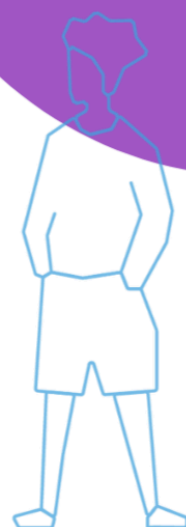


Deuil-  
Jeunesse



# Cahier de vie organisationnelle



## Table des matières

### Table des matières

#### Lexique Deuil-Jeunesse

### Bienvenue

#### Mot de bienvenue

#### Vidéo explicative et d'utilisation

#### Parce qu'il fallait que ça existe

#### Attestation de réception et de lecture du Cahier de vie organisationnelle de deuil-jeunesse

#### Attestation de lecture et d'engagement du Cahier de vie organisationnelle de Deuil-Jeunesse

#### Code d'éthique et de conduite

##### Annexe 1 - Code d'éthique et de conduite

### Structure et Qualité

#### Réunions et Calendrier

##### Nos rencontres clés

##### Biannuelles

##### C.A. et AGA

##### Cafétonis

##### Fériés 2026

#### Communication et Marketing

##### Aide-mémoire – Bien communiquer, ensemble

##### Calmar

##### Image de marque

##### Plateforme et réseaux sociaux

#### Gouvernance

##### Organigramme

##### Descriptif

#### Conseil d'administration, membres et direction générale

##### Plan stratégique

##### Politique de gouvernance du conseil d'administration de Deuil-Jeunesse

##### RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX

##### Révision des politiques internes

#### Qualité de service

##### Encadrement des comités internes

##### Annexe 1 – Notes de rencontre de comité

##### Annexe 2 – Bilan annuel du comité

##### Évaluation de la qualité des services

##### Expérience client

##### Consignation des actions dans les outils de suivi

### Responsabilités et conformité

## Éthique professionnelle et représentation

Équité, de diversité et d'inclusion (EDI)

Représentation et de communication externe

Traitement des plaintes

Formulaire de plainte

## Protection des renseignements et conformité légale

Propriété intellectuelle et le droit d'auteur

Protection de la vie privée

Gestion des renseignements personnels

Environnement

## Ressources humaines

### Collaborations et relations externes

Collaborations externes à Deuil-Jeunesse

Contrat de service – travailleur autonome

### Guides

Demande de congé

Utilisation CLOCKIFY

Guide utilisation du compte de dépense

Normes du travail

### Parcours de l'employé

Accueil, d'intégration, de roulement et de départ

Attestation de remise des biens matériels et des données numériques

Développement professionnel et de gestion de la performance

Formation continue

Annexe – Formulaire de demande de formation continue

Reconnaissance

Rétroaction continue

Annexe 1 - Formulaire de feedback express

Annexe 2- Carnet de développement personnel

### Travailler à Deuil-Jeunesse - conditions et engagements

Assignation temporaire en cas de lésion professionnelle

Cadre de référence en ressources humaines (RH)

Conciliation travail – vie personnelle

Équité salariale

Rémunération et de gestion de congé

Télétravail

### Bien-être, prévention et sécurité

Guides

Gestion de crise interne

Prévention du harcèlement psychologique et des violences à caractère sexuel

Santé et sécurité au travail (SST)

[Engagement de Deuil-Jeunesse envers les employés vivant une situation de violence conjugale](#)

[Prévention des maladies infectieuses](#)

[Finances et partenariats](#)

[Tarifs en cours](#)

[Tarif 2026](#)

[Achats](#)

[Dépôt des états financiers et la prévision budgétaire](#)

[Établissement des tarifs des services](#)

[Gestion des dons, subventions, partenaires et bénévoles](#)

[Remboursement de frais](#)

[Technologie et outils](#)

[Guides d'utilisation](#)

[UpMeet](#)

[Cybersécurité](#)

[Gestion du matériel de Deuil-Jeunesse](#)

[Utilisation de l'intelligence artificielle \(IA\)](#)

[Utilisation des outils numériques](#)

[Plan d'intervention en cas d'incident](#)

[Pour vous aider](#)

[Utilisation des modèles pour les formulaires et annexes](#)

[Particularités régionales](#)

[Québec](#)

[Stationnement](#)

## Lexique Deuil-Jeunesse

SI = supérieur immédiat

DG = Direction générale

CA = conseil d'administration

CE = conseil exécutif

CD = comité de direction

DJ = Deuil-Jeunesse

RPRP = personne responsable renseignements personnels

LATMP = loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles

RH = ressources humaines

OBNL = organisme à but non lucratif

VACS = violence à caractère sexuel

SST = Santé et sécurité du travail

CSS = comité santé et sécurité

CNESST = Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

AGA = Assemblée générale annuelle

ARC = agence de revenu du Canada

IA = Intelligence artificielle

TI = technologie de l'informatique

EIICS = équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité

LIS = Ligne d'intervention spécialisée

DE = Diffusion de l'expertise

Bienvenue

## Mot de bienvenue

Bienvenue dans notre **Cahier de vie organisationnelle**!

Ce document a été soigneusement conçu pour nous accompagner collectivement, dans la richesse et les défis de la vie au sein de Deuil-Jeunesse. Il regroupe nos repères communs, nos façons de faire, nos valeurs incarnées au quotidien et les outils qui soutiennent notre fonctionnement, dans une perspective de clarté, d'équité, de rigueur... et de bienveillance.

Ce cahier n'est ni un simple manuel de l'employé, ni un classeur de politiques figées. Il est vivant, comme nous. Il est organisé, comme nous cherchons à l'être. Il est profondément humain, comme tout ce qui nous relie ici.

Le choix du mot *cahier* n'est pas anodin. Il évoque un espace à consulter, à relire, à faire évoluer. Il contient des savoirs, des structures, des engagements, mais aussi une mémoire collective. C'est un outil de référence, de transmission, de cohérence et de culture.

Le terme *vie organisationnelle*, quant à lui, reflète notre désir de faire vivre cette organisation non seulement en tant que structure, mais aussi en tant que communauté de travail alignée sur une mission porteuse de sens.

Pourquoi ce cahier est-il important? Parce qu'il :

- soutient notre autonomie et notre capacité d'agir avec justesse
- renforce notre sentiment d'appartenance et notre compréhension mutuelle
- aligne nos actions avec notre mission et nos valeurs fondamentales
- diminue l'ambiguïté et les tensions liées à l'incertitude
- permet une prise de décision plus claire, plus partagée, plus équitable
- offre une base solide pour l'accueil, l'intégration, le travail d'équipe et le rayonnement de notre savoir-faire.

Une vidéo explicative accompagne ce cahier pour t'aider à t'y repérer facilement. Tu pourras ainsi l'utiliser comme un véritable allié professionnel, en accédant rapidement à ce que tu cherches et en comprenant les logiques qui sous-tendent nos choix organisationnels.

Merci de faire partie de cette aventure professionnelle et humaine.

Que ce cahier t'accompagne avec clarté, justesse et inspiration.

Josée :)

Fondatrice et présidente-directrice générale

## Vidéo explicative et d'utilisation

<https://youtu.be/-hexbS-pPMQ>



***Parce qu'il fallait que ça existe***

Lien vers le PDF : [Parce qu'il fallait...](#)





## **Attestation de réception et de lecture du Cahier de vie organisationnelle de deuil-jeunesse**

Par la présente, j'atteste avoir reçu et lu le Manuel de l'employé de Deuil-Jeunesse. Je consens à m'y conformer et à le relire annuellement.

---

Nom de l'employé

---

Signature de l'employé

---

Date



## Attestation de lecture et d'engagement du Cahier de vie organisationnelle de Deuil-Jeunesse

Je soussigné, \_\_\_\_\_, atteste avoir relu le **Cahier de vie organisationnelle** de Deuil-Jeunesse, en comprendre les fondements, les attentes et les repères, et m'engage à en respecter les principes dans mon rôle au sein de l'organisme.

Je reconnais également que ce document est vivant et susceptible d'évoluer.

Date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_



## Code d'éthique et de conduite

### Préambule

Deuil-Jeunesse est un organisme de bienfaisance unique, spécialisé en interventions professionnelles auprès des jeunes et des familles touchées par la maladie grave, la disparition, l'abandon ou la mort d'un proche.

L'éthique (respect des valeurs morales, humaines et professionnelles), dans le contexte de la mission de Deuil-Jeunesse, vise à assurer une cohérence entre les propos, les décisions et les actions. La déontologie, pour sa part, définit les règles concrètes qui encadrent les comportements attendus dans l'organisme, que ce soit entre collègues, envers les personnes aidées ou dans les représentations externes.

Le présent code énonce les devoirs, les responsabilités et les engagements attendus de la part de toute personne liée à Deuil-Jeunesse. Il a pour objectif de préserver un climat de confiance, de cohérence et de respect dans la réalisation de la mission et dans le respect des lois en vigueur. La responsabilité, le courage relationnel et l'engagement sont attendus de tous.

### Champs d'application (Code civil du Québec, article 321)

Ce code s'applique à toute personne majeure qui œuvre au sein de Deuil-Jeunesse, qu'il s'agisse d'un administrateur, d'un employé, d'un bénévole, d'un contractuel ou d'un collaborateur externe. Chaque personne est tenue d'en prendre connaissance, de le signer lors de son entrée en fonction et de renouveler son engagement annuellement lors de la signature de son contrat pour l'employé ou lors du renouvellement de son membership pour l'administrateur par exemple.

### Devoirs généraux (Code civil du Québec, article (322)

Toute personne liée à Deuil-Jeunesse doit faire preuve d'intégrité, de loyauté, d'objectivité et de bonne foi dans ses décisions, ses propos et ses actions. Il est attendu que chacun contribue à maintenir un climat professionnel respectueux, cohérent, sécurisant, sans discrimination ni jugement. Chacun doit aussi agir avec objectivité et modération afin de ne pas entacher la réputation ou la crédibilité de l'organisme ni nuire à son bon fonctionnement.

Les rôles doivent être clairement compris et respectés. Nul ne peut se présenter comme représentant officiel de l'organisme sans y avoir été expressément mandaté. Toute communication externe, prise de parole publique ou diffusion de contenu au nom de Deuil-Jeunesse doit avoir été autorisée par la direction générale ou le conseil d'administration.

### Confidentialité et accès à l'information

Le devoir de confidentialité est fondamental. Aucune donnée ne doit être divulguée sans autorisation préalable ou sans raison professionnelle valable. Toute information obtenue dans

le cadre de son rôle, qu'elle concerne une personne aidée, une décision stratégique, une situation interne ou financière, doit être protégée et ce, même après la fin du mandat. Toutes les personnes liées à Deuil-Jeunesse ont la responsabilité de protéger les données personnelles et professionnelles auxquelles elles ont accès. Les documents internes, dossiers cliniques, listes de clients ou d'employés, mots de passe, systèmes ou outils numériques sont strictement confidentiels.

## **Comportements attendus au quotidien**

### Utilisation des bons canaux de communication

Toute personne liée à Deuil-Jeunesse est invitée à utiliser les bons canaux pour s'exprimer et à être claire, bienveillante et cohérente dans ses messages :

- Adresser les questions organisationnelles aux bonnes personnes (gestionnaires, direction, collègues désignés).
- Utiliser les canaux formels pour tout échange.
- Adresser les tensions avec la personne directement impliquée ou avec le supérieur immédiat.
- Éviter les rumeurs, les non-dits, les malaises prolongés.
- Éviter de déposer ses frustrations dans des espaces, auprès de personnes ou dans des moments inappropriés .

### Tenue vestimentaire

La tenue vestimentaire doit être propre, sobre et adaptée au contexte professionnel. Elle reflète le respect de soi, des autres et des personnes que nous accompagnons. Un vêtement à message politique ou une tenue très décontractée ne conviennent pas dans le contexte de travail de Deuil-Jeunesse. Le jugement de tous est attendu.

### Utilisation des médias sociaux

Il est attendu que les personnes liées à Deuil-Jeunesse fassent preuve de discernement et de prudence lorsqu'elles s'expriment publiquement, même à titre personnel. Aucune publication ne doit nuire à la réputation de l'organisme, ni dévoiler des informations confidentielles. Toute prise de position publique au nom de Deuil-Jeunesse doit être autorisée préalablement. Les comptes personnels ne doivent pas laisser entendre que la personne parle au nom de Deuil-Jeunesse mais plutôt qu'elle appuie l'organisme.

Par respect de la confidentialité et de la vie privée, aucune photo, captation ou publication ne peut être faite à l'intérieur de Deuil-Jeunesse, ni concernant son personnel, ses locaux ou ses activités, sans avoir obtenu une autorisation préalable.

### Utilisation des ressources

Les ressources de Deuil-Jeunesse, qu'il s'agisse de matériel, d'outils numériques, de locaux, ou de personnel, doivent être utilisées uniquement à des fins professionnelles pour Deuil-Jeunesse, dans le respect des règles internes. L'utilisation personnelle, même partielle, doit être autorisée au préalable par la direction générale.

### Comportements dans les lieux de travail

Les interactions doivent être respectueuses et professionnelles, que ce soit dans les bureaux, les aires communes ou lors d'activités à l'extérieur. Le harcèlement, les propos inappropriés,

les clins d'œil à caractère sexuel ou toute forme de violence verbale ou psychologique sont proscrits.<sup>1</sup>

### **Conflit d'intérêts (Code civil du Québec, article 324)**

Un conflit d'intérêt survient lorsqu'une personne, dans l'exercice de ses fonctions, pourrait tirer un avantage personnel, familial ou financier, ou encore favoriser un tiers, au détriment de la neutralité requise.

Toute personne doit éviter de se placer dans une situation où ses intérêts personnels ou professionnels entreraient en conflit, ou pourraient être perçus comme tels, avec ceux de Deuil-Jeunesse. Si une telle situation se présente, elle doit être déclarée à la direction générale ou au conseil d'administration, et la personne concernée doit se retirer de toute décision en lien avec ce conflit.

En cas de doute, la personne doit en parler ouvertement avant de poser un geste qui pourrait être perçu comme un conflit d'intérêt.

### **Cadeaux, invitations et avantages personnels**

Par respect de l'intégrité professionnelle, les employés, bénévoles et collaborateurs ne doivent accepter aucun cadeau, avantage ou invitation personnelle d'une personne ou d'une entreprise liée à leur rôle au sein de Deuil-Jeunesse, sauf exception clairement justifiée. Dans ce cas, les cadeaux reçus et acceptés doivent être partagés avec l'équipe.

Les marques de reconnaissance symboliques (ex. carte, fleurs, petit objet artisanal) peuvent être acceptées si elles ne compromettent pas l'objectivité ou l'apparence de neutralité. En cas d'incertitude, la situation doit être portée à l'attention de la direction générale. Dans l'exercice de ses fonctions, nul ne peut solliciter un avantage personnel (cadeau, service, invitation...) pouvant influencer son jugement au sein de l'organisation.

### **Intégration et vérification**

#### Formation obligatoire

Toute personne intégrant Deuil-Jeunesse doit recevoir les informations et se documenter sur les valeurs, le code d'éthique et la présente politique, afin d'assurer une compréhension partagée.

#### Vérification des antécédents judiciaires

Par souci de diligence, de protection et de cohérence avec la mission, Deuil-Jeunesse procède à la vérification des antécédents judiciaires des personnes qui s'y impliquent. Cette vérification est faite avec le consentement explicite de la personne concernée, lors de son entrée en fonction puis tous les trois ans. Elle peut également être exigée si un doute raisonnable survient en cours de mandat.

La responsable des ressources humaines effectue cette vérification, conserve les résultats dans un registre confidentiel et ne transmet à la direction que les informations pertinentes. Toute personne faisant l'objet d'accusations criminelles doit en informer rapidement la direction générale ou le conseil d'administration, selon son rôle. Une suspension temporaire

---

<sup>1</sup> Voir la politique Prévention du harcèlement psychologique et des violences à caractère sexuel

peut être appliquée en attendant le verdict.

### **Devoirs après mandat**

Les obligations éthiques ne cessent pas avec la fin du mandat. Une fois son implication terminée, toute personne liée à Deuil-Jeunesse conserve un devoir de discrétion, de réserve et de loyauté. Elle ne peut tirer profit de son rôle antérieur ni utiliser ou divulguer de l'information obtenue dans ce contexte. Aucune démarche concurrente ne doit être entreprise dans l'année suivant le départ. En raison de la nature sensible et intime des informations échangées à Deuil-Jeunesse, le devoir de confidentialité ne prend jamais fin. Il s'agit d'un engagement éthique et professionnel qui demeure valable pour toute la vie, même après la fin d'un contrat, d'un stage ou d'un emploi.

### **Processus disciplinaire**

En cas de manquement aux principes ou aux règles du présent code, un processus disciplinaire sera mis en œuvre. Celui-ci s'applique à toute personne signataire. Les pratiques douteuses, malhonnêtes, les comportements illégaux, dangereux, les *pots de vin*, les fraudes, les abus d'autorité et les mauvaises gestions ne seront pas tolérés à Deuil-Jeunesse. Le traitement des situations se fait avec respect, équité et confidentialité.

Le processus prévoit une gradation des mesures, proportionnelle à la gravité de la situation et à l'historique. Il comprend les étapes suivantes : signalement écrit, rencontre exploratoire, analyse des faits, communication des conclusions, puis s'il y a lieu, mise en place d'une sanction.

Les sanctions peuvent aller de l'avertissement verbal à la fin du mandat ou au licenciement. L'établissement d'un plan d'amélioration est privilégié. En cas de faute grave ou de situation urgente, une suspension immédiate peut être appliquée avec justification écrite.

La personne concernée conserve le droit d'être informée des faits reprochés, de donner sa version et de demander une révision si de nouveaux éléments surviennent ou si une erreur de procédure est constatée. Ce processus est réalisé en toute confidentialité.

### **Dispositions finales**

Ce code incarne l'engagement de Deuil-Jeunesse à offrir un environnement sécuritaire, cohérent avec sa mission, et digne de la confiance des personnes que nous accompagnons. En le signant, chaque personne s'engage à en respecter l'esprit, dans un souci d'exemplarité, de responsabilité collective et de bientraitance mutuelle.

Le présent code entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration. Il est valide pour une période d'un (1) an, renouvelable. Il doit être signé par toute personne majeure liée à Deuil-Jeunesse au moment de son engagement.



## Annexe 1 - Code d'éthique et de conduite

### Annexe 1 – Engagement du signataire

Je, soussigné, reconnais avoir lu, compris et accepté le **Code d'éthique et de conduite de Deuil-Jeunesse**.

Je m'engage à respecter les principes, les comportements attendus, ainsi que les règles encadrant la confidentialité, la loyauté, l'intégrité et la représentation de l'organisme.

Je comprends que ce code s'applique durant toute la durée de mon implication à Deuil-Jeunesse et que certains devoirs (notamment de confidentialité et de non-concurrence) se poursuivent au-delà de celle-ci.

Je reconnais également qu'en cas de manquement, un processus disciplinaire sera mis en œuvre, selon les modalités prévues dans le présent document.

Nom : \_\_\_\_\_

Fonction ou rôle au sein de Deuil-Jeunesse : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

# Structure et Qualité



## Réunions et Calendrier

### Nos rencontres clés

À Deuil-Jeunesse, chaque type de rencontre joue un rôle essentiel dans notre fonctionnement et notre cohésion.

Certaines servent à échanger des informations et célébrer nos réussites, d'autres à orienter nos actions ou à prendre des décisions stratégiques.

Qu'elles soient fréquentes ou plus ponctuelles, elles sont toutes pensées pour soutenir notre mission, renforcer notre équipe et assurer que nous avançons ensemble dans la même direction.

#### Cafétoni

Réunions de toute l'équipe (maximum 6 par année) d'une durée d'environ 1 h 30. Espace privilégié pour partager des informations administratives, discuter des enjeux, célébrer les réussites et découvrir ce sur quoi travaillent les membres de l'équipe.

*Pourquoi ce nom ?*

À l'origine, ce rendez-vous était réservé à la « permanence » : on s'asseyait ensemble, on prenait un café et on échangeait. Le clin d'œil vient des années 1980, où une « Toni » était une permanente pour les cheveux ! D'où l'idée : la permanence prend un moment, un café... et on discute.



#### Boussoles

Rencontres de direction tenues une fois par mois pour une durée d'environ 1 heure. Elles servent à orienter nos actions, prendre des décisions stratégiques et s'assurer que nous avançons tous dans la même direction.

*Pourquoi ce nom ?*

Comme une boussole, ces rencontres permettent de se situer, de vérifier notre cap et d'ajuster notre trajectoire pour atteindre nos objectifs.

#### Conseil d'administration (C.A.)

Rencontres tenues environ 5 fois par année.

Elles rassemblent les administrateurs et la direction générale pour discuter de gouvernance, valider les orientations stratégiques et assurer la bonne marche de l'organisme.

#### Biannuelles

Deux rencontres par année, d'une durée de deux journées complètes chacune. Elles combinent formation continue, activités de team building et points administratifs, afin de renforcer nos compétences, notre cohésion et notre efficacité collective.

## Biannuelles

- 6-7-8 mai 2026
- Date à venir pour la période automnal

## C.A. et AGA

- 26 janvier (C.A.)
- 23 mars (C.A. et AGA)
- 15 juin (C.A.)

\*deux date à venir pour la période automnal 2026

## Cafétonis

- 16 janvier 2026
- 11 mars 2026
- 10 juin 2026
- 9 septembre 2026
- 9 décembre 2026

## Fériés 2026

**1er janvier (jeudi) :** Jour de l'An

**2 janvier (vendredi) :** lendemain du Jour de l'An

**6 avril (lundi) :** Lundi de Pâques

**18 mai (lundi) :** Journée des Patriotes

**24 juin (mercredi) :** Fête nationale du Québec

**1er juillet (mercredi) :** Fête du Canada

**7 septembre (lundi) :** Fête du Travail

**12 octobre (lundi) :** Action de grâce

**25 décembre (vendredi) :** Noël

**28 décembre (lundi) :** lendemain de Noël

## Communication et Marketing

### Aide-mémoire - Bien communiquer, ensemble

(mai 2025)





**Clarté : Qui fait quoi? Qui a besoin de cette info? Par quel canal? -**

Consulter **OPÉRATION CALMAR!**

#### Courage relationnel

- On aborde nos malaises ou incompréhensions **directement et avec respect** sans **COMMUNICATION LATÉRALE NON CONSTRUCTIVE**

#### Bon canal

-  Courriel : pour l'info non urgente, claire, traçable.
-  Chat : pour coordination rapide, messages courts.
-  Téléphone ou  rencontre : pour les échanges délicats, ambigus ou importants.
- Texto/Messenger : à **éviter** sauf urgence ou cas prévus.

#### Protection de l'attention

- Vous avez le droit de réserver des moments de travail en **PROFONDEUR** clairement dans votre agenda.
- Pendant ces moments, **on ne dérange que pour une URGENCE réelle** :
  - o Sécurité physique ou émotionnelle
  - o Incident grave et immédiat
  - o Risque de conséquence importante à court terme

#### Respect mutuel

- Chaque message déposé = charge mentale ajoutée.
- Évitions les « As-tu 2 minutes? » à l'improviste.
- Le multitâche n'est **pas une force**, c'est un **facteur de stress**.
- Pensons en équipe : *moins mais mieux*, au bon moment.

**“Ce n'est pas notre travail qui nous épuise, c'est souvent notre façon de travailler.”**

- Sonia Lupien

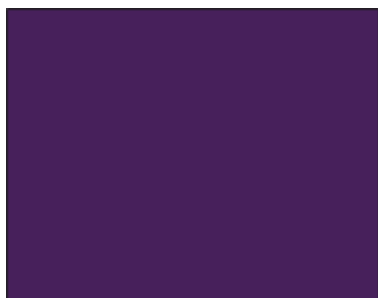
**Calmar : en construction**

## Image de marque

Logo



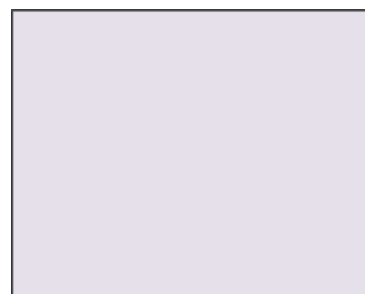
#47205B



#11694C



#E6E0EA



#A159C5



#439FEF



\* Lien vers image de marque :

[https://drive.google.com/drive/folders/1TEMWyY0udtL7d9djURfAUJXyGOeYuyvO?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1TEMWyY0udtL7d9djURfAUJXyGOeYuyvO?usp=drive_link)

\*\* Si besoin d'un logo particulier ou autre image reliée à DJ, s'adresser à Chantale

## Plateforme et réseaux sociaux

Facebook : <https://www.facebook.com/organismedeuiljeunesse>

Instagram : [https://www.instagram.com/deuil\\_jeunesse/](https://www.instagram.com/deuil_jeunesse/)

LinkedIn Josée : <https://www.linkedin.com/in/jos%C3%A9e-masson-a04322aa/>

LinkedIn DJ : <https://www.linkedin.com/company/42802660/>

YouTube : <https://www.youtube.com/@deuil-jeunesseorganisme8775>

Clockify : <https://app.clockify.me/>

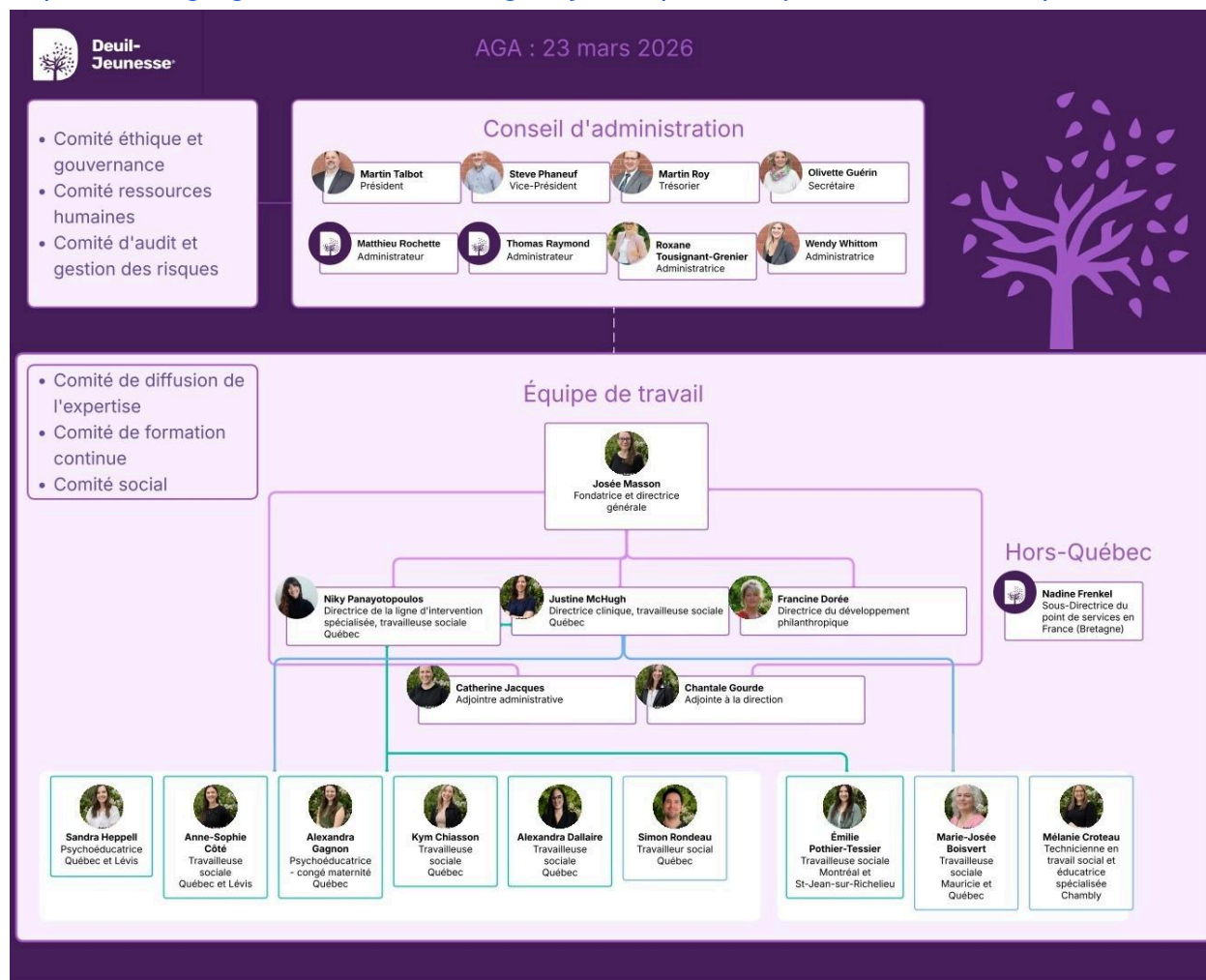
CRM : <https://deuil-jeunesse.glide.page>

# Gouvernance

## Organigramme

Lien vers le PDF :

[https://drive.google.com/file/d/15W8gMVPjchi2IKpUeim9t1ybIN2R5aoK/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/15W8gMVPjchi2IKpUeim9t1ybIN2R5aoK/view?usp=drive_link)



## Descriptif

### Conseil d'administration

Président : Martin Talbot

Vice-Président : Steve Phaneuf

Trésorier : Martin Roy

Secrétaire : Olivette Guérin

Administrateur : Matthieu Rochette

Administrateur : Thomas Raymond

Administratrice : Roxane Tousignant-Grenier

Administratrice : Wendy Whittom

### Administration

Directrice générale : Josée Masson, fondatrice

Directrice clinique : Justine McHugh, travailleuse sociale.

Directrice de la ligne d'intervention spécialisée : Niky Panayotopoulos, travailleuse sociale.

Directrice du développement philanthropique : Francine Dorée

Sous-Directrice du point de services en France (Bretagne) : Nadine Frenkel

Adjointe administrative : Catherine Jacques

Adjointe administrative : Chantale Gourde

### Intervenants(es)

Justine McHugh, travailleuse sociale, Québec

Niky Panayotopoulos, travailleuse sociale, Québec

Sandra Heppell, psychoéducatrice, Québec et Lévis

Anne-Sophie Côté, travailleuse sociale, Québec et Lévis,

Alexandra Gagnon, psychoéducatrice, Québec

Émilie Pothier-Tessier, travailleuse sociale, Montréal et St-Jean-sur-Richelieu

Kym Chiasson, travailleuse sociale, Québec

Marie-Josée Boisvert, travailleuse sociale, Mauricie et Québec

Simon Rondeau, travailleur sociaux, Québec

Mélanie Croteau, technicienne en travail social et éducatrice spécialisée, Chambly



## Conseil d'administration, membres et direction générale

### Plan stratégique

Lien vers pdf :

[https://drive.google.com/file/d/1Uwl7yUVV6PHoA6Wlo1ppiWkkNa\\_5hZgY/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1Uwl7yUVV6PHoA6Wlo1ppiWkkNa_5hZgY/view?usp=drive_link)



## Gouvernance du conseil d'administration de Deuil-Jeunesse

### Introduction

La présente politique vise à encadrer les pratiques de gouvernance du conseil d'administration (CA) de Deuil-Jeunesse. Elle complète les règlements généraux de l'organisation en précisant les rôles, responsabilités, règles de fonctionnement, processus d'évaluation, et les mandats des comités permanents. Elle sert de référence pour assurer une gouvernance rigoureuse, cohérente, transparente et alignée avec les valeurs de l'organisme.

### Rôle et responsabilités du conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'instance décisionnelle ultime de l'organisation. Il assume la responsabilité de surveiller et de contrôler les affaires de Deuil-Jeunesse, en étant garant de sa direction stratégique, de sa croissance et de sa pérennité. Il fixe les objectifs, précise les indicateurs de performance, définit les mécanismes de gestion des risques, et établit les balises de supervision pour toutes les ressources telles que financières, humaines, matérielles et opérationnelles.

Le CA ne s'implique pas dans la gestion quotidienne de Deuil-Jeunesse, mais oriente les grandes décisions stratégiques et s'assure du suivi rigoureux des résultats.

### Attentes envers les membres du conseil d'administration

En tant que représentants engagés dans la mission de Deuil-Jeunesse, les membres du conseil d'administration s'engagent à :

- Adopter un comportement respectueux et ouvert, basé sur l'écoute, la curiosité et la bienveillance, dans toutes les interactions.
- Partager et soutenir la mission et les valeurs de Deuil-Jeunesse, en agissant comme ambassadeurs de l'organisme.
- Respecter les obligations légales et réglementaires applicables au rôle de membre du CA.
- Mettre à profit leurs compétences spécifiques, afin d'enrichir les réflexions stratégiques et de contribuer activement aux décisions.
- Assurer une présence assidue aux rencontres du conseil et répondre dans des délais raisonnables aux communications sans nuire au bon fonctionnement de l'organisation.
- Participer aux comités du conseil, selon leurs champs d'expertise et les besoins organisationnels.
- S'impliquer dans les activités de financement et de rayonnement, en soutenant les efforts philanthropiques de l'organisme.

### Fonctionnement du conseil d'administration

Le CA se réunit au minimum quatre fois par an. Les dates des réunions sont fixées à l'avance. Les rencontres portent sur les sujets stratégiques. Tous les documents pertinents doivent être transmis aux administrateurs à l'avance pour assurer une lecture rigoureuse. Les décisions doivent être éclairées, appuyées sur des analyses et des recommandations préparées par la

direction générale. Pour toute décision stratégique soumise au CA, la DG, en accord avec la présidence, accompagne le dossier :

- D'un sommaire exécutif
- D'une analyse de faisabilité, des coûts, échéancier, recommandations, options
- De tout document ou présentation utile (PowerPoint, rapport d'expert, etc.)

Les huis clos seront mis à l'horaire seulement si nécessaire et la DG sera avisée si un huis clos est demandé et le sujet abordé.

Le procès-verbal est préparé par le secrétaire et présenté aux administrateurs qui doivent l'approuver.

#### Candidature d'un administrateur

Une nouvelle personne candidate au CA est rencontrée par la présidence. Une rencontre informelle a également lieu avec la direction générale. Une vérification des antécédents judiciaires est demandée.

#### Intégration des administrateurs

Lors de son intégration, l'administrateur :

- Reçoit un "cartable d'accueil virtuel" contenant les règlements généraux, politiques de gouvernance, calendrier des rencontres, liste des comités, etc.
- Signe le code d'éthique
- Se voit attribuer une adresse courriel du domaine [prenomnom@deuil-jeunesse.com](mailto:prenomnom@deuil-jeunesse.com) et un accès au Google Drive.

Il se présente brièvement lors de sa première réunion. Pour valoriser son engagement, le nouvel administrateur sera présenté sur les réseaux sociaux, le site web ainsi que dans les communications publiques.

#### Les comités du CA

Comités permanents :

Comité d'audit et de gestion des risques : Veille à la saine gestion financière de l'organisme, à l'intégrité des processus comptables et à l'identification, l'évaluation et la mitigation des risques organisationnels. Il s'assure aussi du respect des obligations légales et des pratiques exemplaires en matière de reddition de comptes. Il est composé d'au minimum deux membres du CA dont le trésorier, de la direction générale et de la direction au développement philanthropique.

Comité de gouvernance : Assure le bon fonctionnement du conseil d'administration en veillant à la composition, au recrutement, à la formation et à l'évaluation de ses membres. Il supervise également l'application des politiques de gouvernance et recommande les ajustements nécessaires à la structure ou aux pratiques du CA.

Comité des ressources humaines (RH) : Soutient le CA dans son rôle employeur en lien avec l'embauche, l'évaluation et le soutien de la direction générale. Il peut également conseiller sur les grandes orientations RH de l'organisme (conditions de travail, climat, équité, etc.).

Mandat et fonctionnement des comités :

- Chaque comité doit se réunir au moins deux fois par an.

- Selon la politique d'*encadrement des comités internes*, la production d'un rapport écrit est obligatoire pour chaque réunion.
- La direction générale soutient les comités dans l'organisation de leurs travaux.

Chaque comité agit dans le cadre d'un mandat formel et conserve la mémoire de ses décisions.

#### Évaluation de la direction générale

L'évaluation de la direction générale est un exercice annuel mené par le comité RH. Elle comprend :

- L'analyse du contrat de travail
- Une rencontre avec la présidence
- Une rencontre avec un membre du comité de direction
- Le bilan subjectif de l'année (par la DG)
- Le questionnaire de bien-être au travail
- L'évaluation de la performance selon les responsabilités définies
- L'identification d'objectifs prioritaires pour l'année suivante
- Une rencontre de suivi à mi-parcours

#### Évaluation du conseil d'administration et de ses membres

Chaque année, le conseil procède à une autoévaluation collective et individuelle :

- Une grille d'autoévaluation est remise à chaque administrateur (préparation, participation, alignement avec la mission, compréhension des enjeux, etc.)
- Un retour collectif permet d'identifier les forces, les zones d'amélioration et les besoins de formation continue

Des profils variés sont recherchés au sein du CA : généralistes, spécialistes, personnes rigoureuses, etc.

#### Résolutions et autorisations

Chaque résolution doit préciser :

- Qui est autorisé à faire quoi
- Le montant autorisé
- Le délai ou les conditions applicables

#### Secrétariat et mémoire corporative

Le secrétaire du CA veille à la conservation des documents officiels. Tous les procès-verbaux, politiques et décisions sont conservés dans les archives de Deuil-Jeunesse, en format physique ou numérique sécurisé.

## RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX

### DEUIL-JEUNESSE

Adoptés par le Conseil d'administration le 16 décembre 2024

#### Article 1. INTERPRÉTATION

Définitions et interprétation.

À moins d'indication expresse à l'effet contraire ou à moins que le contexte ne le veuille autrement, dans ces règlements :

« administrateurs » désigne les membres du conseil d'administration de la corporation ;

« corporation » désigne Deuil-Jeunesse (ci-après "DJ");

« dirigeant » désigne tout employé ou autre représentant ayant le pouvoir d'agir au nom de la corporation ;

« Loi » désigne la Loi sur les compagnies du Québec, partie III, L.R.Q. chapitre C-38;

« majorité simple » désigne cinquante pour cent plus une des voix exprimées à une assemblée ;

« membre » désigne les membres en règle de la corporation ;

« règlements » désigne les présents règlements ou statuts ainsi que tous les autres règlements ou statuts de la corporation alors en vigueur.

Définitions de la Loi.

Sous réserve de ce qui précède, les définitions prévues à la Loi s'appliquent aux termes utilisés dans les règlements.

Règles d'interprétation.

Les termes employés au singulier comprennent le pluriel et vice-versa, ceux employés au masculin comprennent le féminin et vice-versa, et ceux s'appliquant à des personnes physiques s'entendent aussi pour des personnes morales, notamment les sociétés et tous les autres groupements non constitués en corporation.

Discrétion.

Lorsque les règlements confèrent un pouvoir discrétionnaire aux administrateurs, ces derniers peuvent exercer ce pouvoir comme ils l'entendent et au moment où ils le jugent opportun dans le meilleur intérêt de la corporation.

Primauté.

En cas de contradiction entre la Loi, les lettres patentes ou les règlements, la Loi prévaut sur les lettres patentes et les lettres patentes prévalent sur les règlements.

Titres.

Les titres utilisés dans les règlements ne le sont qu'à titre de référence et ils ne doivent pas être considérés dans l'interprétation des termes ou des dispositions des règlements.

## Article 2. - SIÈGE SOCIAL

### 2.01 Adresse du siège social.

Le siège social de la corporation est situé à Québec. L'adresse postale est le 8007 boulevard Mathieu Québec, Québec G1G 3M1

## Article 3. - SCEAU DE LA CORPORATION

### 3.01 Forme et teneur.

Les administrateurs déterminent que la corporation n'aura aucun sceau.

## Article 4. – LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composition et désignation.

La corporation est administrée par un conseil composé d'un maximum de neuf (9) administrateurs. La direction générale assiste aux réunions du conseil d'administration mais ne possède aucun droit de vote. Dans la mesure du possible, il est souhaitable qu'un administrateur parmi les neuf élus ait bénéficié des services de Deuil-Jeunesse.

Le conseil d'administration peut être désigné sous tout autre nom dans toute publication émanant de la corporation.

Qualifications.

Seules peuvent être élues administrateurs les personnes qui ont été suggérées par le comité de mise en candidature conformément aux présentes et qui sont membres de la corporation. Néanmoins, une personne peut être élue administratrice de la corporation si elle devient membre de la corporation dans les dix (10) jours qui suivent son élection.

Ne peut être élue administrateur une personne âgée de moins de 18 ans, une personne qui ne jouit pas de toutes ses facultés mentales et qui est juridiquement reconnue comme telle au Canada ou à l'étranger, une personne qui n'est pas une personne physique.

Élection.

Sauf disposition contraire des lettres patentes, les administrateurs sont élus à l'assemblée annuelle des membres par les membres de la corporation ayant droit de vote, à la majorité simple des voix, à partir de la liste de candidats suggérés par le comité des mises en

candidature conformément aux dispositions de l'article 7.10 des présentes. Les candidats suggérés qui auront obtenu le plus de votes seront nommés administrateurs de la corporation jusqu'à concurrence du nombre d'administrateurs à élire prévu à l'article 4.01 des présentes. Dans le cas où le nombre de candidats suggérés est égal ou inférieur au nombre d'administrateurs à élire, l'élection des candidats suggérés a lieu par acclamation.

Durée des fonctions.

Chaque administrateur demeure en fonction pour une période de deux (2) ans ou jusqu'à ce que son successeur soit élu à moins que son mandat ne prenne fin avant terme. L'administrateur dont le mandat se termine est rééligible.

Rotation.

Afin d'assurer une stabilité au sein du Conseil d'administration, le mandat de la moitié des administrateurs sera renouvelé à la fin de la première année et ce, pour une durée de deux (2) ans (tel que prévu à la clause 4.04). Le choix des administrateurs dont le mandat sera renouvelé en premier est déterminé par le Conseil d'administration.

Démission.

Tout administrateur peut démissionner en tout temps de ses fonctions en faisant parvenir une lettre de démission signée et datée, au siège social de la corporation, par courrier recommandé, par courriel ou tout moyen duquel il est possible d'accuser réception. Cette démission prend effet à compter de la date de la réception de son envoi ou à toute autre date ultérieure indiquée par l'administrateur démissionnaire. Sous réserve de l'approbation, la démission prend effet à la date d'envoi de la lettre de démission ou bien à toute date ultérieure préalablement déterminée.

Destitution.

Sauf disposition contraire dans les lettres patentes, tout administrateur peut être destitué de ses fonctions avant terme, par les membres réguliers ayant le droit de l'élire, réunis en assemblée extraordinaire convoquée à cette fin, au moyen d'une résolution à la majorité simple, indiquant le motif de la destitution. L'administrateur visé par la résolution de destitution doit être informé du lieu, de la date et de l'heure de l'assemblée convoquée aux fins de le destituer dans le même délai que celui prévu pour la convocation de cette assemblée. Il peut y assister et y prendre la parole ou, dans une déclaration écrite et lue par le président de l'assemblée, exposer les motifs de son opposition à la résolution proposant sa destitution. La vacance résultant de la destitution d'un administrateur peut être comblée par une résolution ordinaire lors de la réunion des membres tenue à l'occasion de la destitution de ce même administrateur.

Fin de mandat.

Le mandat d'un administrateur prend fin en raison de son décès, de sa démission, de sa destitution ou ipso facto s'il vient à perdre les qualifications requises pour être administrateur.

Remplacement.

Tout administrateur dont la charge est devenue vacante peut être remplacé par le conseil d'administration au moyen d'une simple résolution. L'administrateur nommé en remplacement demeure en fonction pour le reste du terme non expiré de son prédécesseur.

### Rémunération.

Les administrateurs ne reçoivent aucune rémunération quelles qu'elles soient, incluant (salaire, jetons de présence, bonus, cadeau). Ils peuvent toutefois être rémunérés à titre d'employés de la corporation et dans ce cas, ils ne doivent pas se placer en situation de conflit d'intérêt.

### Remboursement des dépenses aux administrateurs.

Le conseil d'administration peut adopter une résolution visant à rembourser aux administrateurs les dépenses encourues dans l'exercice de leurs fonctions.

### Indemnisation des administrateurs et autres membres.

La corporation est dans l'obligation de détenir et maintenir en vigueur en tout temps, une couverture d'assurance responsabilité pour les administrateurs.

La corporation s'engage à tenir indemne et prendre le fait et cause d'un administrateur ou d'un dirigeant pour les engagements qu'il a pris ou qu'il va prendre au nom de la corporation pourvu que ceux-ci soit dans l'exercice et pour l'exécution de ses fonctions ou à l'occasion des affaires de la corporation, dans les limites du mandat qui lui est permis ou confié. De façon particulière, la corporation tiendra donc indemne et à couvert, à même les fonds de la corporation ou par le biais de l'assurance responsabilité mentionnée ci-haut, un administrateur ou un dirigeant. Elle verra à assumer sa défense dans le cas d'une demande, action ou poursuite exercées contre lui à l'égard ou en raison d'actes faits par lui ou de choses accomplies ou permises dans l'exercice et pour l'exécution de ses fonctions ainsi que de tous frais, charges et dépenses qu'il supporte ou subit au cours ou à l'occasion des affaires de la corporation, ou relativement à ses affaires, excepté ceux qui résultent de sa propre négligence, de son omission ou à l'extérieur du mandat qui lui était confié.

### Conflit d'intérêts.

Tout administrateur qui, sous quelque forme que ce soit, est intéressé directement ou indirectement dans un contrat ou projet de contrat avec la corporation est tenu de divulguer son intérêt au conseil d'administration, tel que détaillé au Code d'éthique et de déontologie de Deuil-Jeunesse. Il doit alors, en situation de conflit d'intérêt, se retirer lors du délibéré, du vote et de la décision finale. S'il doit se retirer, le quorum demeure toujours atteint.

## Article 5. - LES ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Convocation.

Le président, tout vice-président, le secrétaire ou deux administrateurs peuvent convoquer une assemblée du conseil d'administration. Ces assemblées peuvent être convoquées au moyen d'avis par la poste ou par courrier électronique, à la dernière adresse connue des administrateurs. Si l'adresse d'un administrateur n'apparaît pas aux livres de la corporation, cet avis de convocation peut être envoyé à l'adresse où, au jugement de l'expéditeur, l'avis est le plus susceptible de parvenir à l'administrateur dans les meilleurs délais. L'avis de convocation doit indiquer le lieu, la date et l'heure de l'assemblée et parvenir au moins cinq (5) jours avant la date fixée pour cette assemblée. Cependant, si l'avis est envoyé par courrier, le délai est d'au moins dix (10) jours avant la réunion.



### Assemblée annuelle.

Chaque année, immédiatement après l'assemblée générale annuelle des membres de la corporation, se tient une assemblée des administrateurs nouvellement élus et formant quorum, sans qu'un avis de convocation ne soit requis, aux fins d'élire ou de nommer les dirigeants de la corporation et de transiger toute autre affaire dont le conseil d'administration peut être saisi.

### Lieu et mode.

Les assemblées du conseil d'administration se tiennent au siège social de la corporation ou à tout autre endroit ou peuvent se tenir à distance à l'aide de moyens permettant de communiquer immédiatement entre eux, notamment par téléphone ou en conférence virtuelle. Les administrateurs sont alors réputés avoir assisté à l'assemblée.

### Quorum.

Le quorum des assemblées du conseil d'administration est fixé à cinq (5) administrateurs et ce quorum doit exister pendant toute la durée de l'assemblée. Des moyens technologiques divers peuvent être utilisés afin d'obtenir ce quorum, par exemple : discussion téléphonique ou moyen électronique.

### Observateurs.

Les administrateurs peuvent autoriser la présence d'observateurs aux assemblées du conseil. Les observateurs peuvent participer aux discussions, mais n'ont pas de droit de vote.

### Vote.

Tout administrateur a droit de vote et toutes les questions soumises au conseil doivent être décidées au moins à la majorité simple des administrateurs votants. Chaque administrateur a une voix et le vote est pris à main levée. À la demande des deux tiers des administrateurs votants, le vote peut se faire par bulletin secret. Les administrateurs peuvent également voter par ligne téléphonique ou par courrier électronique dans lequel la personne doit signifier son approbation ou sa désapprobation en réponse à une question écrite ayant une description suffisante. Ces résolutions écrites doivent être conservées.

### Renonciation.

Tout administrateur peut, par écrit ou par courrier électronique adressé au siège social de la corporation, renoncer à tout avis de convocation d'une assemblée du conseil ou à tout changement dans l'avis ou même à la tenue de l'assemblée; une telle renonciation peut être valablement donnée soit avant, soit pendant, soit après l'assemblée en cause. Sa présence à l'assemblée équivaut à une telle renonciation, sauf s'il y assiste spécialement pour s'opposer à la tenue de l'assemblée en invoquant entre autres l'irrégularité de sa convocation.

### Résolutions tenant lieu d'assemblée.

Les résolutions écrites, signées par tous les administrateurs habilités à voter sur ces dernières lors des assemblées du conseil ou du comité exécutif ont la même valeur que si elles avaient

été adoptées au cours de ces assemblées. Un exemplaire de ces résolutions doit être conservé avec les procès-verbaux des délibérations du conseil d'administration.

#### Ajournement.

Le président de l'assemblée peut, avec le consentement des administrateurs présents à une assemblée du conseil, ajourner toute assemblée des administrateurs à une date ou dans un lieu qu'il détermine, sans qu'il soit nécessaire de donner un nouvel avis de convocation aux administrateurs. Lors de la reprise de l'assemblée, le conseil d'administration peut valablement délibérer conformément aux modalités prévues lors de l'ajournement, pourvu qu'il y ait quorum. Les administrateurs constituant le quorum lors de l'assemblée initiale ne sont pas tenus de constituer le quorum lors de la reprise de cette assemblée. S'il n'y a pas de quorum à la reprise de l'assemblée, celle-ci est réputée avoir pris fin à l'assemblée précédente où l'ajournement fut décrété.

#### Consultation des procès-verbaux.

Les procès-verbaux des délibérations du conseil d'administration peuvent être consultés en tout temps par les membres du conseil.

#### Consultation restreinte des résolutions.

Les résolutions adoptées par le conseil d'administration peuvent être consultées par les autres membres de la corporation sur demande écrite adressée au président, lequel la soumettra au vote du conseil d'administration.

### Article 6. - LES ADMINISTRATEURS ET LES DIRIGEANTS

#### Pouvoirs des administrateurs.

Les administrateurs exercent tous les pouvoirs de la corporation sauf ceux qui sont réservés expressément par la Loi aux membres.

#### Dépenses.

Les administrateurs peuvent autoriser les dépenses visant à promouvoir les objectifs de la corporation. Ils peuvent également par résolution, permettre à un ou plusieurs dirigeants d'embaucher des employés et de leur verser une rémunération.

#### Donations.

Les administrateurs peuvent prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre à la corporation de solliciter, d'accepter ou de recevoir des dons ou des legs de toutes sortes dans le but de promouvoir les objectifs de la corporation.

#### Nomination ou élection.

Les administrateurs élisent parmi eux un président, un ou plusieurs vice-présidents, un secrétaire et un trésorier (ou un secrétaire-trésorier) de la corporation qui sont en fonction pour une période d'un (1) an. Les administrateurs peuvent aussi désigner par résolution un ou plusieurs assistants au secrétaire et au trésorier, qui n'ont pas à être membres du conseil

d'administration, pour des tâches de soutien. Si cet assistant relève de la direction générale, l'accord de cette dernière est nécessaire.

Enfin, les administrateurs nomment les dirigeants, en débutant par la direction générale, et peuvent créer d'autres postes pour représenter la corporation et y exercer les fonctions qu'ils déterminent. Les dirigeants doivent devenir membres de la corporation au maximum dix (10) jours après leur nomination et ils ne peuvent pas être administrateurs de la corporation.

#### Président.

Le président doit s'assurer de faire prévaloir les objectifs généraux de la corporation. Le président de la corporation en est le principal officier exécutif, et, sous le contrôle des administrateurs, il surveille, administre et dirige généralement les activités de la corporation. Le président exerce de plus tous les autres pouvoirs et fonctions que les administrateurs déterminent. Il préside, s'il est présent, toutes les assemblées du conseil d'administration ainsi que celles des membres de la corporation.

#### Vice-président.

En cas d'absence, d'incapacité, de négligence ou de refus d'agir du président, le vice-président exerce tous les pouvoirs et exécute tous les devoirs qui lui sont délégués par le conseil d'administration. S'il y a plus d'un vice-président, le président peut désigner l'un des deux vice-présidents pour agir en son nom. Dans le cas où aucun vice-président n'est désigné, les administrateurs ont le droit de le faire et s'il y a absence de désignation, les vice-présidents agiront par ordre d'ancienneté.

#### Trésorier.

Le trésorier a la charge générale des finances de la corporation. Il a la responsabilité des fonds et des titres de la corporation, des livres et autres documents de nature financière. Il doit déposer l'argent et les autres valeurs de la corporation au nom et au crédit de cette dernière dans toute banque ou institution financière que les administrateurs auront désignée. Sur la demande du président ou d'un administrateur, il doit, à chaque assemblée du conseil d'administration, soumettre un rapport détaillé de la situation financière de la corporation. Il doit soumettre aux administrateurs, lors de l'assemblée qui précède l'assemblée annuelle, les états financiers de la corporation dressés en conformité avec la loi, il doit présenter le budget pour l'année financière accompagné, au besoin, de ses recommandations sur les cotisations annuelles de membres. Il doit dresser et conserver les livres de comptes et registres comptables adéquats. Il doit exercer les pouvoirs et exécuter les tâches inhérentes à sa fonction de trésorier et requis par les administrateurs.

#### Secrétaire.

Le secrétaire agit comme secrétaire lors des assemblées du conseil d'administration et de ses comités et de toutes les assemblées des membres. Conformément aux lois et règlements de la corporation, il doit aviser les membres de toute assemblée du conseil d'administration, de ses comités et de toute assemblée des membres. Il doit garder les procès-verbaux de toutes les assemblées susmentionnées dans un livre tenu à cet effet. Le secrétaire a la garde des documents et registres de la corporation. Il doit dresser, chaque année, une liste des membres

de la corporation. Il exécute les mandats qui lui sont confiés par le président ou les administrateurs et, à la demande de ces derniers, il tient à jour les livres et documents. Sous réserve de déléguer cette tâche à un autre dirigeant de la corporation, le secrétaire doit veiller au bon fonctionnement des communications orales et écrites au sein de la corporation.

Durée du mandat des dirigeants.

Les dirigeants de la corporation restent en fonction jusqu'à ce que leurs successeurs soient choisis par le conseil d'administration, sous réserve du droit des administrateurs de les destituer avant terme.

Démission et destitution des dirigeants.

Tout dirigeant peut démissionner en faisant parvenir au siège social de la corporation, par courrier recommandé, par courriel ou tout moyen duquel il est possible d'accuser réception, une lettre de démission signée et datée. Les administrateurs peuvent destituer tout dirigeant de la corporation et peuvent procéder à l'élection ou à la nomination de leur remplaçant. La destitution d'un dirigeant n'a cependant lieu que sous réserve de tout contrat d'emploi existant entre ce dernier et la corporation.

Rémunération des dirigeants.

La rémunération des dirigeants de la corporation est fixée par le conseil d'administration.

Pouvoirs et devoirs des dirigeants.

Sous réserve des lettres patentes, les administrateurs déterminent les pouvoirs des dirigeants de la corporation. Les administrateurs peuvent déléguer tous leurs pouvoirs aux dirigeants sauf ceux qu'ils doivent nécessairement exercer ou ceux qui requièrent l'approbation des membres de la corporation. Les dirigeants ont aussi les pouvoirs qui découlent de la Loi ou de leurs fonctions. En cas d'absence, d'incapacité, de négligence ou de refus d'agir ou pour tout autre motif que les administrateurs jugent suffisant, le conseil peut déléguer, à titre exceptionnel et pour le temps qu'il détermine, les pouvoirs d'un dirigeant à tout autre dirigeant.

## Article 7. - LES COMITÉS

Comité exécutif - Nomination et destitution.

Lorsque le conseil d'administration se compose de plus de huit (8) membres, ils peuvent choisir parmi eux un comité exécutif composé d'au moins trois (3) membres. Le conseil d'administration peut destituer, avec motif, tout membre du comité exécutif.

Comité exécutif - Vacances.

Le conseil d'administration peut, en choisissant parmi ses membres, combler toute vacance survenant au sein du comité exécutif pour quelque raison que ce soit.

Comité exécutif - Assemblées.

Le président ou toute autre personne nommée par le conseil d'administration peut, en tout temps, convoquer une assemblée du comité exécutif. Les assemblées du comité exécutif sont présidées par

le président de la corporation ou, à défaut, par un président que les membres du comité exécutif choisissent parmi eux. Le secrétaire de la corporation agit également comme secrétaire du comité exécutif, à moins que le comité exécutif n'en décide autrement. Les résolutions écrites signées par tous les membres du comité exécutif ont la même valeur que si elles avaient été adoptées au cours d'une assemblée du comité. Un exemplaire de ces résolutions est conservé avec les procès-verbaux des délibérations du comité exécutif.

#### Comité exécutif - Quorum.

Le quorum des assemblées du comité exécutif est établi à la majorité des membres du comité.

#### Comité exécutif - Pouvoirs.

Le comité exécutif possède tous les pouvoirs du conseil d'administration sauf ceux qui, en vertu de la Loi, doivent être exercés par les administrateurs, ceux qui requièrent l'approbation des membres ainsi que tous les pouvoirs que les administrateurs peuvent se réserver expressément par résolution. Le comité exécutif doit rendre compte de ses activités à chaque assemblée du conseil d'administration et les administrateurs peuvent modifier, confirmer ou infirmer les décisions prises par le comité exécutif, sous réserve toutefois des droits des tiers.

#### Comité exécutif - Rémunération.

Les membres du comité exécutif et de tout autre comité ne reçoivent, pour les services, aucune rémunération.

#### Comité exécutif - Procédure.

La procédure établie pour les assemblées du conseil d'administration s'applique aux assemblées du comité exécutif et de tout autre comité.

#### Autres comités.

Le conseil d'administration peut, par voie de résolution lorsqu'il le juge à propos, créer tout comité, permanent ou temporaire. À la clôture de chaque exercice financier et avant chaque assemblée générale annuelle des membres de la corporation, chaque comité soumet un rapport au conseil d'administration donnant un résumé du sommaire du travail et des constatations de tel comité pour l'exercice financier.

Aucune dépense ne doit être faite et aucune dette ni obligation ne doit être encourue par un comité sans l'approbation du conseil d'administration.

#### Comité de mise en candidature – Composition.

Le comité de mise en candidature est composé de trois (3) membres élus par le conseil d'administration, à la majorité simple des voix, parmi les membres de la corporation, qu'ils soient administrateurs ou non.

#### Comité de mise en candidature - Élection.

L'élection des membres du comité de mise en candidature se fait annuellement à une date précédant, d'une période raisonnable, la date de l'assemblée annuelle des membres.

#### Comité de mise en candidature - Destitution.

Le conseil d'administration peut en tout temps destituer, avec ou sans raison, n'importe lequel des membres du comité de mise en candidature.

#### Comité de mise en candidature - Vacances.

Les vacances qui surviennent au comité de mise en candidature, soit pour cause de mort, de démission, de destitution, soit pour d'autres causes, peuvent être comblées par le conseil d'administration par résolution.

#### Comité de mise en candidature - Fonctions.

Les fonctions du comité de mise en candidature sont de dresser une liste des candidats qu'il suggère aux postes d'administrateurs de la corporation, conformément aux dispositions de l'article 7.17 ci-après, et de soumettre cette liste aux membres de la corporation lors de l'assemblée annuelle (les « candidats suggérés »).

#### Comité de mise en candidature - Bulletin de présentation.

Le comité de mise en candidature doit, dans un délai raisonnable avant la date de l'assemblée annuelle, faire parvenir à chaque membre de la corporation une formule de bulletin de présentation. Les membres peuvent soumettre la candidature d'une ou plusieurs personnes, dûment qualifiées aux termes de la Loi et des règlements de la corporation, en retournant au comité de mise en candidature, au plus tard à la date de fermeture mentionnée à l'article 7.16 des présentes, une lettre de motivation et le curriculum vitae de chaque candidat ainsi qu'un bulletin de présentation comportant : le nom du candidat, une déclaration qu'il accepte que sa candidature soit posée, et le nom et la signature d'au moins deux membres de la corporation.

#### Comité de mise en candidature - Date de fermeture.

Les mises en candidature se terminent au plus tard quinze (15) jours avant la date de l'assemblée annuelle, et les bulletins de présentation doivent être retournés au comité de mise en candidature au plus tard à cette date. Aucune candidature ne sera admissible après cette date.

#### Comité de mise en candidature – Liste des Candidats suggérés admissibles.

Le comité de mise en candidature dresse une liste de tous les candidats qui sont : (i) désignés dans des bulletins de présentation valides, (ii) dûment qualifiés aux termes de la Loi et des règlements de la corporation et (iii) admissibles selon les critères qui seront déterminés par le comité de mise en candidature.

#### Comité de mise en candidature - Présentation de la liste de Candidats suggérés.

La liste des Candidats suggérés aux postes d'administrateurs est soumise aux membres lors de l'assemblée annuelle.

Comité de mise en candidature - Frais du comité.

Les membres du comité de mise en candidature ne sont pas rémunérés comme tels pour leurs services, mais tous les frais qu'ils encourent dans l'exécution de leurs fonctions sont à la charge de la corporation.

## Article 8. - LES MEMBRES

Membre citoyen.

Toute personne physique majeure qui partage la mission et les objectifs de la corporation, qui se conforme à ses règlements et politiques et qui acquitte le montant de la cotisation annuelle établie par le conseil d'administration. La qualité de membre citoyen confère le droit d'assister aux assemblées des membres, de proposer des personnes pour agir comme administrateurs de la corporation, de voter lors des assemblées et de devenir administrateur ou dirigeant de la corporation.

Tout employé, régulier ou occasionnel, à temps plein ou temps partiel, ou toute personne physique exerçant une activité professionnelle au sein de la corporation et qui en reçoit une rémunération ne peut devenir membre citoyen.

Membre communautaire (OBNL).

Tout organisme, association ou société à but non lucratif, qui appuie et partage la mission et les objectifs de la corporation. Le membre communautaire doit se conformer aux règlements et politiques de la corporation et acquitter sa cotisation annuelle établie par le conseil d'administration. La qualité de membre communautaire confère à un (1) représentant délégué par ce membre le droit d'assister aux assemblées des membres, de proposer des personnes pour agir comme administrateurs de la corporation, de voter lors des assemblées et de devenir administrateur de la corporation.

Membre corporatif.

Toute entreprise privée, institutions privées ou publiques incluant les municipalités, qui appuie et partage la mission et les objectifs de la corporation. Le membre corporatif doit se conformer aux règlements et politiques de la corporation et acquitter sa cotisation annuelle établie par le conseil d'administration. La qualité de membre corporatif confère à un (1) représentant délégué par ce membre le droit d'assister aux assemblées des membres, de proposer des personnes pour agir comme administrateurs de la corporation, de voter lors des assemblées et de devenir administrateur de la corporation.

Membre contractant.

Toute personne physique exerçant une activité professionnelle au sein de la corporation et qui en reçoit une rémunération peut devenir un membre contractant. Le membre contractant doit se conformer aux règlements de la corporation et acquitter sa cotisation annuelle établie par le conseil d'administration. La qualité de membre contractant confère le droit d'assister et de

participer aux assemblées des membres. Le membre contractant est sans droit de vote et sans droit de devenir administrateur de la corporation.

Cartes ou certificats.

Les administrateurs peuvent émettre des cartes ou des certificats de membre et en approuver la forme et la teneur.

Suspension et expulsion.

Le conseil d'administration peut suspendre ou expulser tout membre qui néglige de payer sa cotisation, qui ne respecte pas les règlements de la corporation ou qui agit contrairement aux intérêts de la corporation.

Démission.

Un membre peut démissionner en faisant parvenir un avis écrit à la corporation. Sa démission prend effet sur acceptation des administrateurs ou soixante (60) jours après son envoi. Dans tous les cas, la lettre de démission ne dispense pas le membre du paiement de toute cotisation due à la corporation avant que sa démission ne prenne effet.

## Article 9. - COTISATIONS

### 9.01 Cotisations annuelles.

Chaque membre devra payer annuellement une cotisation afin d'adhérer et de prolonger son statut au sein de la corporation. Les cotisations annuelles seront établies et modifiées par le conseil d'administration et pourront être différentes selon la catégorie de membre.

## Article 10. - ASSEMBLÉE DES MEMBRES

Assemblée annuelle.

L'assemblée annuelle des membres de la corporation a lieu au siège social de la corporation ou à tout autre endroit à la date et à l'heure que les administrateurs déterminent par résolution. L'assemblée peut aussi se tenir à distance à l'aide de moyens permettant aux membres de communiquer immédiatement entre eux, notamment par téléphone ou en conférence virtuelle. Les membres sont alors réputés avoir assisté à l'assemblée.

Cette assemblée doit avoir lieu, une fois au moins chaque année civile et au plus, quinze (15) mois après qu'a eu lieu la dernière assemblée précédente et au plus tard quatre (4) mois après la fin du dernier exercice financier. Une telle assemblée se tient aux fins de prendre connaissance et d'adopter les états financiers et le rapport de l'auditeur, d'élire les administrateurs, de nommer un auditeur, de prendre connaissance et de décider de toute affaire dont l'assemblée des membres peut être légalement saisie. De plus, toute assemblée annuelle peut constituer une assemblée générale extraordinaire habilitée à prendre connaissance et à décider de toute autre affaire pouvant être décidée lors d'une pareille assemblée.

Assemblée générale extraordinaire.



Une assemblée générale extraordinaire des membres peut être convoquée par les administrateurs ou par le président, soit au siège social de la corporation, soit en tout autre endroit que déterminent les administrateurs ou le président. Une telle assemblée peut aussi se tenir à distance à l'aide de moyens permettant aux membres de communiquer immédiatement entre eux, notamment par téléphone ou en conférence virtuelle. Les membres sont alors réputés avoir assisté à l'assemblée.

La convocation doit être transmise par voie électronique et ce, au moins cinq (5) jours avant la date fixée pour l'assemblée.

Convocation sur demande des membres.

Une assemblée spéciale des membres peut être convoquée à la requête d'au moins QUINZE (15) membres votants de la corporation. Cette requête doit indiquer en termes généraux l'objet de l'assemblée requise, être signée par les requérants et déposée au siège social de la corporation. Sur réception d'une telle requête, il incombe au président ou au secrétaire de convoquer l'assemblée conformément aux règlements de la corporation. Si, dans les vingt et un (21) jours de la date du dépôt de la requête, les administrateurs ne procèdent pas à la convocation de cette assemblée, les requérants ou l'un des administrateurs peuvent eux-mêmes convoquer cette assemblée avant l'expiration de douze (12) semaines. Tous les frais raisonnables que les requérants ont encourus, par suite de l'omission des administrateurs de convoquer régulièrement cette assemblée, doivent être remboursés aux requérants par la corporation. Une telle assemblée peut aussi se tenir à distance à l'aide de moyens permettant aux membres de communiquer immédiatement entre eux, notamment par téléphone ou en conférence virtuelle. Les membres sont alors réputés avoir assisté à l'assemblée.

Avis de convocation.

Un avis de convocation de chaque assemblée des membres doit être notifié à chaque membre ayant le droit de voter et/ou d'assister à l'assemblée. Cette convocation doit être transmise par la poste ou par voie électronique, à l'adresse respective de ces membres telle qu'elle apparaît dans les livres de la corporation, et ce au moins (15) quinze jours avant la date fixée pour l'assemblée. Si l'adresse d'un membre n'apparaît pas dans les livres de la corporation, cet avis de convocation peut être envoyé à l'adresse où, au jugement de l'expéditeur, l'avis est le plus susceptible de parvenir au membre dans les meilleurs délais.

Contenu de l'avis.

L'avis de convocation doit indiquer le lieu, la date et l'heure de l'assemblée ainsi que les objets de l'assemblée.

Renonciation à l'avis.

Une assemblée annuelle ou générale extraordinaire des membres peut valablement être tenue en tout temps et pour tout motif, sans l'avis de convocation prescrit par la Loi ou les règlements pourvu que tous les membres autorisés à voter ou à assister à l'assemblée ainsi que le vérificateur renoncent à cet avis par écrit, câble ou courrier électronique. Cette renonciation à l'avis de convocation de l'assemblée peut intervenir soit avant, soit pendant, soit après la tenue de l'assemblée. De plus, la présence d'un membre ou du vérificateur en personne à l'assemblée équivaut à une renonciation, sauf s'il y assiste spécialement pour s'opposer à sa tenue en invoquant l'irrégularité de sa convocation.

### Irrégularités.

Les irrégularités affectant l'avis de convocation ou son expédition, l'omission involontaire de donner un tel avis ou le fait qu'un tel avis ne parvienne pas à un membre n'affectent en rien la validité d'une assemblée des membres.

### Président et secrétaire d'assemblée.

Le président de la corporation ou, en son absence, le vice-président préside aux assemblées des membres. Par ailleurs, en tout temps, les administrateurs peuvent également désigner par résolution toute autre personne pour agir comme président d'assemblée.

Le secrétaire de la corporation agit comme secrétaire lors des assemblées des membres.

Il n'est pas nécessaire de nommer un président et un secrétaire lorsqu'une assemblée est reportée. Le président de l'assemblée des membres veille à son bon déroulement, soumet aux membres les propositions sur lesquelles un vote est requis et établit d'une façon raisonnable et impartiale la procédure à suivre et ce, selon la Loi, les lettres patentes, les règlements de la corporation et les règlements normalement suivis lors des assemblées délibérantes. Il décide toute question y compris les questions relatives au droit de vote des membres. De telles décisions sont finales et lient les membres. Le président de toute assemblée des membres peut voter en tant que membre de l'assemblée mais il n'a pas droit à une deuxième voix ou une voix prépondérante en cas d'égalité des voix.

### Quorum.

À moins que les lettres patentes ne l'exigent différemment, les membres citoyens, communautaires et corporatifs présents constituent le quorum requis pour la tenue de l'assemblée de la corporation. Lorsque le quorum est atteint, les membres présents peuvent procéder à l'examen des affaires de cette assemblée, nonobstant le fait que le nombre de membres présents au début n'est pas maintenu pendant tout le cours de cette assemblée.

### Ajournement.

À défaut d'atteindre le quorum à une assemblée des membres, les membres réguliers présents ont le pouvoir d'ajourner l'assemblée jusqu'à ce que le quorum soit obtenu. La reprise de toute assemblée ainsi ajournée peut avoir lieu sans avis de convocation. Lors de cette reprise, les membres réguliers peuvent procéder à l'examen et au règlement des affaires pour lesquelles l'assemblée avait été originalement convoquée.

### Vote.

Toute question soumise à une assemblée des membres doit être décidée par vote à main levée à moins qu'il ne soit tenu par courrier électronique ou de toute autre façon déterminée par le président de l'assemblée. À toute assemblée des membres, une déclaration du président de l'assemblée spécifiant qu'une résolution a été adoptée ou rejetée à l'unanimité ou par majorité précise est une preuve concluante pour l'adoption ou le rejet d'une telle résolution sans qu'il soit nécessaire de prouver le nombre ou le pourcentage de voix enregistrées en faveur ou contre la proposition. À la demande des deux tiers des membres présents, le vote peut se faire par bulletin secret.

## Article 11. - LES RÈGLEMENTS

### Modification des règlements.

Les règlements de la corporation non compris dans les lettres patentes, peuvent être abrogés ou modifiés par voie de règlement adopté par la majorité des administrateurs lors d'une assemblée du conseil et sanctionné au moins par les deux tiers des membres lors d'une assemblée dûment convoquée dans le but d'examiner lesdits règlements.

### Règlements internes.

Le conseil d'administration peut établir des règlements compatibles avec ceux concernant la gestion et le fonctionnement de la corporation, à condition que ces règlements n'aient d'effet que jusqu'à l'assemblée annuelle suivante et, s'ils ne sont pas ratifiés à cette assemblée, qu'ils cessent à ce moment-là d'être applicables.

## Article 12. - L'EXERCICE FINANCIER ET LE VÉRIFICATEUR

### Exercice financier.

La date de la fin de l'exercice financier de la corporation est déterminée par le conseil d'administration.

### Auditeur.

Un auditeur est nommé par les membres de la corporation ayant droit de vote à l'assemblée annuelle des membres. Il est relevé de sa charge à la fin de la prochaine assemblée annuelle des membres. Sa rémunération est fixée par les administrateurs. L'auditeur est chargé de dresser les comptes de la corporation et de présenter son rapport aux membres lors de l'assemblée annuelle. Si l'auditeur cesse d'exercer ses fonctions pour quelque raison que ce soit avant l'expiration de son terme, les administrateurs peuvent combler la vacance en nommant un remplaçant qui sera en fonction jusqu'à l'expiration du terme de son prédécesseur.

### Assemblée des membres.

L'auditeur ou expert-comptable de la corporation a le droit d'assister à toute assemblée des membres, de recevoir à son sujet tous les avis et autres communications qu'un membre est en droit de recevoir. L'auditeur ou expert-comptable peut renoncer à l'avis de convocation. L'auditeur ou expert-comptable a le droit d'être entendu à l'assemblée et d'assister à ses délibérations et, en particulier, aux délibérations qui requièrent son expertise technique.

## Article 13. - LES CONTRATS, LETTRES DE CHANGE ET AFFAIRES BANCAIRES

### Contrats.

Les actes, contrats, titres, obligations et autres documents requérant la signature de la corporation peuvent être signés par le président ou par tout vice-président ou administrateur ainsi que par le secrétaire ou le trésorier. Le conseil d'administration peut, par ailleurs, autoriser toute personne à signer et à remettre, au nom de la corporation, tout contrat et document écrit.

### Lettres de change.

Les chèques ou autres lettres de change, tirés, acceptés ou endossés au nom de la corporation sont signés par tout dirigeant autorisé par le conseil d'administration. N'importe lequel des dirigeants a le pouvoir d'endosser seul les lettres de change pour fin de dépôt au compte de la corporation et de déposer des lettres de change au nom de la corporation à la banque ou à toute autre institution financière de la corporation. N'importe lequel de ces dirigeants autorisés peut également recevoir tous les chèques annulés et les pièces justificatives et signer toute formule de règlement de solde, de bordereau de quittance ou de vérification de la banque.

### Dépôts.

Les fonds de la corporation doivent être déposés au crédit de la corporation auprès d'une ou plusieurs banques ou institutions financières désignées par les administrateurs et situées à l'intérieur du Canada.

### Dépôts en sûreté.

Les titres possédés par la corporation peuvent être déposés en sûreté auprès d'une ou plusieurs banques ou institutions financières désignées par les administrateurs et situées à l'intérieur du Canada. Aucun des titres ainsi déposés ne peut être retiré à moins d'une autorisation écrite de la corporation signée par un représentant dûment autorisé par les administrateurs. Une telle autorisation peut être donnée en termes généraux ou spécifiques et présentée à la banque ou une institution financière.

### Article 14. - LES DÉCLARATIONS

Le président, tout dirigeant ou toute autre personne autorisée par le président sont respectivement autorisés à comparaître et à répondre pour la corporation à tout acte judiciaire, ordonnance, interrogatoire, saisie-arrêt ainsi qu'à faire tout affidavit ou déclaration assermentée reliée à telle saisie-arrêt ou à toute autre procédure, à faire des demandes de cessions de biens ou des requêtes pour ordonnance de liquidation ou de séquestre contre tout débiteur, à être présent et à voter à toute assemblée des créanciers des débiteurs de la corporation, à accorder des procurations et à poser relativement à ces procédures tout autre acte ou geste qu'ils estiment être dans le meilleur intérêt de la corporation.

## Révision des politiques internes

### Objectif

Le présent processus vise à garantir que toutes les politiques internes de Deuil-Jeunesse soient régulièrement mises à jour afin de demeurer conformes aux exigences légales, adaptées aux besoins de l'organisme, alignées sur les bonnes pratiques et fidèles aux valeurs, à la mission et à la vision de Deuil-Jeunesse.

### Principes directeurs

#### Pertinence continue

Les politiques doivent être évaluées sur une base régulière afin de refléter les évolutions de l'environnement externe (changements législatifs, réglementaires, technologiques) et interne (croissance, structure, priorités stratégiques).

#### Consultation et collaboration

La révision des politiques est un exercice collectif impliquant les membres de la direction, les responsables de départements, les membres du conseil d'administration, et au besoin, des partenaires ou experts externes.

#### Transparence

Les processus de modification et d'approbation des politiques sont communiqués clairement à toutes les personnes concernées pour assurer une compréhension partagée et une mise en œuvre cohérente.

### Étapes du processus de révision

*Un calendrier permet d'assurer le suivi des mises à jour des politiques. Il est consulté régulièrement et a pour objectif d'enclencher toutes les révisions nécessaires. Ce calendrier est conservé par la direction générale.*

#### Identification des politiques à réviser

- Chaque politique est révisée tous les 3 ans, ou plus rapidement en cas de besoin (changement de loi, de pratiques, ou d'enjeu organisationnel) par la directrice générale ainsi que la responsable des ressources humaines, et est soumise au conseil d'administration pour information ou pour adoption.
- Les responsables de chaque secteur évaluent la pertinence des politiques liées à leur domaine.
- Un calendrier de révision est défini avec des dates cibles.
- Une validation juridique peut être exigée pour les politiques sensibles.

### Évaluation initiale

- Une analyse des forces, limites, conformités et enjeux est réalisée.
- Cette évaluation peut inclure des analyses juridiques, des retours d'employés et des comparatifs sectoriels.

### Consultation des parties prenantes

- Des groupes de discussion, sondages ou rencontres peuvent être organisés.
- Les points de vue internes et externes sont pris en compte pour enrichir la politique.

### Rédaction des modifications

- La politique est modifiée ou réécrite au besoin.
- Les réviseurs s'assurent de la clarté, de la cohérence et de la conformité des contenus.

### Approbation du conseil d'administration

- Certaines politiques doivent être approuvées par le conseil d'administration. Dans ce cas, elles sont soumises par la direction générale au comité gouvernance du c.a. qui, par la suite, les soumet aux autres membres du c.a. pour adoption.

### Communication des changements

- Une note explicative transmise par courriel accompagne la politique révisée et est diffusée à l'ensemble de l'équipe.
- Des séances d'information ou de formation peuvent être offertes.

### Mise en oeuvre

- Les modifications à une politique entrent en vigueur à la date de leur adoption officielle, qu'elles soient approuvées par le conseil d'administration ou validées par la direction générale pour les politiques internes.
- Les outils et pratiques internes sont ajustés pour assurer une intégration effective.

### Suivi

- Des vérifications ponctuelles ou annuelles sont effectuées pour s'assurer de l'application de la politique.
- Des ajustements supplémentaires peuvent être apportés en fonction des rétroactions reçues ou de l'évolution des besoins.

## Qualité de service



## **Encadrement des comités internes**

### **Objectif**

Les comités internes à Deuil-Jeunesse sont des lieux de réflexion, de proposition et d'action au service de la mission, du mieux-être de l'équipe, de l'amélioration continue et de la cohérence des pratiques. Cette politique vise à baliser leur fonctionnement, clarifier les rôles et les responsabilités, assurer la transparence et mieux gérer le temps investi dans ces espaces collectifs.

### **Comités reconnus**

- Comité social
- Comité formation continue
- Comité diffusion de l'expertise
- Comité Maison
- Comité CNESST
- Comités relevant de la gouvernance (RH, gouvernance, audit et gestion des risques)

D'autres comités ponctuels ou projets spéciaux peuvent être créés avec l'approbation de la DG ou du CA

### **Structure minimale attendue**

Chaque comité doit :

- Nommer un responsable de comité (personne pivot structurante, non hiérarchique)
- Tenir un nombre de rencontres annuelles cohérent
- Produire un ordre du jour, des notes et un résumé des décisions ou actions prises à chaque rencontre dans le dossier Drive désigné.

### **Temps de travail**

Le temps consacré aux comités est considéré comme du temps de travail rémunéré, dans la mesure où il est raisonnable, en lien avec les objectifs du comité et qu'il est consigné dans les feuilles de temps ou outils de gestion internes.

La participation d'un employé doit se limiter à un seul comité, et celle-ci doit être approuvée par le supérieur immédiat.



## Rôles et responsabilités

### Responsable du comité :

- Planifie les rencontres et envoie les convocations
- Prépare l'ordre du jour
- Anime ou structure les discussions
- Assure la prise de notes et leur archivage
- Fait le lien pour les suivis avec la direction ou les personnes concernées
- Assurer un suivi des tâches et décisions
- Stimuler la participation équitable des membres
- Produire le compte-rendu à chaque rencontre
- Assure la reddition de compte

### Membres du comité :

- Participent activement aux rencontres
- Réalisent les suivis ou tâches identifiées
- Respectent les limites de temps et les règles internes

### Direction générale :

- Donne les mandats officiels ou reconnaît les comités au niveau des opérations
- Valide les propositions qui ont un impact organisationnel
- Peut participer ponctuellement à certains comités, sans devoir d'animation
- Détermine le budget alloué si pertinent

## Évaluation et pérennité

Chaque comité est invité à faire un **bilan annuel** qui sera présenté à la direction générale.

### Le bilan annuel comprend :

- Les avancées réalisées
- Les obstacles rencontrés
- Les recommandations pour la suite
- Le besoin de maintien, de fusion ou de fin du comité



## Encadrement des comités internes

### Annexe 1 - Notes de rencontre de comité

À déposer dans le Drive, dans le dossier officiel du comité.

Nom du comité : \_\_\_\_\_

Date de la rencontre : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_

Responsable de la rencontre : \_\_\_\_\_

Participants présents : \_\_\_\_\_

### Ordre du jour

#### Points discutés / décisions prises

- sujet
- résumé de la discussion
- décision ou action
- responsable
- échéance

### Tâches à faire (suivis)

#### Prochaine rencontre

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Responsable de convocation : \_\_\_\_\_



## Encadrement des comités internes

### Annexe 2 - Bilan annuel du comité

Nom du comité :

Année :

Avancées ou réalisations cette année :

Difficultés ou limites rencontrées :

Analyse budgétaire et demandes financières pour la prochaine année

Niveau de participation et engagement :

- ☐ Excellent
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Inégal
- ☐ Faible

Commentaires :

Ce que nous aimerions ajuster pour l'an prochain :

Recommandation pour ce comité :

- ☐ À maintenir tel quel
- ☐ À revoir / restructurer
- ☐ À fusionner avec un autre
- ☐ À mettre en veille ou dissoudre



## Évaluation de la qualité des services

### Contexte et principes

À Deuil-Jeunesse, nous croyons que la qualité de nos services passe par une écoute constante des personnes aidées, des participants à nos activités et de nos partenaires. Fidèles à des valeurs d'autonomie, de respect et de non-ingérence, nous avons choisi des moyens d'évaluation qui permettent à chaque partie prenante de s'exprimer librement, au moment qui lui convient.

### Objectifs

- Offrir des canaux simples et accessibles pour recueillir la rétroaction des personnes aidées, des participants, des familles, des professionnels et des collaborateurs.
- Améliorer en continu nos services psychosociaux, nos formations et nos activités de sensibilisation.
- Réaffirmer notre engagement envers la transparence, la qualité et le professionnalisme.

### Moyens d'évaluation

Deuil-Jeunesse met à disposition des outils de rétroaction discrets, autonomes et accessibles :

#### Codes QR

- Des codes QR sont visibles dans :
  - Les salles d'attente de nos bureaux
  - Les locaux où se tiennent nos ateliers, groupes ou rencontres individuelles
  - Les présentations PowerPoint de nos formations, conférences ou activités publiques
- Ces codes mènent vers un formulaire numérique de rétroaction anonyme, adapté à nos services ou activités vécues.

### Formulaires en ligne

- Des questionnaires d'évaluation peuvent aussi être transmis par courriel après une activité ou une intervention, selon le contexte, et toujours dans une optique non intrusive.

### Appels ciblés en période de probation

- Pour les nouveaux employés ou collaborateurs, une collecte de rétroaction plus directe peut être effectuée par appel téléphonique pendant la période de probation, afin de soutenir l'ajustement et la qualité d'intégration. Cette pratique peut aussi être adoptée dans un but d'évaluation sans autorisation préliminaire.

**Traitement des données recueillies**

- Les réponses sont analysées de manière confidentielle par la direction ou une personne mandatée.
- Les constats sont partagés à l'interne sous forme de constats anonymisés et orientés vers l'amélioration continue.
- Aucune action individuelle ne découle d'une rétroaction sauf s'il y a demande explicite, plainte formelle ou situation préoccupante.



## Expérience client

### Contexte et principes

À Deuil-Jeunesse, nous considérons chaque personne qui entre en contact avec notre organisation comme une personne digne d'attention, d'écoute et de présence. L'expérience client ne se limite pas à la prestation d'un service : elle est le reflet de notre identité, de nos valeurs et de notre engagement. Qu'il s'agisse d'un jeune endeuillé, d'un parent inquiet, d'un professionnel en formation ou d'un partenaire engagé, nous aspirons à ce que l'interaction laisse une trace humaine, bienveillante et mémorable.

### Objectifs

- Offrir une expérience cohérente, respectueuse et chaleureuse à toutes les personnes en lien avec l'organisme.
- Adopter une attitude qui incarne les valeurs de bienveillance, de dynamisme et de courage.
- Assurer une qualité relationnelle à chaque point de contact.
- Favoriser la coresponsabilité dans l'accueil et le traitement des demandes.
- Se doter de repères communs pour agir, communiquer et ajuster nos pratiques.

### Principes directeurs

#### Choisir son attitude

Nous sommes responsables de l'énergie que nous apportons dans nos interactions. Chacun est invité à adopter une posture d'ouverture, de respect et de non-jugement, même en contexte difficile.

#### Être présent

Offrir une écoute réelle, être disponible physiquement, émotionnellement et mentalement. L'accueil d'un regard, d'un silence ou d'une émotion fait partie intégrante de notre service.

#### Créer du positif

"Faire la journée de l'autre" n'est pas une formule vide. C'est un engagement à humaniser l'interaction, à transmettre de la chaleur, même dans des situations complexes ou administratives.

#### Agir avec bienveillance et professionnalisme

Nous accordons autant d'importance au comment qu'au quoi : courtoisie, empathie, clarté, suivi rigoureux, langage adapté, respect des émotions.

### Comportements attendus

Amabilité	Être accueillant, respectueux et chaleureux.
Écoute active	Écouter pour comprendre, pas pour répondre. Reformuler au besoin.
Réactivité	Répondre avec diligence. Ex. : ne pas laisser un courriel ou appel sans retour plus de 48h (ouvrables).
Empathie	Reconnaître les émotions exprimées.
Clarté	Utiliser un langage simple, éviter le jargon, adapter son niveau de langage.
Suivi	Informer la personne de la suite donnée à sa demande.
Personnalisation	S'adapter aux besoins de la personne, éviter les approches « formatées ».
Professionalisme	Être cohérent dans son ton, son langage, son apparence et sa ponctualité.

### Gestion des cas difficiles

- Rester calme et professionnel
- Ne pas prendre les critiques personnellement
- Pratiquer l'écoute active
- Nommer et reconnaître les émotions vécues
- Utiliser un langage positif (ex. : « Je vais vérifier cela pour vous » plutôt que « Je ne sais pas »)
- Chercher activement des solutions
- Faire un suivi clair et dans un délai raisonnable

### Coreponsabilité

Chaque membre de l'équipe, quelle que soit sa fonction, contribue à l'expérience vécue par la personne. Cela suppose :

- Une vigilance collective
- Une solidarité dans la gestion des demandes
- Une clarté sur les rôles et responsabilités de chacun
- L'utilisation des bons canaux pour référer ou transmettre l'information

### Outils en soutien

- Code d'éthique et de conduite
- Grilles de rétroaction ou codes QR intégrés dans nos formations, conférences, bureaux
- Formations continues sur l'accueil, la communication et l'expérience client



## Consignation des actions dans les outils de suivi

### Objectif

Cette politique vise à souligner l'importance stratégique, administrative et collective de documenter rigoureusement les actions réalisées à Deuil-Jeunesse. Elle encadre la consignation d'informations essentielles dans les différents outils de suivi organisationnels, tels que le tableau du rapport annuel, les fiches de temps, les tableaux statistiques de la Ligne d'intervention Spécialisée (LIS) et les dossiers de suivi des personnes aidées. Ces outils sont indispensables à la reddition de comptes, à la valorisation du travail accompli, à l'analyse des besoins et à la planification.

### Portée

Cette politique s'applique à l'ensemble des employés et gestionnaires de Deuil-Jeunesse, ainsi qu'aux collaborateurs qui participent à la prestation de services, à l'organisation d'activités ou à la collecte de données liées à la mission de l'organisme.

### Principes directeurs

Transparence : les actions réalisées doivent être visibles et traçables facilement.

Efficience : une documentation efficace permet d'éviter les redondances, les doublons et les pertes d'information.

Collectif : la qualité des rapports collectifs repose sur la rigueur de chaque membre de l'équipe.

Reddition : les données alimentent les bilans, les rapports à nos bailleurs de fonds, les analyses stratégiques et l'amélioration continue.

### Outils visés

#### Tableau "rapport annuel"

Chaque employé doit consigner :

- Les formations et coaching donnés et reçus
- Les rencontres de comités internes et externes
- Les événements et activités publiques auxquels il a participé
- Les projets ou réalisations significatifs
- Les données d'évolutions importantes
- Les affiliations
- Les heures de bénévolats



## Politique sur la consignation des actions dans les outils de suivi (2025) 1

La consignation doit se faire en continu, ou à tout le moins mensuellement, afin d'assurer une mémoire organisationnelle complète.

### Fiche de temps

- Chaque membre de l'équipe est responsable de remplir sa fiche de temps selon les heures réellement travaillées et la ventilation par activités.
- Les fiches doivent être remplies chaque semaine sur l'outil de gestion Clockify et transmises pour approbation.

### Tableau de statistiques de la LIS

- Les personnes affectées à la LIS doivent consigner avec rigueur les appels reçus, la nature des demandes, les durées, les suivis effectués et tout autre indicateur requis.
- Cette consignation permet une lecture fiable de la portée de notre service et appuie la planification stratégique et les demandes de financement.

### Google Drive

- Toute information doit être consignée sur le GDrive Deuil-Jeunesse dans le dossier partagé auquel il se rapporte. Nous avons créé ce procédé pour que les informations ne se retrouvent qu'à un endroit et que les suivis soient faciles donc aucune information ne devrait se retrouver ailleurs sur les postes de travail.

### Dossiers de suivi psychosocial

- Les intervenants doivent documenter leurs suivis dans le respect des politiques cliniques en vigueur en assurant clarté, objectivité, et respect des échéances. - Une rédaction claire permet un meilleur soutien en cas de transfert ou de remplacement et garantit une continuité dans l'accompagnement.

### Responsabilités

- Chaque employé est responsable de la rigueur de ses propres saisies. - Les gestionnaires s'assurent de rappeler les échéances, de superviser la complétude et d'encourager une culture de rigueur bienveillante.
- La direction générale utilise les données recueillies pour nourrir les rapports internes et externes.

## Responsabilités et conformité

## Éthique professionnelle et représentation



## Équité, de diversité et d'inclusion (EDI)

### Contexte

La présente politique s'inscrit dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne et des normes du travail du Québec. À Deuil-Jeunesse, nous croyons profondément que chaque personne mérite d'être traitée avec dignité, respect et ouverture, quelles que soient ses différences. Nous reconnaissons que la diversité des identités, des parcours et des perspectives constitue une richesse qui nourrit la créativité, la pertinence et l'impact de notre mission sociale.

C'est pourquoi nous nous engageons activement à créer un environnement de travail inclusif, équitable et sécurisant, où tous peuvent se sentir valorisés, soutenus et en mesure de réaliser leur plein potentiel.

### Objectifs

La politique EDI de Deuil-Jeunesse vise à :

- Faire de l'organisme un milieu inclusif, respectueux de ses employés, de ses partenaires et des utilisateurs des services.
- Éliminer toute forme de discrimination, d'exclusion ou de harcèlement, qu'elle soit intentionnelle ou systémique.
- Permettre à chaque personne de se développer pleinement, de contribuer activement à la mission et d'exercer sa créativité.
- Encourager une vision critique, lucide et consciente du monde, des privilèges et des dynamiques de pouvoir.
- Former et sensibiliser les membres de l'équipe aux biais conscients et inconscients qui peuvent affecter les relations et les pratiques professionnelles.
- Favoriser une prise de conscience individuelle et collective de notre position, c'est-à-dire de la manière dont notre identité sociale influence notre regard et nos interactions.

### Portée

Cette politique s'applique à l'ensemble des administrateurs, des employés, des gestionnaires, des bénévoles et collaborateurs de Deuil-Jeunesse. Elle encadre toutes les activités professionnelles, y compris :

- Le lieu de travail (bureaux, locaux, salles communes, cours extérieures).
- Les événements et activités internes ou externes liés à Deuil-Jeunesse.
- Les échanges écrits et oraux, en personne ou à distance (incluant les communications

électroniques, courriels, réseaux sociaux, etc.).

- Tout espace où une personne représente ou agit au nom de l'organisme.

## Définitions

### Équité

L'équité vise à offrir un traitement juste et à garantir un accès égal aux opportunités au sein de l'organisme. Cela implique de reconnaître que certaines personnes, en raison de leur appartenance à des groupes historiquement désavantagés, peuvent faire face à des obstacles supplémentaires. Deuil-Jeunesse s'engage à identifier, réduire et éliminer ces obstacles, notamment ceux touchant : les femmes, les personnes en situation de handicap, les personnes racisées, les membres de la diversité sexuelle et de genre, etc.

### Diversité

La diversité fait référence à l'ensemble des différences visibles ou invisibles entre les individus, incluant, entre autres, les origines culturelles, les croyances, l'identité de genre, l'âge, les parcours de vie, les capacités physiques, la langue ou l'orientation sexuelle. Cette pluralité d'expériences et de points de vue est une source d'enrichissement collectif.

### Inclusion

L'inclusion est une pratique active qui consiste à créer un environnement où chacun est accueilli, écouté et valorisé pour son unicité. Cela se traduit dans tous les processus organisationnels : le recrutement, l'accueil, la formation, les promotions, l'accompagnement et la gestion quotidienne.

## Énoncé de politique

Deuil-Jeunesse s'engage à maintenir un milieu de travail exempt de toute forme de discrimination, d'intimidation, de harcèlement ou d'exclusion. Cela inclut toute distinction fondée sur l'ethnicité, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, la condition sociale, le handicap ou toute autre caractéristique protégée par la loi.

L'organisme affirme sa volonté de :

- Promouvoir une culture d'ouverture, de dialogue et d'apprentissage continu.
- Valoriser la contribution unique de chaque personne.
- Intégrer l'EDI dans ses pratiques quotidiennes, ses décisions et ses orientations stratégiques.

## Tolérance zéro

Tout geste, propos ou comportement qui va à l'encontre de cette politique sera pris au sérieux et traité avec rigueur et impartialité. En cas de manquement, des mesures

disciplinaires seront prises, pouvant aller jusqu'à la suspension ou la fin du lien d'emploi ou de collaboration.

Toute personne qui estime être victime ou témoin d'un comportement discriminatoire ou irrespectueux est encouragée à en parler. Elle peut contacter la responsable des ressources humaines; la direction générale ou le président du conseil d'administration.

Un accompagnement confidentiel et respectueux sera assuré et aucun recours ne fera l'objet de représailles.



## Représentation et de communication externe

### Objectif

Cette politique vise à encadrer l'ensemble des activités de représentation et de communications externes de Deuil-Jeunesse afin d'assurer une cohérence, une transparence, une éthique et un professionnalisme constant. Elle définit les responsabilités des représentants de l'organisme et les balises entourant toute prise de parole ou diffusion d'information au nom de Deuil-Jeunesse. Elle a pour but de préserver la réputation, la crédibilité et les valeurs fondamentales de l'organisation dans toutes les sphères publiques.

Rappel fondamental : Représenter Deuil-Jeunesse, c'est porter une mission sensible et essentielle. Chaque mot, chaque geste, chaque image partagée en notre nom doit être réfléchi. Même hors mandat officiel, la prudence est de mise. La réputation et la légitimité de l'organisme reposent sur la cohérence, le respect et le professionnalisme de chacun.

### Portée

Cette politique s'applique à tous les administrateurs, employés, bénévoles, contractuels ou porte-parole officiels désignés qui, de manière ponctuelle ou régulière, représentent Deuil-Jeunesse lors d'événements, d'activités publiques, de relations avec les médias ou dans toute autre communication externe, y compris sur les réseaux sociaux et par courriel.

### Principes directeurs

#### Représentation officielle

Toute personne appelée à représenter Deuil-Jeunesse dans un cadre officiel (médias, événement, conférence, entrevue, activité de reconnaissance, etc.) doit obligatoirement obtenir l'autorisation préalable de la direction générale. La désignation des représentants relève exclusivement de la direction générale, qui en évalue la pertinence, la compétence et la conformité aux objectifs stratégiques de l'organisation.

#### Encadrement des interventions médiatiques

Seule la direction générale ou un porte-parole qu'elle désigne peut répondre à une demande médiatique. Toute demande médiatique reçue doit être transférée immédiatement à la direction générale. Aucune prise de position publique en lien avec l'actualité, aucun commentaire concernant nos services spécialisés ou nos tarifs ne peut être fait par un tiers sans autorisation.

Conseils en situation de média ou de représentation à utiliser en cas de demande imprévue ou délicate :

- « Nous préférons que la directrice générale réponde à ces questions. »
- « Il serait plus approprié d'en discuter avec notre direction, qui pourra mieux répondre.»
- « Je vous invite à contacter directement la direction générale pour toute demande de cette nature. »

#### Lors d'une prise de parole médiatique autorisée :

##### *Avant l'entrevue :*

- S'assurer d'avoir un portrait complet de la situation en ayant consulté toutes les parties prenantes
- Dresser la liste des enjeux potentiels
- Lister les messages clés (messages que l'on souhaite qui soient retenus - penser au titre d'article idéal que l'on souhaite voir publier).
- En cas de doute, valider avec le journaliste la teneur de son reportage, pour s'y préparer adéquatement
- Ne pas donner d'entrevue lorsqu'on n'est pas prêts - c'est ok de négocier le moment de l'entrevue avec un journaliste

##### *Pendant l'entrevue :*

- S'en tenir aux messages clés, connaître son carré de sable pour les questions autres que le sujet principal.
- Ne pas prononcer un mot ou donner une information que nous ne voulons pas voir diffuser (ce qui peut détourner le sujet d'un article de notre message clé)
- En cas de besoin, être accompagné d'un spécialiste qui pourra bonifier les réponses dans un détail plus fin.
- Ne pas répondre si on ne connaît pas la réponse - c'est ok de mentionner que nous n'avons pas la réponse, on peut offrir de la fournir par la suite.

#### Prise de parole en contexte non médiatique

Lorsqu'un employé est invité à prendre la parole dans un contexte informel, lors d'un événement, d'une activité communautaire ou auprès d'un partenaire, il doit respecter les quatre principes énoncés dans la politique de communication externe :

- Cohérence et unité de message
- Transparence et éthique
- Professionnalisme
- Engagement avec les parties prenantes

Même en l'absence de journalistes ou de caméras, parler au nom de Deuil-Jeunesse exige rigueur, préparation et discernement. Une simple prise de parole peut influencer la perception du public ou d'un partenaire envers l'organisation. Voici des contextes :

#### Activités de réseautage

Les membres du conseil d'administration et la direction générale ou autre sont invités à



représenter l'organisme dans des événements de réseautage, pour développer des partenariats et accroître la visibilité de Deuil-Jeunesse.

### Remises de chèques et collectes de fonds tierces

Un représentant officiel désigné, souvent un membre de la direction, doit être présent lors des remises officielles. La direction du développement philanthropique s'assure de coordonner les représentations selon les besoins et les priorités.

### Communications écrites et numériques

Dans les communications écrites (courriels, lettres, infolettres), numériques (médias sociaux, messages directs, publications personnelles) ou orales, toute personne affiliée à Deuil-Jeunesse doit faire preuve d'une extrême vigilance. Parler de l'organisme sur les réseaux sociaux, même à titre personnel ou par courriel, peut avoir un impact sur la réputation, la crédibilité et la confiance envers l'organisation. Si le contenu d'un message ne respecte pas les principes ou le ton attendus, il peut nuire à Deuil-Jeunesse de façon importante. Il est donc demandé à chacun d'agir avec discernement, et en cas de doute, de consulter la direction générale avant toute diffusion.

### **Confidentialité et respect des politiques**

Aucune information sensible, stratégique, financière ou en lien avec un dossier spécifique ne peut être divulguée sans l'approbation de la direction générale. Il est formellement interdit de s'exprimer publiquement au sujet d'une situation précise, d'un service offert ou d'un positionnement sans mandat officiel. Cette règle vaut aussi pour les « off the record » avec des médias. En cas de doute, le réflexe attendu est de rediriger la demande vers la direction générale.

### **Représentation hors région**

Toute demande de représentation à l'extérieur de la Capitale-Nationale est soumise à l'approbation de la direction générale. Une évaluation des coûts, de la pertinence et de la valeur ajoutée sera faite avant toute désignation.

### **Position de neutralité politique**

Deuil-Jeunesse, à titre d'organisme à but non lucratif, maintient une neutralité politique en tout temps. Bien que les personnes qui y œuvrent puissent exercer leurs droits citoyens et exprimer leurs opinions à titre personnel, aucune prise de position, signature, déclaration ou action publique ne peut être faite **au nom de Deuil-Jeunesse** en appui ou en opposition à un parti, à une candidature ou à une initiative politique. Cette règle vise à préserver la confiance du public, l'impartialité de l'organisme et le respect de l'ensemble des personnes, familles et partenaires qui gravitent autour de sa mission. Toute représentation externe doit donc refléter les valeurs, la mission et le caractère non partisan de Deuil-Jeunesse.



## Traitement des plaintes

### Objectif

Assurer un traitement équitable, confidentiel et respectueux de toute plainte reçue à Deuil-Jeunesse, qu'elle provienne d'un usager, d'un donateur, d'un partenaire ou de toute autre partie prenante. Cette politique vise à favoriser la transparence, la confiance et l'amélioration continue des services, tout en s'assurant que toute personne qui estime que ses droits ou sa dignité n'ont pas été respectés puisse s'exprimer.

### Portée

Cette politique s'applique à toutes les plaintes officielles formulées à l'endroit de l'organisme, de ses employés, ses bénévoles ou ses représentants, dans le cadre des activités professionnelles de Deuil-Jeunesse.

### Principes directeurs

- Toute plainte reçue doit faire l'objet d'un examen sérieux et impartial.
- Le traitement est fondé sur l'équité, la confidentialité, l'écoute, la diligence et la rigueur.
- Une plainte constitue un levier d'amélioration continue et doit être considérée comme un geste constructif.
- Toute personne peut porter plainte en cas de manquement au code d'éthique et de conduite de Deuil-Jeunesse ou aux codes professionnels des membres du personnel.

### Réception et recevabilité des plaintes

- Une plainte peut viser une atteinte à l'éthique, à la sécurité ou à la qualité des services.
- Toute plainte doit être transmise par écrit, accompagnée de l'identité complète du plaignant.
- La personne responsable du processus de plainte est celle qui occupe le poste de direction générale.
- Un accusé de réception est transmis au plaignant dans les 48 heures ouvrables suivant la réception de la plainte.
- Le délai de traitement est de 45 jours calendrier maximum.

### Cas particuliers :

- Si la plainte vise la direction générale, c'est le président du conseil d'administration

qui prendra en charge le traitement.

- En cas d'absence de plus de sept jours de la direction générale, l'adjointe à la direction assure temporairement ce rôle.
- Si la plainte implique une violence ou un abus sur un mineur, la plainte est immédiatement transférée à la DPJ ou aux policiers.
- Si un adulte est impliqué dans un événement grave (agression, abus), le signalement est fait aux services policiers. Deuil-Jeunesse collabore pleinement avec les autorités.
- Une plainte qui concerne des services professionnels doit être référée à l'Ordre professionnel concerné, avec accompagnement pour récupérer la situation est offert au plaignant.
- Toute plainte jugée frivole ou manifestement dénuée de fondement sera écartée du processus prévu par la présente politique.

### **Traitement de la plainte**

- Ouverture d'un dossier officiel dans le registre des plaintes.
- Clarification des faits et réception du formulaire complété.
- Rencontre avec la personne visée par la plainte.
- Évaluation des faits avec impartialité.
- Proposition d'une résolution aux parties concernées.
- Suivi rigoureux jusqu'à la résolution de la situation.
- Information au plaignant des constats et de l'option d'une révision par le conseil d'administration.

Le traitement d'une plainte est confidentiel. Toutefois, le plaignant accepte que son identité soit révélée à la personne visée, dans une perspective de transparence et de juste traitement.

### **Suivi et résolution**

- La personne visée a le droit de faire part de sa version des faits et de ses observations.
- Des mesures sont prises pour corriger toute situation non conforme aux règlements de Deuil-Jeunesse.
- Même si la plainte est non-fondée, une action de prévention ou de sensibilisation peut être appliquée.
- Le plaignant reçoit un résumé des constats.

### **Rapport et conservation**

- Un rapport écrit est produit pour chaque plainte, incluant les constats, décisions et suivis.
- Les dossiers sont confidentiels, sécurisés et accessibles uniquement par la direction ou le CA lorsque requis.

### **Ressources externes**

- CAAP (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes) : 1-877-767-2227

- Protecteur du citoyen : 1-800-463-5070

Un formulaire de plainte est disponible en accompagnement de cette politique.

Lorsque l'objet d'une plainte se rapporte au champ d'application et des définitions de la politique de prévention du harcèlement psychologique et des violences à caractère sexuel, cette dernière a préséance quant au processus de traitement de la plainte.



**Deuil-  
Jeunesse®**

## Formulaire de plainte

Date de réception :

### A Le plaignant: Qui présente la plainte?

Nom :			
Adresse postale :			
Ville	Prov./Terr.	Code postal	
Tél. Domicile (indicatif régional) :	Tél. portable (indicatif régional)	Tél. travail (indicatif régional)	Peut-on vous contacter au travail? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Courriel :			

### B Personne visée : Contre qui la plainte est-elle déposée?

Nom :
-------

### C Nature de la plainte? Ne cocher ( ) que les domaines qui s'appliquent.

<input type="checkbox"/> Abus	<input type="checkbox"/> Fait ou situation concernant les services
<input type="checkbox"/> Mauvais traitement / agression	<input type="checkbox"/> Faute professionnelle

### D Quand a eu lieu la discrimination alléguée?

Date ou période :
-------------------

### E Détails de la plainte :

Si vous avez besoin de plus d'espace, joignez d'autres pages. Vous pouvez inclure tout document qui pourrait être lié aux questions soulevées dans la plainte. Assurez-vous de signer et dater ce formulaire et toute page que vous y joignez. Une copie de cette plainte sera envoyée à la personne visée.


[illegible]

**F** Selon vous, quel serait le meilleur moyen de régler votre plainte?

[illegible]

Je déclare que les renseignements fournis dans la présente plainte sont exacts à ma connaissance. Je comprends qu'une copie de ce formulaire et tout autre document que j'ai inclus seront envoyées à l'intimité.

X

Signature du plaignant

Date (jour/mois/année)

## Protection des renseignements et conformité légale



## Propriété intellectuelle et le droit d'auteur

### Objectif de la politique

La présente politique vise à encadrer l'utilisation, la création, la diffusion et la protection de l'ensemble des contenus produits ou utilisés dans le cadre des activités de Deuil-Jeunesse. Elle rappelle que l'organisme détient les droits de propriété intellectuelle sur ses créations, qu'elles soient textuelles, visuelles, numériques, pédagogiques ou conceptuelles.

### Champ d'application

Cette politique s'applique à toutes les personnes liées à Deuil-Jeunesse, incluant : les employés, les membres du conseil d'administration, les collaborateurs externes (contractuels, pigistes, consultants), les bénévoles et toute autre personne mandatée par l'organisme pour produire ou utiliser du contenu.

### Définition de la propriété intellectuelle

Sont considérés comme propriété intellectuelle de Deuil-Jeunesse :

- Le nom « Deuil-Jeunesse » (marque déposée protégée)
- Le logo
- Les outils d'intervention, les cahiers thématiques, les visuels éducatifs et les présentations internes
- Les guides, politiques, formulaires et documents produits pour ou par l'organisme
- Les formations, conférences, textes, vidéos, enregistrements, publications, méthodes et concepts
- Les contenus numériques produits pour le site web, les médias sociaux, les campagnes
- Toute production commandée ou encadrée par l'organisme, même si elle est réalisée par un collaborateur externe, à moins d'entente spécifique contraire.

### Titularité des droits

Deuil-Jeunesse demeure le seul titulaire des droits d'auteur sur les contenus créés dans le cadre de ses activités, projets ou mandats, à moins d'une entente formelle indiquant autrement.

Ainsi :

- Une personne employée ou contractuelle ne peut revendiquer la propriété d'un contenu réalisé pour l'organisme



- Aucun outil, visuel, nom, méthode ou support produit pour DJ ne peut être reproduit, modifié, transféré, utilisé à d'autres fins ou diffusé à l'extérieur sans l'autorisation écrite de la direction générale
- En cas de collaboration avec des partenaires ou des artistes externes, les droits sont précisés dans le contrat ou l'entente de service

### **Marque déposée**

Le nom « Deuil-Jeunesse » est protégé par la Loi sur le droit d'auteur et les marques de commerce. Ils ne peuvent être utilisés dans une autre initiative, projet ou visuel sans autorisation formelle de l'organisme.

#### *Marque déposée (Registered trademark - symbole ®)*

- C'est une marque officiellement enregistrée auprès d'un organisme gouvernemental (au Canada, c'est l'OPIC - Office de la propriété intellectuelle du Canada).
- Elle donne à son détenteur un droit exclusif d'utilisation dans tout le pays.
- On peut utiliser le symbole ® seulement si la marque est enregistrée ce qui est le cas pour Dj.

Toute tentative de reproduction ou d'utilisation non autorisée pourra entraîner des recours juridiques ou contractuels.

Le nom de Deuil-Jeunesse doit être suivi du ®.

### **Utilisation interne et diffusion**

Les membres de l'équipe peuvent utiliser les documents internes (outils, formations, protocoles) dans l'exercice de leurs fonctions, dans la limite de leur rôle et sous réserve de ne pas les modifier ou les redistribuer.

Toute diffusion externe (conférence, article, publication, formation offerte à un tiers...) doit être validée par la direction générale. La source « Deuil-Jeunesse » doit être mentionnée clairement lorsque du contenu est cité ou repris accompagné de l'inscription du copyright. Les œuvres originales de l'esprit quant à elles sont protégées par le droit d'auteur.

- Textes (livres, articles, sites Web, politiques... )
- Photos, illustrations
- Vidéos, films
- Musique, partitions
- Conférences, formations
- Logiciels, présentations PowerPoint

Au Canada, le droit d'auteur naît automatiquement dès la création de l'œuvre.

On doit utiliser le © pour indiquer que l'œuvre est protégée et pour mentionner l'année et le titulaire du droit.

Exemple :

© 2025 Deuil-Jeunesse  
ou

© Josée Masson, 2025

C'est une formule de politesse légale, pas obligatoire, mais fortement recommandée pour montrer la paternité de l'œuvre et dissuader les usages non autorisés.

#### **En cas de départ ou de fin de mandat**

À la fin d'un lien d'emploi, de bénévolat ou de collaboration, toute personne doit remettre les documents, fichiers ou contenus liés à DJ. Aucun droit d'usage ou de diffusion ne subsiste après la fin de l'implication, sauf entente écrite contraire.

#### **Respect et valorisation des créateurs**

Même si l'organisme détient les droits, Deuil-Jeunesse reconnaît et valorise les contributions créatives et intellectuelles de ses collaborateurs. Le nom d'un créateur peut être mentionné publiquement (ex. : dans un visuel ou une formation), sous réserve du cadre contractuel.



## Protection de la vie privée

Nous vous remercions de visiter le site internet de Deuil-Jeunesse.. La présente Politique de protection de la vie privée s'applique au deuil-jeunesse accessible au lien [www.deuil-jeunesse.com](http://www.deuil-jeunesse.com) ( le "site").

### QUI NOUS SOMMES ?

Aux fins de la présente politique de protection de la vie privée (la « Politique de protection de la vie privée »), toute référence à Deuil-Jeunesse est réputée comprendre ses sociétés liées (y compris toute filiale), ses divisions et les autres sociétés membres de son groupe corporatif, ses fournisseurs ou concédants de licence, ainsi que leurs employés, dirigeants, administrateurs, mandataires, sous-traitants et autres représentants respectifs.

La présente Politique de protection de la vie privée a été élaborée au nom de Deuil-Jeunesse : lorsque nous utilisons les expressions "nous", "nos", ou "notre" ci-dessous, nous référons donc à l'entité de Deuil-Jeunesse qui est responsable du traitement de vos renseignements personnels. Des lois et pratiques supplémentaires en matière de protection des renseignements personnels s'appliquent aux personnes dont les informations personnelles sont collectées et utilisées dans l'Espace économique européen ("EEE").

Le but de la présente Politique de protection de la vie privée est de vous présenter nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation, de communication, de partage et de gestion des renseignements personnels fournis sur le site ou autrement colligés dans le contexte des activités de Deuil-Jeunesse. Notre Politique de protection de la vie privée décrit également les mesures que nous prenons pour protéger la sécurité de ces renseignements ainsi que la façon dont vous pouvez accéder à vos renseignements personnels, les modifier ou les supprimer. En plus de la présente Politique de protection de la vie privée, votre visite du présent site est assujettie à (i) nos modalités d'utilisation du site, accessible au [www.deuil-jeunesse.com](http://www.deuil-jeunesse.com), et (ii) toutes autres conditions d'utilisation qui pourraient vous être communiquées de temps à autre par Deuil-Jeunesse.

Si vous ne consentez pas aux modalités concernant notre collecte, utilisation, communication, partage et gestion de renseignements personnels énoncées dans la présente Politique de protection de la vie privée, veuillez ne pas nous communiquer vos renseignements personnels ou utiliser le site.

### QUAND ET COMMENT NOUS RECUEILLONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous recueillons les renseignements personnels que vous nous fournissez de différentes façons, notamment :

**Par nos échanges directs**

- Communication avec nous par le biais d'un formulaire disponible sur le site.
- Communication avec nous au sujet des services et des produits que nous offrons.
- Communication avec nous dans le but de poser une question, de soumettre un commentaire ou de formuler une plainte.
- Inscription à nos listes d'envoi, communications par courriel et services de messagerie, et ce, pour recevoir des actualités ainsi que des nouvelles.
- Demande d'emploi.
- Utilisation des médias sociaux.

**Par des technologies ou interactions automatiques**

Lorsque vous utilisez notre site, nous recueillons automatiquement certaines données techniques (détaillées ci-dessous) au sujet de votre équipement et de votre navigation Internet. Notre site utilise une technologie appelée « témoins ». Un témoin est un petit fichier de données que notre site peut transmettre à votre navigateur et qui peut ensuite être stocké sur le disque dur de votre ordinateur afin de nous permettre de vous reconnaître à vos prochaines visites. Nous utilisons les témoins pour comprendre quelles portions de notre site sont utiles et quelles portions nous devons optimiser, ce qui nous permet de planifier les améliorations de notre site. Vous pouvez configurer votre navigateur de façon à être avisé lorsque vous recevez un témoin, ou de façon à refuser certains témoins. Cependant, si vous décidez de refuser les témoins de notre site, vous ne pourrez peut-être pas profiter de tous les avantages et de toutes les fonctionnalités du site consulté.

Notre site peut également utiliser une technologie appelée “balises Internet” ou “pixels invisibles”. Cette technologie nous permet de comprendre quelles pages de notre site vous consultez. Nous utilisons ces balises Internet afin d’optimiser et d’adapter notre site pour vous et d’autres visiteurs éventuels.

Nous pouvons aussi recueillir certaines informations techniques sur vous si vous visitez d’autres sites Internet qui utilisent nos témoins.

**Par l’entremise de tiers**

Nous pouvons obtenir des informations à votre sujet auprès d’autres sources, y compris des clients, des fournisseurs de services et des partenaires commerciaux, et combiner ces informations avec les informations que nous avons collectées à votre sujet.

Ainsi, nous pouvons faire appel à des tiers, par exemple Google, pour :

- Effectuer du remarketing, qui consiste à diffuser de la publicité auprès de personnes ayant déjà visité notre site, et ce, sur d’autres sites Internet que le nôtre, y compris par le biais de Google Analytics (solution d’analyse d’audience sur Internet). Dans un tel cas, les tierces parties concernées, y compris Google, peuvent diffuser nos publicités sur des sites à travers l’Internet.
- Utiliser les fonctions suivantes de Google Analytics : la création de rapports relatifs

aux impressions enregistrées de nos publicités (c.-à-d. solution permettant de placer des annonces sur un ensemble de sites d'actualités, de blogues et autres sites Internet spécialisés) afin d'attirer davantage de clients potentiels ; l'intégration avec tout outil de gestion comportant un ensemble de fonctionnalités utilisées pour la diffusion, le ciblage, la vérification d'annonces pour nos campagnes publicitaires sur les sites Internet et les appareils mobiles ainsi que des rapports y étant reliés, et la création de rapports sur les données démographiques des internautes et leurs intérêts.

- Recueillir, analyser et/ou rassembler vos renseignements personnels (tels que l'adresse IP, le sexe, l'âge et les centres d'intérêt des internautes), y compris par le biais de la création de rapports sur les données démographiques des internautes et leurs intérêts, dans le but de nous aider à comprendre comment les visiteurs interagissent avec notre site et à améliorer notre site et nos produits et services. Les sociétés assurant le remarketing peuvent combiner l'utilisation de témoins de premier niveau (par exemple, le témoin Google Analytics) et de témoins tiers (par exemple, le témoin DoubleClick) pour (i) recueillir des renseignements personnels ; et (ii) pour informer, optimiser et diffuser des publicités en fonction de vos visites précédentes sur notre site, et (iii) pour déterminer le rapport entre les visites enregistrées sur notre site et les impressions publicitaires, les autres utilisations de services publicitaires et les interactions avec ces impressions publicitaires et ces services publicitaires. Ces sociétés peuvent également utiliser des balises Internet ou des pixels invisibles pour rendre compte de certains renseignements concernant vos visites sur notre site et sur les sites qui contiennent des liens vers notre site et en font la publicité, afin de mesurer l'efficacité de nos publicités.

## **QUELS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS NOUS COLLIGEONS ?**

Aux fins de la présente Politique de protection de la vie privée, l'expression « renseignements personnels » désigne toute information concernant un individu à partir de laquelle cette personne peut être identifiée. Cela n'inclut pas les renseignements dont l'identité a été retirée (données anonymes). Nous pouvons recueillir, utiliser, stocker et transférer différents types de renseignements personnels à votre sujet que nous avons regroupé comme suit :

- Les coordonnées de communication incluent le nom, prénom, l'adresse courriel, le titre, le numéro de téléphone, l'adresse postale et les préférences de contact.
- Les données bancaires lors d'un don en ligne.
- Tous les renseignements pouvant figurer dans un curriculum vitae où un document similaire soumis en lien avec une demande d'emploi.
- Les données des réseaux sociaux comprennent des informations associées à tout compte de médias sociaux dont vous êtes titulaire et au profil associé, telles que le nom, le nom d'utilisateur, l'adresse de messagerie, la photo de profil, la date de naissance et le genre.
- Les données techniques incluent l'adresse IP (protocole Internet), vos données de connexion, le nombre de clics et d'autres informations connexes, telles que les sites que vous avez visités immédiatement avant et après votre visite sur notre site, vos réglages concernant le fuseau horaire et la zone géographique, le fournisseur de services Internet que vous utilisez et les autres technologies sur les appareils que vous utilisez pour accéder à notre site

- Les données d'utilisation incluent le nombre de visites sur nos sites, la date et le temps moyen passé sur nos sites, ainsi que des informations sur la manière dont vous utilisez nos produits et services.
- Les données de marketing et de communication incluent vos préférences pour recevoir du marketing de notre part et des tiers qui nous sont reliés et vos préférences de communication.
- À titre d'exemple, certains renseignements pourraient vous être demandés lorsque vous visitez le site, notamment, votre nom, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, pays de résidence et curriculum vitae, lorsque vous décidez de communiquer ou autrement entamer un lien avec nous par l'entremise d'un des divers moyens offerts sur notre site.

Nous recueillons, utilisons, stockons et partageons également des renseignements agrégés, tels que des renseignements statistiques ou démographiques. Les renseignements agrégés peuvent être dérivés de vos renseignements personnels, mais ne sont pas considérés comme des renseignements personnels s'ils ne révèlent pas directement ou indirectement votre identité. Par exemple, nous pouvons regrouper vos données d'utilisation pour calculer le pourcentage d'utilisateurs accédant à une fonctionnalité spécifique de notre site. Toutefois, si nous combinons ou connectons des renseignements agrégés avec vos renseignements personnels afin de vous identifier directement ou indirectement, nous les traitons comme des renseignements personnels qui seront utilisés conformément à la présente Politique.

#### **Conséquences d'un refus de fournir certains renseignements personnels**

Lorsque nous devons colliger des renseignements personnels en vertu de la loi ou d'un contrat que nous avons conclu avec vous, si vous ne fournissez pas ces renseignements sur demande, il se peut que nous ne puissions pas exécuter le contrat en cause. Dans ce cas, il se peut que nous devions annuler la livraison d'un produit ou l'exécution d'un service que vous avez requis de nous dans la mesure où votre refus rend impossible l'exécution de nos obligations, mais nous vous en informerons si tel est le cas au moment opportun.

### **COMMENT NOUS UTILISONS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RECUEILLIS ?**

#### **Principes généraux**

Nous limitons la collecte de renseignements personnels à ceux qui sont raisonnablement requis pour atteindre les objectifs pour lesquels ils sont recueillis. Le plus souvent, nous utiliserons vos renseignements personnels dans les circonstances décrites ci-dessous. Par exemple, nous obtiendrons votre consentement avant de vous envoyer des communications marketing.

Lorsque nous devons exécuter le contrat que nous sommes sur le point de conclure ou avons conclu avec vous : l'exécution du contrat signifie le traitement de vos renseignements personnels lorsque cela est nécessaire pour l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou pour entreprendre des démarches en votre nom et à votre demande avant de conclure un tel contrat. Lorsque cela est nécessaire pour nos intérêts légitimes (ou ceux d'un tiers) et que vos intérêts et droits fondamentaux ne prévalent pas sur ces intérêts : un intérêt légitime désigne l'intérêt de Deuil-Jeunesse dans la conduite et la gestion de notre organisme pour nous permettre de vous donner le meilleur service ou produit. Nous nous assurons de prendre en compte et d'ajuster tout impact potentiel sur vous (à la fois positif et négatif) et vos droits avant de traiter vos renseignements personnels pour nos intérêts légitimes. Nous n'utilisons

pas vos renseignements personnels pour des activités en lien avec lesquelles nos intérêts sont surpassés par l'impact que vous subissez (à moins que nous n'ayons votre consentement ou que la loi ne nous y oblige ou autorise). Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur la manière dont nous évaluons nos intérêts légitimes par rapport à tout impact potentiel sur vous concernant des activités spécifiques en contactant notre délégué à la protection des renseignements personnels.

#### **Fins pour lesquelles les renseignements personnels sont recueillis**

Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent être colligés ou utilisés par toutes les entités et personnes composant Deuil-Jeunesse et énumérées ci-dessus et peuvent être également communiqués à l'interne afin de nous permettre de répondre adéquatement à vos demandes, communiquer avec vous ou vous assister aux fins décrites dans la présente Politique de protection de la vie privée.

Nous décrivons ci-dessous toutes les manières dont nous prévoyons d'utiliser vos renseignements personnels et les motifs juridiques sur lesquels nous nous basons pour ce faire. Nous avons par ailleurs identifié nos intérêts légitimes, le cas échéant. Notez que nous pouvons traiter vos renseignements personnels pour plus d'un motif légitime, en fonction de l'objectif spécifique pour lequel nous utilisons vos renseignements. Veuillez contacter notre déléguée de la protection des renseignements personnels si vous avez besoin de plus de détails sur le motif juridique spécifique sur lequel nous nous appuyons pour traiter vos renseignements personnels.

#### **Description de l'activité, utilisation et justification :**

##### Communication avec nous par le biais d'un formulaire disponible sur le site

Notre site peut vous rendre disponible des formulaires qui permettent de structurer l'information qui nous est envoyée, notamment les formulaires vous permettant de télécharger des documents à partir de notre site.

- Consentement ;
- Nécessaire en raison de nos intérêts légitimes (pour opérer notre entreprise et traiter les formulaires pour les fins visées).

##### Communication avec nous au sujet des services et des produits que nous offrons.

Nous utilisons ces renseignements pour traiter votre demande et pour vous transmettre de l'information sur les services et les produits que nous offrons.

- Consentement,
- Nécessaire en raison de nos intérêts légitimes (pour opérer notre entreprise et donner suite aux demandes d'informations sur nos services et produits par des clients)

##### Communication avec nous dans le but de poser une question, de soumettre un commentaire ou de formuler une plainte.

Si vous choisissez de nous transmettre un formulaire de rétroaction électronique ou de nous transmettre un courriel avec vos commentaires, questions ou rétroactions, nous pouvons recueillir certains de vos renseignements personnels ainsi que vos commentaires, suggestions ou rétroactions. Le cas échéant, ces renseignements personnels seront utilisés pour répondre

à vos commentaires, questions ou rétroactions. Nous pouvons également utiliser vos commentaires, suggestions ou rétroactions afin de surveiller et/ou d'améliorer nos offres de produits et services et notre site

- Exécution d'un contrat
- Nécessaire en raison de nos intérêts légitimes (pour opérer notre entreprise et répondre aux diverses demandes des clients actuels et potentiels)

#### Inscription à nos listes d'envoi, communications et services de messagerie par courriel.

À l'occasion, nous pouvons recueillir certains renseignements personnels (par exemple nom, prénom, code postal, pays, province, genre, numéro de téléphone et adresse courriel) afin de vous transmettre des courriels concernant nos services ou promotions, ainsi que ceux de tiers avec lesquels nous avons un lien. Vous pouvez retirer votre adresse courriel de la liste de distribution en tout temps en suivant les instructions figurant dans chacun de nos courriels. Vous pouvez par ailleurs retirer votre adresse courriel de notre liste de distribution en communiquant avec nous comme indiqué à la rubrique « Pour communiquer avec nous », en dernière page de ce document. Votre demande sera traitée dans les délais prescrits par la loi, le cas échéant.

- Consentement
- Nécessaire en raison de nos intérêts légitimes (pour analyser comment nos clients (actuels ou potentiels), utilisent nos produits et services, pour améliorer nos stratégies de marketing, pour développer notre offre de produits et services ainsi que pour opérer et faire croître notre entreprise)

#### Demande d'emploi (par exemple des renseignements figurant dans un curriculum vitae, une lettre de présentation ou d'autres documents de même nature relatifs à une demande d'emploi).

Dans le cadre d'une demande d'emploi ou de toute demande de renseignements connexes, nous utilisons ces renseignements afin de traiter votre demande et d'y répondre quant aux perspectives présentes et futures de carrière.

- Consentement
- Nécessaire en raison de nos intérêts légitimes (pour opérer notre entreprise et répondre à votre demande d'emploi).

#### Médias sociaux.

Nous pouvons vous offrir la possibilité de profiter de notre contenu à partir de sites de réseautage appartenant à des tiers, de modules d'extension et d'applications ou par leur entremise. Lorsque vous profitez ainsi de notre contenu, vous pouvez également nous permettre d'avoir accès à certains renseignements associés à vos comptes de médias sociaux (par exemple votre nom, nom d'utilisateur, adresse courriel, photo de profil et genre) afin d'en diffuser le contenu ou dans le cadre de l'exploitation de notre site, de modules d'extension et d'applications. Lorsque vous fournissez des renseignements concernant vos comptes de médias sociaux, nous pouvons utiliser ces renseignements dans le but de personnaliser votre navigation sur notre site et sur les sites de réseautage tiers, les modules d'extension et d'applications, et de vous fournir d'autres produits ou services que vous



pourriez demander.

- Nécessaire en raison de nos intérêts légitimes (pour analyser comment nos clients (actuels ou potentiels), utilisent nos produits et services, pour améliorer nos stratégies de marketing, pour développer notre offre de produits et services ainsi que pour opérer et faire croître notre entreprise).

#### Visite de nos sites - Données techniques.

Lorsque vous consultez notre site, Deuil-Jeunesse recueille certains renseignements vous concernant. Nous recueillons les adresses IP (protocole Internet) de tous les visiteurs de notre site, les données sur leur parcours de navigation, ainsi que d'autres renseignements tels les sites Internet consultés immédiatement avant et après le nôtre, les pages demandées, le type de navigateur, le système d'exploitation, le fournisseur de services Internet que vous utilisez, le nombre de fois que vous avez consulté notre site et la date et le temps moyen que vous avez passé sur notre site. Nous utilisons ces renseignements pour administrer notre site, surveiller et améliorer nos services et notre site, déterminer comment notre site est utilisé, comprendre quelles portions de notre site sont populaires et faire l'analyse des tendances et des habitudes d'utilisation.

- Nécessaire en raison de nos intérêts légitimes (pour exploiter notre entreprise, fournir des services administratifs et techniques, empêcher la fraude)
- Nécessaire pour nous conformer à une obligation légale.

#### Bases de données de gestion des relations avec la clientèle (CRM).

Lorsque vous participez à l'une ou l'autre des activités décrites précédemment, nous recueillons les renseignements personnels fournis dans le cadre de ces activités pour compléter et actualiser nos banques de données relatives à la gestion des relations avec la clientèle. Dans ce contexte, les renseignements personnels recueillis servent à générer des listes d'envoi et des rapports à usage interne sur les relations entre Deuil-Jeunesse et ses clients ou clients potentiels afin de surveiller et (ou) d'améliorer nos offres de produits et services et notre site.

- Nécessaire en raison de nos intérêts légitimes (pour analyser comment nos clients (actuels ou potentiels), utilisent nos produits et services, pour améliorer nos stratégies de marketing, pour développer notre offre de produits et services ainsi que pour opérer et faire croître notre entreprise).

### **COMMENT NOUS DIVULGUONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?**

Sauf si expressément énoncé dans la présente Politique de protection de la vie privée, nous ne procédons pas à la vente, la location, le transfert ou la communication de vos renseignements personnels à des tiers pour des fins non divulguées sans votre consentement. L'accès à vos renseignements personnels est restreint à Deuil-Jeunesse, notamment aux membres du personnel, de la direction et de l'équipe marketing qui ont besoin d'accéder à ces renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions pour Deuil-Jeunesse.

#### Exceptions

Nous pouvons transférer les renseignements personnels qui ne sont pas cryptés et auxquels nous avons accès à :

- Des fournisseurs de services, c'est-à-dire, des tiers (ou autrement les mettre à leur disposition) qui fournissent des services pour notre compte au Canada, aux États-Unis ou à l'étranger, y compris Google, dans le but d'utiliser les différentes fonctionnalités de Google Analytics décrites aux présentes. Nous fournissons à nos prestataires de services l'information dont ils ont besoin pour remplir leur mandat, et nous ne les autorisons pas à utiliser ou à communiquer ces renseignements personnels à leurs propres fins commerciales ou autres.
- Des entités, organismes et autorités pour des fins judiciaires. Autrement dit, nous et nos prestataires de services tiers pouvons communiquer vos renseignements personnels pour donner suite à un mandat de perquisition ou à une autre demande ou ordonnance conforme à la loi, ou pour répondre à un organisme d'enquête en cas de violation d'une entente ou de manquement à la loi, ou comme autrement requis ou autorisé par la loi. Nous pouvons également communiquer des renseignements personnels au besoin en vue de faire valoir ou d'exercer des réclamations en justice ou de faire valoir un moyen de défense contre de telles réclamations, ou dans le but de prévenir des pertes réelles ou présumées ou d'éviter des blessures corporelles ou des dommages matériels ;

Notre site peut contenir des liens vers d'autres sites qui n'appartiennent pas à Deuil-Jeunesse ou qui ne sont pas exploités par Deuil-Jeunesse. De plus, des liens vers notre site peuvent apparaître sur des sites Internet de tiers sur lesquels nous faisons de la publicité.

Sauf dans les limites prévues aux présentes, nous ne communiquerons pas vos renseignements personnels à ces tiers sans votre consentement. Nous offrons à l'utilisateur des liens vers des sites Internet de tiers à des fins de commodité. Ces liens ne se veulent pas une approbation ni une recommandation des sites liés. Les sites Internet liés comportent des énoncés sur la protection de la vie privée, des avis et des conditions d'utilisation qui sont distincts et indépendants et que nous vous recommandons de lire attentivement. Nous n'exerçons aucun contrôle sur ces sites Internet et par conséquent, nous ne saurions engager notre responsabilité quant à la façon dont les organisations qui exploitent ces sites Internet liés peuvent recueillir, utiliser, communiquer, obtenir ou autrement traiter vos renseignements personnels.

## **COMMENT NOUS PROTÉGEONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?**

Nous avons établi et appliquons des mesures de sécurité administratives, techniques et matérielles visant à protéger vos renseignements personnels, dont nous avons la garde et le contrôle, contre l'accès, l'utilisation, la modification et la communication non autorisés. Nous prenons également des mesures spéciales pour évaluer les risques applicables à la divulgation de vos renseignements personnels. En cas de brèche de sécurité, à savoir si vos renseignements personnels sont perdus, divulgués sans votre autorisation ou deviennent accessibles à une personne non autorisée, nous vous informerons d'une telle brèche si elle entraîne un risque réel de préjudice grave. Par exemple, un risque réel de préjudice grave comprend les lésions corporelles, l'humiliation, la perte d'opportunités professionnelles, la perte financière ou le vol d'identité. Si la brèche engendre un risque réel de préjudice grave, nous vous en informerons directement dans les plus brefs délais. Si nous ne pouvons pas vous informer directement, nous vous informerons de la brèche par le biais d'une communication publique. Nous vous fournirons les informations nécessaires pour comprendre l'importance de

la brèche de sécurité et prendre les mesures nécessaires pour réduire les risques de préjudice pouvant en découler. Nous signalerons également la brèche de sécurité au gouvernement et à toute autre organisation qui, selon nous, peuvent réduire le risque de préjudice pouvant résulter de cette brèche. Nous conservons un registre de toutes les brèches de sécurité. À la suite d'une brèche de sécurité, Deuil-Jeunesse enquête sur ses causes et passe en revue les mesures de protection en place pour prévenir de futures brèches.

### **COMBIEN DE TEMPS NOUS CONSERVONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?**

Nous avons mis en place des procédures concernant la conservation des renseignements personnels qui sont conçus pour ne conserver les renseignements personnels que le temps nécessaire à la réalisation des fins décrites à la présente Politique de protection de la vie privée ou pour respecter les exigences de la loi.

### **TRANSFERTS DE RENSEIGNEMENT PERSONNELS VERS D'AUTRES PAYS**

Vos renseignements personnels seront accessibles à partir du Canada. Dans certains cas, vos renseignements personnels peuvent être colligés, communiqués, utilisés ou stockés à l'extérieur du Canada par toutes les entités et personnes composant Deuil-Jeunesse, une filiale ou un tiers fournisseur de services, et ces renseignements personnels pourraient faire l'objet d'une communication conformément aux lois applicables dans les territoires concernés. Nous prendrons toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour nous assurer que tout renseignement personnel transféré à l'extérieur du Canada ou de l'EEE soit traité de manière sécurisée et conformément aux lois sur la protection des données applicables dans la juridiction dans laquelle l'information est traitée ou stockée. Ces lois pourraient ne pas offrir le même niveau de protection que les lois canadiennes ou les lois de l'EEE en matière de protection de la vie privée.

### **CHANGEMENTS À LA POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

La présente Politique de protection de la vie privée est régulièrement révisée et peut-être mise à jour de temps à autre pour tenir compte des changements apportés aux lois applicables ou à nos pratiques en matière de renseignements personnels. La Politique modifiée sera affichée sur le site. Nous traiterons vos renseignements personnels conformément à la Politique de protection de la vie privée dans sa version la plus récente.

### **POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS**

Nous avons nommé un responsable de la protection des renseignements personnels, chargé de superviser les questions relatives à la présente Politique. Deuil-Jeunesse n'a pas actuellement désigné de représentant en Union européenne car son traitement des renseignements personnels de ressortissants de l'EEE est occasionnel, n'inclut pas de données sensibles à grande échelle et est peu susceptible d'entraîner une violation des droits et libertés des individus. Si vous avez des questions ou des commentaires concernant la façon dont nous traitons vos renseignements personnels, y compris toute requête pour exercer vos droits, ou si vous souhaitez demander l'accès à vos renseignements personnels en notre possession, les mettre à jour ou les corriger, veuillez communiquer avec notre délégué comme indiqué ci-après :

**Attention :** Josée Masson (RPRP)

**Adresse postale :** 8007, boul.Mathieu, Québec (Qc), G1G 3M1

**Courriel :** [joseemasson@deuil-jeunesse.com](mailto:joseemasson@deuil-jeunesse.com)

Vous pouvez aussi retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels à tout moment en utilisant les coordonnées ci-dessus. Toutefois, si vous retirez votre consentement, nous pourrions ne plus être en mesure de continuer à répondre à vos demandes, à traiter toute requête qui nous est présentée ni autrement vous aider en ce qui concerne le site.

## **VOS DROITS À L'ÉGARD DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Vous disposez des droits détaillés ci-dessous à l'égard de vos renseignements personnels :

- Demander accès à vos renseignements personnels : cela vous permet de recevoir une copie des renseignements personnels que nous détenons sur vous et de vérifier que nous les traitons légalement.
- Demander la correction ou la mise à jour des renseignements personnels que nous possédons sur vous : ceci vous permet de corriger ou de mettre à jour les données incomplètes, inexactes ou périmées que nous détenons à votre sujet. Cependant, nous pourrions être amenés à vérifier l'exactitude des nouvelles données que vous nous fournissez.
- Demander l'effacement de vos renseignements personnels : cela vous permet de nous demander de supprimer ou de retirer des renseignements personnels lorsqu'il n'y a pas de bonne raison pour que nous continuions à les traiter. Vous avez également le droit de nous demander de supprimer ou de retirer vos renseignements personnels lorsque vous avez exercé avec succès votre droit de vous opposer au traitement (voir ci-dessous), lorsque nous avons pu traiter vos informations de manière illégale ou lorsque nous devons effacer vos renseignements personnels pour nous conformer à la loi applicable. Notez cependant que nous ne pourrions peut-être pas toujours donner suite à votre demande d'effacement pour des raisons juridiques spécifiques qui vous seront notifiées, le cas échéant, au moment de votre demande.
- Opposition au traitement de vos renseignements personnels : lorsque nous nous appuyons sur notre intérêt légitime (ou celui d'un tiers), vous pourriez vous opposer à ce traitement lorsqu'il existe un élément dans votre situation particulière qui vous pousse à croire que le traitement contrevient à vos droits et libertés fondamentaux. Vous avez également le droit de vous opposer lorsque nous traitons vos renseignements personnels à des fins de marketing direct. Dans certains cas, nous pourrions être en mesure de démontrer que nous avons des motifs légitimes de traiter vos informations qui ont préséance sur vos droits et libertés et, dans de tels cas, nous pourrions décider de continuer à traiter vos renseignements personnels.
- Demande de restriction du traitement de vos renseignements personnels : cela vous permet de nous demander de suspendre le traitement de vos renseignements personnels dans les cas suivants :
  - o Si vous souhaitez que nous vérifiions l'exactitude des renseignements ;
  - o Lorsque notre utilisation des renseignements est illégale, mais que vous ne

- souhaitez pas que nous les effacions ;
  - Si vous avez besoin que nous conservions les renseignements, même si nous n'en avons plus besoin, car vous en avez besoin pour établir, exercer ou défendre des actions en justice ;
  - Vous vous êtes opposé à l'utilisation de vos renseignements, mais nous devons vérifier si nous avons des motifs légitimes de les utiliser.
- Demande de transfert de vos renseignements personnels à vous-même ou à un tiers: nous vous fournirons, ou à un tiers de votre choix, vos renseignements personnels dans un format structuré, lisible par une machine, couramment utilisé. Notez que ce droit s'applique uniquement aux informations que vous avez initialement consenti à nous fournir pour notre utilisation ou lorsque nous avons utilisé ces informations pour exécuter un contrat avec vous.
- Retirer votre consentement, à tout moment, lorsque nous nous basons sur votre consentement pour traiter vos renseignements personnels : cela n'affectera toutefois pas la légalité des traitements effectués avant que vous ne retiriez votre consentement. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne puissions pas vous fournir certains produits ou services, ce qui pourrait nous empêcher de répondre aux demandes de renseignements, de vous fournir une assistance technique ou de vous aider de toute autre manière dans l'utilisation de nos produits et services. Nous vous informerons si tel est le cas au moment où vous retirez votre consentement.

Si vous souhaitez exercer l'un des droits énoncés ci-dessus, veuillez contacter notre déléguée à la protection des renseignements personnels. Vous n'aurez pas à payer de frais pour accéder à vos renseignements personnels (ou pour exercer l'un des autres droits).

Si vous voulez exercer un des droits susmentionnés, il se peut que nous ayons besoin de vous demander des informations spécifiques afin de nous permettre de confirmer votre identité et ainsi vous permettre d'accéder à vos renseignements personnels (ou d'exercer vos autres droits). Il s'agit d'une mesure de sécurité visant à garantir que les renseignements personnels ne sont pas divulgués à une personne qui n'a pas le droit de les recevoir. Nous pouvons également vous contacter pour vous demander des informations complémentaires concernant votre demande afin d'accélérer notre réponse.

Nous répondrons à toutes les demandes légitimes dans les trente (30) jours.

## Gestion des renseignements personnels

### Objectifs et portée

Cette politique vise à encadrer la gestion des renseignements personnels au sein de Deuil-Jeunesse en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi 25) et d'autres obligations légales pertinentes.

Elle regroupe en un seul document les politiques et procédures concernant :

- La protection des renseignements personnels
- L'accès aux renseignements personnels
- La conservation, la destruction et l'anonymisation des renseignements
- La désindexation et la suppression

Elle s'applique à tous les employés, bénévoles, administrateurs, partenaires contractuels et prestataires externes ayant accès aux renseignements personnels détenus par Deuil-Jeunesse.

### Définitions

- Renseignement personnel : Toute information concernant une personne physique et permettant de l'identifier, directement ou indirectement.
- Responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP<sup>2</sup>) : Personne désignée par la direction générale pour veiller à l'application de la présente politique.
- Consentement : Autorisation explicite donnée par une personne pour la collecte, l'utilisation ou la communication de ses renseignements.
- Désindexation : Retrait d'un renseignement personnel d'un moteur de recherche ou d'un outil de repérage.
- Anonymisation : Traitement irréversible qui rend les renseignements non identifiables.

### Principes directeurs

- Respect de la vie privée : Les renseignements sont recueillis uniquement lorsqu'ils sont nécessaires.
- Consentement éclairé : Tout renseignement est collecté, utilisé ou communiqué avec le consentement de la personne concernée, sauf exceptions prévues par la loi.
- Sécurité : Les renseignements sont protégés contre la perte, le vol, l'accès non autorisé ou la divulgation inappropriée.
- Transparence : Les personnes concernées peuvent connaître les fins pour lesquelles leurs données sont utilisées et y accéder sur demande.

### Collecte et utilisation des renseignements

Seuls les renseignements strictement nécessaires aux activités de Deuil-Jeunesse sont collectés. Ces renseignements peuvent être utilisés aux fins suivantes :

---

<sup>2</sup> RPRP : direction générale (joseemasson@deuil-jeunesse.com)

- Prestation de services psychosociaux
- Gestion administrative ou financière
- Communication avec les partenaires ou bailleurs de fonds (de façon anonymisée, sauf accord contraire)
- Suivi clinique ou évaluation d'impact
- Autre activité en lien direct avec la mission et les services de l'organisme

Les personnes sont informées des finalités au moment de la collecte. Le consentement peut être retiré en tout temps.

## **Accès aux renseignements personnels**

### Droit d'accès et de rectification

Toute personne a le droit d'accéder aux renseignements personnels détenus à son sujet, de les faire corriger en cas d'erreur ou de les faire compléter si incomplets.

### Procédure détaillée de demande d'accès

1. Soumission de la demande  
Toute demande d'accès doit être transmise par écrit (courriel ou lettre) à l'attention du *RPRP*. La demande doit préciser les renseignements recherchés.
2. Réception de la demande  
Le *RPRP* accuse réception dans un délai maximal de 5 jours ouvrables et vérifie la validité de la demande.
3. Vérification d'identité  
Le *RPRP* communique avec la personne afin de valider son identité et éviter tout accès non autorisé. Une preuve d'identité valide sera exigée.
4. Recherche de l'information  
Le *RPRP* localise les renseignements demandés dans les dossiers pertinents, en collaboration avec les départements concernés.
5. Analyse de la recevabilité  
Le *RPRP* évalue si les renseignements peuvent être transmis sans compromettre des droits de tiers ou des obligations légales. Si certains renseignements ne peuvent être communiqués, des explications sont fournies.
6. Transmission de l'information  
Le *RPRP* transmet les renseignements dans un délai maximal de 30 jours ouvrables, sous format lisible, gratuitement.
7. Demande de rectification  
En cas d'erreur ou d'information incomplète, la personne peut demander une correction. Une réponse est donnée dans les 30 jours.
8. Archivage de la demande  
Une trace écrite de la demande, de la réponse et de la communication est conservée dans un registre confidentiel sécurisé.

La *Loi sur l'accès aux renseignements personnels* reconnaît à toute personne le droit de consulter les renseignements qui la concernent et d'en obtenir copie. La demande d'accès au

dossier constitue une modalité particulière de ce droit : elle permet à une personne de consulter son dossier clinique ou administratif, selon les règles de confidentialité et de conservation en vigueur.

### Droit d'obtenir une copie du dossier clinique

- *Droit de la personne*  
Toute personne a le droit d'obtenir une copie des renseignements personnels qui la concernent, incluant son dossier clinique.
- *Demande*  
La demande doit être faite par écrit. Elle peut être adressée directement à l'intervenant responsable du dossier, à la direction clinique, à la direction de ligne d'intervention téléphonique ou *RPRP* au responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisme.
- *Délais de réponse*  
L'organisme doit répondre dans les 30 jours suivant la réception de la demande (délai prévu par la loi).  
  
Si un délai supplémentaire est nécessaire (ex. volume important, recherche complexe), une prolongation d'un maximum de 30 jours peut être accordée, mais la personne doit en être avisée par écrit.
- *Modalités*  
Une copie du dossier est remise, sauf les notes personnelles de l'intervenant ou les renseignements concernant des tiers qui doivent rester confidentiels.  
  
Des frais raisonnables de reproduction et de transmission peuvent être exigés, mais la personne doit en être avisée **avant** que les frais ne soient engagés.
- *Encadrement clinique*  
L'intervenant peut, lorsque cela est nécessaire pour protéger la personne, recommander que la consultation se fasse en présence d'un professionnel (pour contextualiser certains passages délicats ou éviter une détresse).

Dans tous les cas, l'organisme doit justifier toute restriction d'accès.

### **Conservation, destruction et anonymisation**

#### **Période de conservation**

Les renseignements personnels sont conservés aussi longtemps qu'ils sont nécessaires aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, puis pour une période minimale de 7 ans à des fins administratives, légales ou comptables. Une matrice des renseignements est rédigée et révisée annuellement par le *RPRP*.

#### **Destruction ou anonymisation**

À l'échéance de la période de conservation, les renseignements sont détruits de façon sécuritaire ou rendus anonymes selon les normes en vigueur. Un registre des destructions est tenu à jour.



### **Mesures de sécurité**

L'accès aux fichiers est restreint aux personnes autorisées. Des mesures technologiques, physiques et organisationnelles sont mises en place (mots de passe, verrouillage, chiffrement, etc.).

### **Demande de désindexation ou de suppression**

#### Droit de demander la désindexation

Une personne peut demander que ses renseignements ne soient plus accessibles par un moteur de recherche ou retirés d'un outil de repérage, si leur diffusion lui cause un préjudice sérieux.

#### Suppression des renseignements

Lorsqu'une personne retire son consentement, ses renseignements peuvent être supprimés, sauf si leur conservation est exigée par la loi.

#### *Procédure*

La demande écrite doit être adressée au DPRP. Une réponse est donnée dans les 30 jours, accompagnée des motifs en cas de refus.

### **Traitement des incidents de confidentialité**

Tout incident (accès non autorisé, perte, vol, etc.) doit être signalé immédiatement au *RPRP*, qui évalue les risques, documente l'incident et, si nécessaire, avise la Commission d'accès à l'information ainsi que les personnes concernées.

### **Responsabilités**

- *RPRP* : assure la conformité, tient un registre, répond aux demandes, évalue les incidents.
- *Direction générale* : supervise l'application de la politique.
- *Employés et collaborateurs* : appliquent la politique, signalent tout incident ou doute.



## Environnement

### Introduction

Conscient de sa responsabilité envers les générations présentes et futures, Deuil-Jeunesse reconnaît l'importance de poser des gestes concrets pour protéger l'environnement. Fidèle à sa mission sociale et humaine, l'organisme souhaite aussi contribuer à un monde plus sain et plus durable.

Par cette politique, Deuil-Jeunesse s'engage à intégrer des pratiques écoresponsables dans l'ensemble de ses activités quotidiennes, à réduire son empreinte écologique et à sensibiliser son équipe, ses partenaires et sa communauté aux enjeux environnementaux actuels.

### Objectifs

Cette politique vise à :

- Réduire la consommation de ressources naturelles (papier, eau, énergie)
- Minimiser la production de déchets et promouvoir le recyclage et le compostage
- Encourager des pratiques d'achats responsables, locales et éthiques
- Sensibiliser et mobiliser l'équipe ainsi que les partenaires autour de gestes concrets en faveur de l'environnement

### Engagements et actions

#### Gestion des ressources et des déchets

- Favoriser l'utilisation de papier recyclé et limiter les impressions en priorisant les outils numériques
  - Éteindre les lumières et les appareils non utilisés ; privilégier l'éclairage naturel et les équipements écoénergétiques
  - Installer et maintenir un système clair de tri des déchets (recyclage, compostage, ordures)
- Réduire la consommation d'eau dans les espaces communs et sanitaires

#### Achats responsables

- Privilégier les fournisseurs locaux, éthiques et les produits à faible impact environnemental
- Éviter les articles à usage unique autant que possible (ex. : bouteilles, ustensiles jetables)
- Encourager le recours à des matériaux réutilisables, réparables ou biodégradables
- Sensibiliser l'équipe aux critères environnementaux dans les processus d'achat

#### Sensibilisation et engagement

- Offrir à l'équipe des formations, des outils et des rappels sur les écogestes à adopter

- Intégrer la conscience environnementale dans les communications internes et les événements de l'organisme
- Soutenir ou organiser des initiatives collectives (ex. : journée de nettoyage, défis sans plastique, jardinage urbain)
- Valoriser les idées proposées par les employés ou bénévoles en lien avec l'écologie

#### Suivi et amélioration continue

Deuil-Jeunesse s'engage à évaluer régulièrement l'efficacité de ses mesures environnementales et à faire évoluer cette politique en fonction des meilleures pratiques, des innovations technologiques et des besoins de l'organisme.

#### Conclusion

En tant qu'acteur social engagé, Deuil-Jeunesse souhaite faire partie de la transition écologique. Par cette politique, l'organisme affirme que chaque geste compte, et qu'il est possible de concilier mission humaine et responsabilité environnementale.

Ensemble, en équipe, avec conviction, nous pouvons contribuer à un avenir plus vert, plus juste, et plus conscient.

# Ressources humaines

## Collaborations et relations externes



## **Collaborations externes à Deuil-Jeunesse**

### **Encadrement des contrats avec les travailleurs autonomes (chargés de projet, consultants, formateurs, etc.)**

#### **Définition du travailleur autonome**

Un travailleur autonome est une personne qui exerce ses activités à son propre compte. Il n'est pas salarié de Deuil-Jeunesse et ne peut être considéré comme un membre de l'équipe interne, ni comme un représentant officiel. Il détermine lui-même ses méthodes de travail, son organisation et ses outils, dans le respect des ententes convenues.

#### **Lieu de travail**

Le travailleur autonome effectue son mandat à l'endroit de son choix. Aucune présence physique à Deuil-Jeunesse n'est requise, sauf entente contraire (ex. : réunions ponctuelles, activités de représentation, animation). Toute présence dans un lieu lié à Deuil-Jeunesse doit respecter les règles de civilité et les consignes internes en vigueur.

#### **Responsabilités du travailleur autonome**

- Accomplir son mandat avec rigueur, professionnalisme et autonomie
- Utiliser ses propres outils, logiciels et espaces de travail
- Respecter les échéanciers et livrables définis
- Collaborer de manière transparente avec la personne responsable du projet
- Préserver la confidentialité, la réputation et l'intégrité de Deuil-Jeunesse

#### **Responsabilités de Deuil-Jeunesse**

- Fournir les documents, orientations ou contenus nécessaires à la réalisation du mandat
- Identifier un point de contact pour les suivis
- Respecter les clauses de rémunération et les délais de paiement
- Offrir des échanges clairs et respectueux dans le cadre de la collaboration

#### **Fixation des honoraires et modalités de paiement**

Les honoraires sont établis d'un commun accord avant le début du mandat. Ils doivent être précisés dans le contrat de service. Le paiement est effectué sur réception de la facture. Aucun remboursement de dépenses ne sera effectué sans entente préalable.

#### **Assurance responsabilité**

Il peut être demandé au travailleur autonome de détenir une assurance responsabilité professionnelle si la nature du mandat comporte des risques potentiels (ex. : animation en contexte de deuil, conseil clinique, production de contenu à large diffusion). Cette exigence sera précisée au besoin dans le contrat.

### **Confidentialité**

Le collaborateur s'engage à respecter la confidentialité de toute information reçue dans le cadre du mandat, que ce soit à propos :

- Des personnes accompagnées (même indirectement),
- Des stratégies, outils ou contenus internes de Deuil-Jeunesse,
- Des informations sensibles relatives au personnel, aux partenariats ou aux décisions internes.

### **Disponibilités et congés**

Le travailleur autonome détermine lui-même son horaire. Il s'engage toutefois à respecter les délais prévus, à être joignable pour les suivis nécessaires et à signaler toute indisponibilité prolongée pouvant nuire à l'avancement du projet. Aucune banque de congé ne s'applique.

### **Vérification des antécédents judiciaires**

Deuil-Jeunesse se réserve le droit d'exiger une vérification des antécédents judiciaires pour certains mandats, notamment ceux impliquant un lien avec des jeunes ou des données confidentielles. Cette exigence doit être précisée dans le contrat et faire l'objet d'un consentement explicite.

### **Engagement envers la cause**

Même s'il ne fait pas partie de l'équipe interne, le travailleur autonome s'engage à :

- Respecter les valeurs de Deuil-Jeunesse,
- Se montrer sensible aux réalités couvertes par sa mission,
- Contribuer de manière alignée avec l'approche de l'organisme.

Une courte formation d'introduction à Deuil-Jeunesse peut être exigée avant ou au début du mandat (vidéo, rencontre d'accueil, lecture du Guide de référence...).

### **Propriété intellectuelle**

Tout livrable réalisé dans le cadre du contrat appartient à Deuil-Jeunesse, sauf entente contraire. Cela inclut : outils, visuels, textes, concepts, capsules, présentations ou tout autre contenu créé pour le mandat. Le collaborateur ne peut en faire usage ou en revendiquer la propriété intellectuelle sans autorisation écrite.

### **Non-concurrence (1 an)**

Pendant une période de 12 mois suivant la fin du mandat, le travailleur autonome s'engage à ne pas développer ou offrir, à son compte ou pour un tiers, un service ou produit similaire à celui réalisé dans le cadre de Deuil-Jeunesse, dans le même réseau ou auprès de la même clientèle, sauf entente spécifique.

### **Non-sollicitation**

Le collaborateur s'engage à ne pas solliciter, directement ou indirectement, des aidés, des partenaires ou des membres du personnel de Deuil-Jeunesse pour des fins commerciales ou professionnelles, pendant la durée du mandat et pour une période de 12 mois après sa fin.

**Représentation et image publique**

Le travailleur autonome ne peut se présenter comme porte-parole, représentant officiel ou employé de Deuil-Jeunesse. Toute apparition publique, prise de parole, publication ou présentation en lien avec le mandat doit être validée par la direction de l'organisme.

**Autres éléments importants**

- Durée du contrat : Un contrat écrit doit définir la durée, les livrables et les modalités de fin.
- Modalités de résiliation : Les deux parties peuvent mettre fin au contrat selon les conditions prévues.
- Respect des lois : Le travailleur autonome s'engage à respecter les lois fiscales, contractuelles et professionnelles applicables à son statut.





## Contrat de service - travailleur autonome

### ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

Deuil-Jeunesse, organisme à but non lucratif dûment constitué, ayant son siège social au [adresse de l'organisme], représenté par sa directrice générale, **Josée Masson**, ci-après nommé

« *Deuil-Jeunesse* »,

ET

[Nom du travailleur autonome], [profession ou spécialité], demeurant au [adresse personnelle], ci-après nommé « *le collaborateur* »,

ensemble appelés « *les parties* »,

### OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités de la collaboration entre les parties dans le cadre du mandat suivant :

[Description brève du mandat - ex. : coordination d'un projet pilote, rédaction d'un cahier thématique, animation d'un atelier, etc.]

### DURÉE

Le présent contrat entre en vigueur à compter du [date] et se termine le [date]. Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties, avec un préavis écrit de 14 jours, sauf en cas de manquement grave, où la résiliation peut être immédiate. En cas de résiliation, seuls les travaux déjà réalisés seront payés.

### STATUT

Le collaborateur est un travailleur autonome. Il détermine librement ses méthodes de travail, utilise son propre équipement et ne peut en aucun cas être considéré comme un employé, mandataire ou représentant officiel de Deuil-Jeunesse. Il gère son travail de manière indépendante, sans lien de subordination, et assume l'entière responsabilité de ses obligations fiscales, notamment les cotisations à l'impôt, à la TPS et TVQ ainsi qu'aux assurances sociales applicables.

## LIEU DE TRAVAIL

Le mandat est réalisé de manière autonome. Le lieu de travail est déterminé par le collaborateur, à moins d'ententes spécifiques pour des présences requises (ex. rencontres, événements, tournages).

## HONORAIRES ET MODALITÉS DE PAIEMENT

En contrepartie du travail effectué, Deuil-Jeunesse s'engage à verser des honoraires de **[montant] \$** (taxes incluses ou non), payables sur réception de facture, selon les modalités suivantes :

- **Fréquence** : [ex. 50 % à la signature, 50 % à la livraison finale, ou facturation mensuelle, etc.]
- **Délai de paiement** : 30 jours ouvrables.

Aucun remboursement de frais ou dépenses ne sera effectué sans entente préalable.

## CONFIDENTIALITÉ

Le collaborateur s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre du mandat. Cette obligation survit à la fin du présent contrat.

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tout contenu créé dans le cadre du mandat (textes, visuels, outils, concepts, etc.) devient la propriété exclusive de Deuil-Jeunesse. Le collaborateur ne peut en faire usage ou diffusion sans autorisation écrite.

## NON-CONCURRENCE ET NON-SOLLICITATION

Pendant une période de **douze (12) mois** suivant la fin du présent contrat, le collaborateur s'engage à ne pas offrir, à titre personnel ou au nom d'un tiers, un service similaire auprès de la même clientèle ou dans un contexte concurrentiel, sauf entente écrite.

Le collaborateur s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement les clients, partenaires, donateurs ou employés de Deuil-Jeunesse pendant la durée du contrat et pour une période de douze (12) mois suivant sa fin.

## REPRÉSENTATION

Le collaborateur ne peut agir à titre de porte-parole ni engager Deuil-Jeunesse dans quelque déclaration publique ou médiatique que ce soit sans autorisation préalable.

**DISPONIBILITÉ ET COMMUNICATION**

Le collaborateur s'engage à respecter les échéanciers convenus, à maintenir une communication ouverte avec la personne responsable du suivi, et à signaler tout empêchement significatif.

**FORMATION ET ENGAGEMENT**

Le collaborateur accepte de suivre une brève formation introductive sur la mission et les valeurs de Deuil-Jeunesse. Il s'engage à respecter l'esprit de l'organisme dans toutes ses réalisations.

**ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES**

Si le mandat le requiert (ex. : contact avec des jeunes, traitement de données sensibles), le collaborateur consent à fournir une attestation de vérification de ses antécédents judiciaires.

**ASSURANCE RESPONSABILITÉ**

Lorsque pertinent, le collaborateur atteste détenir une assurance responsabilité civile ou professionnelle couvrant ses activités dans le cadre du mandat.

**LOIS APPLICABLES**

Le présent contrat est régi par les lois du Québec. Tout différend sera soumis aux tribunaux compétents du district de [ville de l'organisme].

**FAIT À [ville], ce [date] en deux exemplaires.**

**Pour Deuil-Jeunesse**

Nom : Josée Masson

Signature : \_\_\_\_\_

**Pour le collaborateur**

Nom : [à remplir]

Signature : \_\_\_\_\_





## Utilisation CLOCKIFY

### À QUEL PROJET CONTRIBUEZ-VOUS?

C'est la question de base en tout temps. Nous avons élaboré une liste de projets comprenant des tâches distinctes. Vos activités devraient être toutes couvertes par ces nomenclatures. Aucun projet "fourre-tout" n'est accepté. Si vous vous questionnez, svp, contactez-nous, nous allons réfléchir ensemble.

## NOMENCLATURES ET DESCRIPTIFS

**\*Effectif à compter du 1er juillet 2025**

### Activité DJ et promotion

- Création de matériel promotionnel
- Gestion d'activités tiers
- Gestion des membres
- Formation continue
- Vente du matériel promotionnel
- Organisation d'activités DJ
- Présence à l'activité
- Rapport d'activités
- Représentation
- Réseaux sociaux/infolettre/site web

### Administration

- Comité social
- Comptabilité et finances
- Développement stratégique et gouvernance
- Formation continue
- Maison
- Mécanique interne
- R.H
- Réunion d'équipe
- TI

### Intervention Clinique

- Administration suivi
- Administration groupe
- Comité formation continue
- Demandes financières
- Formation continue
- Rencontre de groupe
- Rencontre de suivi
- Temps gestionnaire

### Diffusion de l'expertise

- Comité externe
- Comité diffusion de l'expertise
- Création
- Gestion et organisation
- Formation continue
- Prestation de service

## LIS

- Appel et administration
- Coaching professionnel
- Demandes financières
- Formation continue
- Réception
- Rencontre d'urgence
- Temps gestionnaire

## Projets ponctuels

Nom des projets

## FACTURABLE vs NON-FACTURABLE

Cette portion de finance ne sera pas géré via la plateforme Clockify

## Demande de congés et de vacances

Par souci d'efficacité et de simplicité, il a été décidé que Clockify vous servira **EXCLUSIVEMENT** à inscrire le temps travaillé.

Le suivi et l'approbation des CONGÉS se feront maintenant **EXCLUSIVEMENT** dans un nouveau fichier, semblable à celui de la feuille de temps, nommé ***Suivi et approbations congés\_prénom (le fichier vous a été partagé)***. Vous pourrez également y suivre vos soldes de vacances et de journées personnelles.

**\*\*Prendre note que la gestion des FÉRIÉS sera maintenant assurée uniquement par la comptabilité, ce qui signifie que vous n'avez pas à les inscrire ni dans Clockify ni dans le fichier de suivi et approbations des congés.**

Pour limiter les erreurs, la direction a décidé que pour chaque tâche inscrite dans Clockify vous devrez inscrire votre temps ***arrondi au 5 minutes le plus près***.

**voici quelques exemples:**

- 1 heure et 5 minutes = 1:05
- 1 heure et 8 minutes = 1:10
- 1 heure et 36 minutes = 1:35
- 1 heures et 52 minutes = 1:55

Donc pour chacune de vos tâches le temps inscrit (minutes) devrait se terminer par 0 ou 5.

***\*\*Prendre note qu'au moment du traitement de la paie, le total des heures payées sera arrondi au 15 minutes le plus près.***

**IMPORTANT:** vous devez utiliser les deux points : lors de la saisie du temps dans Clockify.

**En Résumé :**

**Dans Clockify:**

- Les heures travaillées sont inscrites uniquement dans Clockify
- Utiliser les deux points : lors des inscriptions de temps
- Arrondir le temps travaillé au 5 minute près (minutes se terminent par 0 ou 5)
- Lors de l'utilisation d'une journée personnelle, le rectangle de la plage de temps de cette journée reste vide dans Clockify.

**Suivi et approbations CONGÉS:**

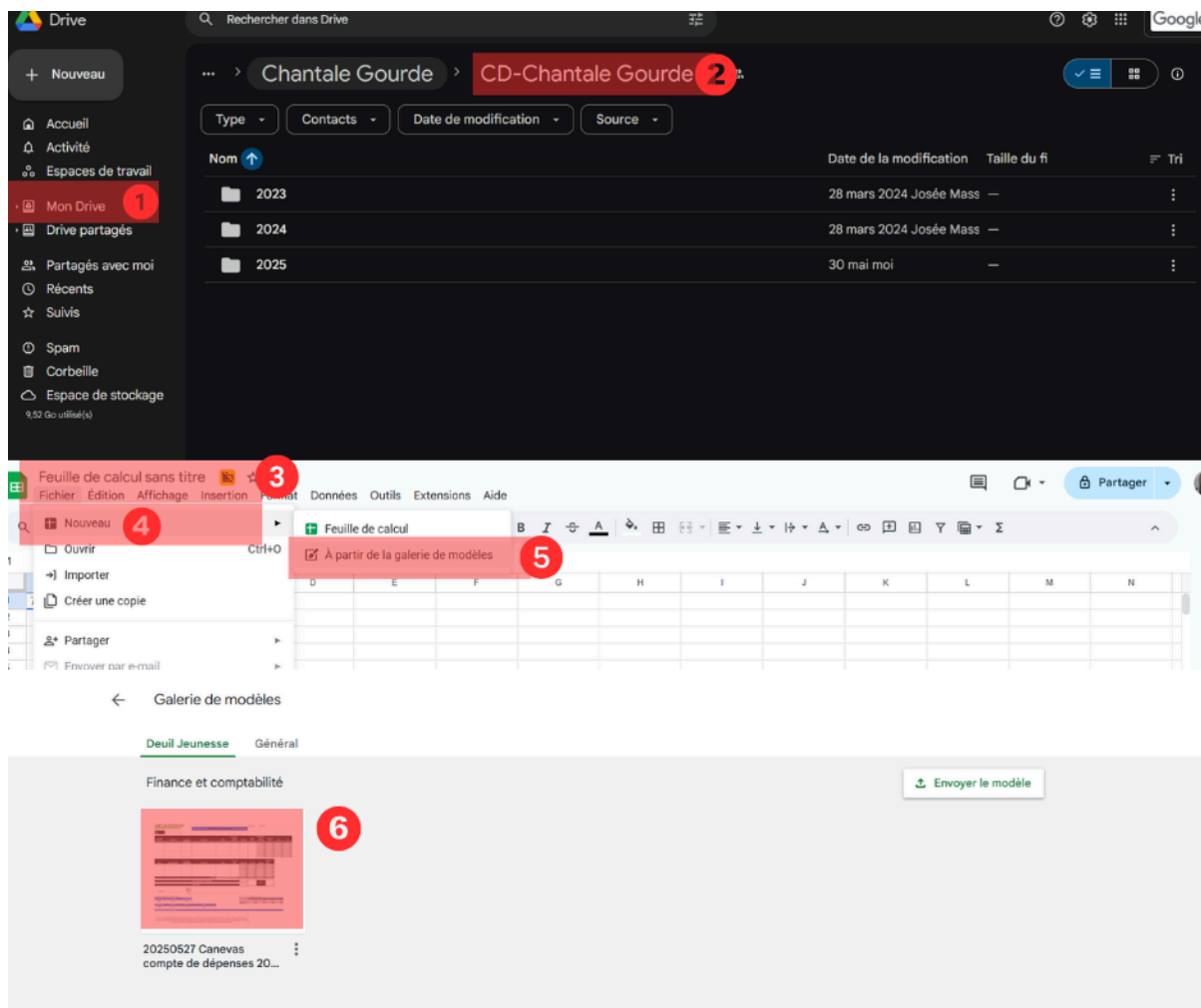
- Les demandes de congés se font via votre fichier respectif "**Suivi et approbations CONGÉS**"
- Les jours fériés seront traités par la comptabilité



## Guide utilisation du compte de dépense

Voici une nouvelle façon simplifiée de produire vos comptes de dépenses...

- Vous allez dans mon drive sur votre CD(nom).
- Vous cliquez sur NOUVEAU- Google Sheets-À partir d'un modèle.
- Vous allez voir le gabarit à jour du compte de dépense, vous double-cliquez dessus et VOILÀ il s'est déjà placé dans votre CD(nom) et vous pouvez le remplir.
- Vous faites cette démarche chaque mois, ça évite les copies!
- Un nouveau modèle mis dans la galerie de modèle une fois par an.



## Normes du travail

Lien vers le pdf :

[https://drive.google.com/file/d/1h7L975VSugSB0uBOaDCBW\\_bOdIDqIq5u/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1h7L975VSugSB0uBOaDCBW_bOdIDqIq5u/view?usp=drive_link)

## Parcours de l'employé



## **Accueil, d'intégration, de roulement et de départ**

### **Objectif**

Cette politique encadre de façon rigoureuse et humaine les étapes clés du cycle d'emploi à Deuil-Jeunesse : de l'accueil à l'intégration, du maintien à la régularisation, jusqu'au départ. Elle vise à assurer une cohérence organisationnelle, à favoriser la mobilisation des employés et à protéger les intérêts de l'organisme et de ses usagers à chaque étape du parcours professionnel.

### **Portée**

Cette politique s'applique à tout le personnel de Deuil-Jeunesse, qu'il soit en poste permanent, temporaire ou en probation. Ce sont les gestionnaires et le responsable RH qui ont la responsabilité de l'objet de cette politique.

### **Recrutement, sélection et embauche**

Le processus de recrutement et d'embauche repose sur des principes d'équité, de transparence et d'alignement avec la mission de Deuil-Jeunesse.

### **Affichage et présélection**

Les offres d'emploi sont rédigées avec rigueur, affichées sur les plateformes pertinentes et diffusées dans les réseaux adaptés. La direction générale et les gestionnaires concernés analysent les candidatures reçues, selon les compétences techniques, humaines et relationnelles attendues.

### **Entrevues et validation**

Des entrevues sont menées avec bienveillance et discernement. La direction s'assure d'une évaluation complète incluant, au besoin, des mises en situation ou des références. Le processus de validation peut inclure des vérifications supplémentaires selon la nature du poste. Deuil-Jeunesse s'engage à informer les candidats convoqués en entrevue de la décision rendue dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la dernière rencontre. Les autres personnes seront avisées dès la fin du processus.

### **Embauche et contractualisation**

Une fois la sélection confirmée, un contrat de travail est émis et signé, incluant les conditions d'emploi, les attentes et les responsabilités. Le dossier de l'employé est créé dans les systèmes internes, avec accès restreint selon les rôles. Les documents suivants y sont conservés :

- Contrat de travail signé (renouvelé annuellement)
- Curriculum vitae
- Attestation des antécédents judiciaires
- Acceptation ou renonciation au RVER
- Formulaires d'accueil et données personnelles de base
- Attestation de formation obligatoire (CNEST)

- Engagement de lecture des politiques et code d'éthique et de conduite signés chaque année avec le contrat de travail.

Les dossiers sont conservés dans un espace sécurisé sur Google Drive. L'accès est limité aux seules personnes autorisées. Le temps de conservation respecte les indications prévues à la matrice de conservation des données personnelles de l'organisme.

### **Intégration et période de probation**

L'intégration est encadrée pour favoriser une entrée harmonieuse dans l'équipe et dans la culture de Deuil-Jeunesse. Un guide d'accueil, un plan d'intégration et une rencontre avec la direction générale sont prévus dans les premières semaines.

La période de probation, d'une durée de 3 mois, permet une évaluation réciproque entre l'employé et l'organisation. Des points de suivi sont planifiés à mi-parcours et à la fin de la probation.

### **Références spontanées**

Deuil-Jeunesse ne verse pas de prime de référencement. Ce choix repose sur la volonté d'éviter les situations délicates où des relations d'amitié ou de proximité pourraient nuire à l'objectivité et à l'équité professionnelle. Toutefois, l'organisme encourage les références spontanées lorsqu'elles sont faites dans un esprit de bien commun, avec discernement et souci du bon fonctionnement de l'équipe.

### **Démission ou départ volontaire**

Toute personne qui souhaite quitter son poste est invitée à remettre un avis écrit dans un délai raisonnable (idéalement de deux à quatre semaines). Une rencontre de départ est proposée afin de faire un bilan, recevoir les commentaires, souligner l'apport de la personne et s'assurer d'un transfert harmonieux des responsabilités.

Les éléments suivants sont traités lors du départ :

- Fermeture ou transfert des dossiers et projets en cours
- Rédaction et signature d'un formulaire de remise de biens (ordinateurs, clés, dossiers, etc.)
- Récupération de tout matériel appartenant à Deuil-Jeunesse
- Redirection des courriels adressés à l'ancien employé vers une adresse interne pour une période de 4 semaines, après quoi le compte et l'adresse seront désactivés.
- Suppression de l'employé des listes de diffusion internes
- Suppression de l'accès aux outils numériques (Google Suite, Clockify, Psyllo, Zoom, etc.)
- Rédaction d'une attestation de remise de biens et de données

L'organisme peut, dans certains cas, maintenir un lien ponctuel avec l'ex-employé (ex. : collaboration future, références, projets ponctuels) dans un esprit d'ouverture.

### **Départ non volontaire**

Dans certains cas, une cessation d'emploi peut être décidée par l'organisation pour des raisons administratives, financières ou en raison du rendement ou du comportement d'un employé. Ce processus est encadré, respectueux et rigoureux. Il comprend toujours une démarche de documentation, des avertissements ou des rencontres formelles, sauf exception grave.

**Propriété intellectuelle**

Tout livrable réalisé dans le cadre du contrat appartient à Deuil-Jeunesse, sauf entente contraire. Cela inclut : outils, visuels, textes, concepts, capsules, présentations ou tout autre contenu créé pour le mandat. L'employé ne peut en faire usage ou en revendiquer la propriété intellectuelle sans autorisation écrite.

**Non-concurrence (1 an)**

Pendant une période de 12 mois suivant la fin du mandat, l'employé s'engage à ne pas créer, développer ni participer à la création ou au développement, à son compte ou pour un tiers, d'un organisme ou d'une ressource dont la mission et les services sont substantiellement similaires à ceux de Deuil-Jeunesse. Cette clause ne limite pas l'employé dans sa possibilité d'occuper un emploi ou de poursuivre sa pratique professionnelle au sein d'organismes, institutions publiques ou privées dont la mission rejoint en partie celle de Deuil-Jeunesse.

**Non-sollicitation**

L'employé s'engage à ne pas solliciter, directement ou indirectement, des aidés, des partenaires ou des membres du personnel de Deuil-Jeunesse pour des fins commerciales ou professionnelles, pendant la durée du mandat et pour une période de 12 mois après sa fin.

**Confidentialité et intégrité**

Tous les départs, qu'ils soient volontaires ou non, doivent être traités avec discrétion, respect et rigueur. L'identité, les raisons et les impacts sont protégés, autant pour l'employé que pour l'organisation.



## Attestation de remise des biens matériels et des données numériques

Date : [JJ/MM/AAAA]

Je soussigné-e, [Nom de l'employé-e], atteste avoir remis à Deuil-Jeunesse, en date du [JJ/MM/AAAA], l'ensemble des biens matériels et des données numériques appartenant à l'organisme, notamment (sans s'y limiter) :

- Équipements électroniques (ordinateur, téléphone, tablette, etc.)
- Chargeurs, câbles, écouteurs et accessoires connexes
- Clés, cartes d'accès, identifiants de sécurité
- Documents physiques liés à l'emploi
- Documents numériques et fichiers électroniques
- Accès à des plateformes, logiciels ou espaces de travail partagés
- Informations confidentielles détenues dans le cadre de mes fonctions

Je confirme également ne conserver aucune copie de fichiers, données ou documents liés à Deuil-Jeunesse, peu importe leur forme (papier, numérique, photo, courriel, etc.).

Cette attestation est faite en toute connaissance de cause et vise à assurer une transition conforme, sécuritaire et respectueuse des normes internes de l'organisme.

Signature de l'employé : \_\_\_\_\_

Nom (en lettres moulées) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du représentant de Deuil-Jeunesse : \_\_\_\_\_

Nom et fonction : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_



## Développement professionnel et de gestion de la performance

### Objectif

Cette politique vise à encadrer de façon claire, bienveillante et rigoureuse le développement professionnel des employés de Deuil-Jeunesse, ainsi que la gestion de leur performance, dans un esprit de collaboration, d'engagement et de responsabilité partagée.

Elle cherche à créer un environnement où :

- l'apprentissage est continu;
- les talents sont mobilisés au service de la mission;
- la performance est comprise comme la capacité à contribuer, à évoluer et à s'ajuster de manière proactive.

### Portée

Cette politique s'applique à tous les employés de Deuil-Jeunesse, quel que soit leur poste ou leur statut. Elle s'inscrit dans le cadre plus large de la philosophie de gestion de l'organisme, fondée sur l'autonomie, le courage relationnel et la compétence.

### Principes directeurs

#### Développement professionnel continu

- Chaque employé est responsable de son propre développement et est invité à identifier ses besoins, ses envies d'évolution et ses objectifs de perfectionnement.
- Deuil-Jeunesse encourage la participation à des formations internes et externes, des groupes de codéveloppement, des lectures, des conférences, des supervisions, etc.
- L'employé est également responsable de signaler son intérêt pour toute opportunité d'avancement ou de diversification de tâches.
- Les gestionnaires doivent soutenir ces démarches, lorsqu'elles sont cohérentes avec les priorités de l'organisme.

#### Gestion du temps et comportements attendus

- Le temps de travail est un temps consacré à l'avancement des mandats de Deuil-Jeunesse. Il est attendu de chaque personne qu'elle exerce un jugement professionnel dans l'utilisation de ce temps.
- Nous ne prescrivons pas de façon unique de prendre des temps de répit pendant la journée. Nous ne fonctionnons pas selon un modèle syndical de pauses standardisées. Nous préconisons une approche fondée sur la confiance et la responsabilisation mais aussi sur le bon jugement en sachant que le temps investi représente une valeur financière importante : chaque heure de travail doit donc être utilisée avec rigueur et intention. Le temps, à Deuil-Jeunesse, est aussi précieux que les dons que nous recevons. L'utiliser avec sagesse, c'est respecter notre mission. Chaque personne doit veiller à un équilibre sain entre les besoins de ressourcement et la charge de travail.

#### Aménagement du temps de travail



Deuil-Jeunesse valorise une approche humaine et souple dans l'organisation du travail, tout en assurant la qualité et la continuité des services.

L'aménagement du temps de travail peut inclure :

- des horaires variables selon les besoins de l'employé et les impératifs de service;
- du télétravail partiel, lorsque la nature du poste le permet;
- la possibilité de cumuler des heures en cas de travail supplémentaire ou de mandats ponctuels, sous réserve d'une autorisation par le supérieur immédiat.

Toute autre demande d'aménagement doit être discutée avec la personne gestionnaire immédiate. L'objectif est de trouver un équilibre satisfaisant entre les besoins de l'organisation, ceux de l'équipe et ceux de l'individu.

Chaque personne demeure responsable de :

- respecter les engagements professionnels et les échéances;
- être présente aux moments de collaboration et de concertation nécessaires;
- gérer son horaire avec rigueur, autonomie et transparence.

L'aménagement du temps de travail ne doit jamais compromettre :

- la qualité du service rendu;
- la fluidité du travail d'équipe;
- la mission globale de l'organisme.

## **Gestion de la performance**

### **Philosophie**

La gestion de la performance à Deuil-Jeunesse repose sur une approche :

- en temps réel;
- fondée sur la reconnaissance et le dialogue;
- d'attentes claires, mesurables, observables et réalisables.
- alignée avec la mission et les valeurs de l'organisme.

Il ne s'agit pas d'un processus punitif ou de contrôle, mais d'un cadre vivant qui permet de reconnaître les forces, d'ajuster les pratiques, d'identifier les besoins et de faire émerger le potentiel de chacun.

### **Planification autonome et balises de temps**

Dans une perspective d'autonomie, de responsabilisation et de saine gestion du temps, Deuil-Jeunesse met en place un système de balises permettant aux membres de l'équipe d'intervention de mieux planifier leur horaire de travail, en cohérence avec les besoins du milieu et les engagements de chacun.

Ce calcul de balises repose sur l'horaire de travail établi, les engagements professionnels confirmés (ex. : interventions de groupe, formations, rencontres d'équipe) et les tâches prioritaires. Il permet de dégager un temps disponible mensuel estimé pour les rencontres individuelles avec les jeunes et les familles. Ce repère vise à guider les intervenants dans leur planification, sans rigidité, tout en favorisant un alignement réaliste entre la charge de travail et les capacités réelles.

**Deuil-Jeunesse préconise qu'au moins 75% du temps de travail soit dédié au cœur de la mission**, soit aux interventions individuelles, familiales et de groupe, à la ligne d'intervention spécialisée ou à la prestation de service pour une diffusion de l'expertise. Cette balise doit servir de repère dans l'établissement des priorités et la gestion du temps.

De plus, un temps de travail doit être réservé à certaines tâches liées à la mécanique interne de l'organisme, telles que la lecture des politiques, la mise à jour des connaissances internes, la participation à des processus collectifs ou l'intégration de nouveaux outils. Ces éléments font partie intégrante du rôle professionnel, et leur prise en compte dans l'horaire contribue à la qualité, à la rigueur et à la cohérence du travail de chacun.

#### **Signes de déséquilibre ou d'inadéquation**

Lorsque des comportements non alignés persistent (ex. : retards répétés, absentéisme, désengagement, non-respect des consignes, difficulté à répondre aux attentes), un processus d'accompagnement est mis en place, incluant :

- une rencontre de clarification;
- la formulation d'attentes concrètes;
- un suivi de l'évolution;
- si nécessaire, un plan d'amélioration.

#### **Soutien et responsabilité**

- Le gestionnaire a la responsabilité de soutenir, documenter et intervenir avec respect.
- L'employé a la responsabilité de s'ajuster, se mobiliser et communiquer.



## Formation continue

### Contexte

Deuil-Jeunesse valorise le développement professionnel de ses employé.e.s et reconnaît l'importance de la formation continue dans l'amélioration des services offerts. Bien que l'organisation ne soit pas assujettie à la Loi sur les compétences (communément appelée "loi du 1%"), elle choisit volontairement de soutenir, de manière encadrée, l'accès à des formations pertinentes, en fonction de ses capacités et priorités internes.

### Droit à la formation continue

Chaque membre de l'équipe bénéficie d'un nombre annuel d'heures de formation continue rémunérées, proportionnel à son nombre de jours travaillés par semaine. La base de référence est la suivante :

Un employé à temps plein (5 jours/semaine) a droit à 5 jours ou 35 heures de formation rémunérée par année.

Les personnes à temps partiel ont droit à une portion équivalente, selon le tableau :

Jours travaillés / semaine	Jours de formation payés / an	Heures de formation payées / an
5 jours	5 jours	35 heures
4 jours	4 jours	28 heures
3 jours	3 jours	21 heures
2 jours	2 jour	14 heures
1 jour	1 jour	7 heures
À l'acte	0,5 jour	3,5 heures

Les rencontres *Intervenscène* et de co-développement ne font pas partie de cette politique, mais il est intéressant de porter à l'attention qu'elles sont en soi des formations continues.

### Formations organisées par Deuil-Jeunesse

Lorsqu'une activité de formation continue est organisée par Deuil-Jeunesse (par exemple les journées biannuelles), les employés peuvent y participer même si la durée dépasse le nombre d'heures de formation continue auquel ils ont droit selon leur poste. Dans ce cas, seule la portion consacrée à la formation est visée par cet énoncé. Les autres segments de la journée (informations administratives, rencontres d'équipe, etc.) ne sont pas compris dans ce calcul.

L'employé sera rémunéré uniquement pour le nombre d'heures de formation continue correspondant à son droit, en fonction de son pourcentage de tâche. Toute participation au-delà de ce droit est considérée comme volontaire et non rémunérée, à moins d'une entente spécifique établie avec la direction.

À noter que l'organisation peut également planifier des formations obligatoires (par exemple : service à la clientèle, sécurité, outils technologiques, etc.). Dans ce cas, la présente politique ne s'applique pas : la participation est alors requise et le temps alloué à la formation est rémunéré dans son intégralité, indépendamment du nombre d'heures de formation continue habituellement prévu pour l'employé.

### **Formations externes ou personnelles**

Tout projet de formation suivi sur le temps de travail, qu'il soit gratuit ou payant, doit :

- être approuvé à l'avance par le supérieur immédiat (utiliser le formulaire),
- être inscrit dans le tableau de suivi prévu à cet effet (rapport annuel),
- respecter les heures admissibles selon le poste occupé.

Si la formation est une obligation de l'Ordre professionnel auquel adhère l'employé, ce dernier devra participer à la formation sur son temps personnel.

Le temps alloué et défrayé par Deuil-Jeunesse pour répondre aux exigences de l'inspection professionnelle est de 5 heures. Si l'employé a besoin de plus de temps, cette portion est non rémunérée.

- Aucune formation suivie sans autorisation ne sera comptabilisée comme temps de travail.

Dans les cas où la formation dépasse les heures annuelles permises, l'employé.e peut :

- demander à la suivre sur son temps personnel,
- proposer un ajustement (temps supplémentaire non rémunéré),
- ou reporter la demande à l'année suivante (si jugé pertinent par la direction).

### **Principes d'équité et de responsabilité**

Cette politique vise à :

- encourager l'apprentissage,
- préserver l'équilibre des opérations,
- éviter les iniquités entre employés,
- assurer un suivi clair et partagé entre les personnes concernées.

La direction se réserve le droit de :

- prioriser certaines demandes selon les besoins organisationnels,
- limiter ou ajuster certaines demandes en cas de surcharge ou d'inadéquation avec les fonctions exercées,
- proposer des parcours de formation recommandés, en lien avec les orientations de Deuil-Jeunesse.



## Annexe - Formulaire de demande de formation continue

(À faire approuver par le supérieur immédiat avant l'inscription ou la participation)

### Informations générales

- Nom de l'employé : \_\_\_\_\_
- Nombre de jours travaillés par semaine : \_\_\_\_\_
- Nombre d'heures de formation déjà utilisées cette année : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ (selon le droit annuel)

### Détails de la formation

- Titre de la formation : \_\_\_\_\_
- Organisme ou plateforme : \_\_\_\_\_
- Dates ou période prévue : \_\_\_\_\_
- Durée totale (en heures) : \_\_\_\_ heures
- Lien avec les fonctions exercées :
  - ☐ Étroitement lié à mes tâches
  - ☐ Pertinent mais non essentiel
  - ☐ Développement personnel / intérêt général

### Intention et retombées attendues

Pourquoi souhaites-tu suivre cette formation?

---



---

Comment penses-tu mettre en pratique ce que tu apprendras?

---



---



---

### Autorisation

- ☐ Formation approuvée par le supérieur immédiat
- ☐ Formation refusée (commentaire facultatif ci-dessous)

Nom et signature du supérieur immédiat : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



## Reconnaissance

### Résumé

À Deuil-Jeunesse, la reconnaissance est au cœur de notre culture organisationnelle. Elle ne repose pas sur la matérialité ou les automatismes, mais sur des gestes sincères, cohérents et humains, en phase avec nos valeurs. Cette politique vise à encadrer et encourager les différentes formes de reconnaissance, dans un esprit d'équité, de cohérence et de justesse tant pour les membres de l'équipe que pour les administrateurs. La reconnaissance est essentielle, mais elle ne doit jamais devenir source d'iniquité, de tension ou de charge financière non maîtrisée.

### Contexte et intention

Exprimer sa reconnaissance est une manière puissante de renforcer les liens, de souligner l'impact d'un geste, d'un engagement ou d'un parcours. Mais il est essentiel que cette reconnaissance soit vécue de façon équitable, authentique et alignée avec nos ressources.

Depuis quelques années, Deuil-Jeunesse a choisi de ne plus offrir de cadeaux matériels (fleurs, objets, cartes-cadeaux, etc.) pour souligner les événements personnels ou professionnels (départ, deuil, convalescence, naissance, etc.).

Cette décision repose sur quatre constats :

- Subjectivité : il est difficile de déterminer ce qui « mérite » une attention formelle. Un départ est souvent reconnu, mais qu'en est-il d'un deuil discret, d'un retour après une maladie ou d'un épuisement ?
- Comparaison et attentes : des gestes isolés, même bien intentionnés, créent parfois des malaises chez d'autres membres de l'équipe qui se sentent oubliés ou inégalement traités.
- Ressources limitées : il n'est pas possible de généraliser ce type d'attention à tout le personnel, aux membres du conseil d'administration, aux bénévoles et partenaires. Quelques gestes ponctuels peuvent facilement représenter plusieurs centaines de dollars.
- Valeurs organisationnelles : Deuil-Jeunesse valorise la reconnaissance humaine, verbale, écrite ou symbolique, plus que la reconnaissance monétaire. Un mot, une carte, un hommage sincère... voilà ce qui porte du sens.

### Objectifs de la politique

- Favoriser une culture de reconnaissance authentique, non monétaire

- Éviter les malaises liés aux comparaisons ou oublis involontaires
- Encadrer les pratiques pour qu'elles soient cohérentes, durables et alignées avec nos valeurs
- Proposer des options simples et accessibles à toute l'équipe

### **Types de reconnaissance encouragés**

#### **Reconnaissance informelle (spontanée)**

- Petits gestes du quotidien : mots de remerciement, clins d'œil symboliques, reconnaissance d'un effort ou d'un courage discret. Chacun peut poser ce type de geste à sa manière.

#### **Reconnaissance formelle (organisationnelle)**

- Actions structurées par l'équipe de gestion, un comité ou un groupe.
- Départ (avec mot d'équipe, hommage)
- Reconnaissance d'années de service ou de projets marquants
- Temps de parole ou texte d'hommage lors d'une réunion

Aucun cadeau matériel ou monétaire n'est offert.

Cette posture est assumée et appliquée uniformément.

### **Rôles et responsabilités**

- Chaque employé est encouragé à exprimer sa reconnaissance, à sa manière.
- Les gestionnaires veillent à maintenir l'équité et la cohérence dans les gestes formels.
- Les comités concernés peuvent proposer des actions collectives respectueuses de ce cadre.
- Le C.A. est invité à s'inspirer des mêmes principes s'il souhaite reconnaître un membre ou une action.



## Rétroaction continue

### Contexte et intention

Deuil-Jeunesse souhaite abandonner le modèle rigide des évaluations de rendement biannuelles au profit d'une culture vivante de rétroaction continue. Cette politique vise à promouvoir l'autonomie, le courage relationnel et la compétence professionnelle, dans un climat de respect, de confiance et de croissance mutuelle.

### Objectifs de la politique

- Valoriser la rétroaction comme levier de développement personnel et professionnel.
- Responsabiliser chaque membre de l'équipe dans son cheminement et dans les liens qu'il tisse.  
Soutenir une communication ouverte, bienveillante et agile, sans lourdeur bureaucratique.
- Offrir un cadre clair pour recueillir et traiter les inconforts ou tensions au sein de l'équipe.

### Valeurs fondatrices

Autonomie : chaque personne est l'actrice de son développement.

Courage relationnel : oser nommer, entendre et ajuster avec respect. Compétence : valoriser les apprentissages, reconnaître les contributions, cultiver l'expertise.

### Types de rétroactions reconnues

- Feedback informel (verbal ou écrit) : fait partie du quotidien.
- Feedback ciblé : à la suite d'un projet, d'une situation ou sur demande.
- Feedback croisé : entre collègues, sans hiérarchie obligatoire.
- Feedback guidé : dans le cadre d'un accompagnement, d'un moment de supervision ou de co-développement.

### Responsabilités partagées

- Chaque employé est responsable de solliciter ou d'offrir du feedback en cohérence avec les valeurs de la politique.
- Les gestionnaires soutiennent ces démarches et facilitent les échanges.
- L'organisation garantit un climat respectueux, sans représailles, propice à l'expression constructive.

### Suivi annuel

Un sondage confidentiel est diffusé une fois l'an afin de :

- Prendre le pouls du climat de travail
- Recevoir des signaux de préoccupations
- Orienter les améliorations futures
- Outils concrets à disposition





## **Annexe 1 - Formulaire de feedback express**

À utiliser volontairement après une collaboration, un projet, une situation marquante ou simplement quand on souhaite donner ou recevoir du feedback de manière claire et respectueuse.

### **1. Comment était la situation vécue ?**

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Moyennement satisfaisante
- ☐ Peu satisfaisante
- ☐ Insatisfaisante

### **2. Est-ce que ces éléments étaient présents ?**

- ☐ Clarté dans mes messages ou actions
- ☐ Écoute ou accueil de l'autre
- ☐ Initiative ou autonomie
- ☐ Collaboration ou esprit d'équipe
- ☐ Courage relationnel

### **3. Est-ce que la collaboration avançait dans un bon climat de travail ?**

- ☐ Oui, clairement
- ☐ Plus ou moins
- ☐ Non

### **4. Est-ce qu'un besoin est né de cette situation?**

- ☐ Oui
- ☐ Non

### **5. Est-ce que cette situation a contribué à une valeur importante de Deuil-Jeunesse?**

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

### **6. Qu'est-ce que tu as apprécié ou tu recommandes de garder ?**

### **7. Qu'est-ce que tu aurais aimé différent ou que tu suggères pour une prochaine fois ?**



## Annexe 2- Carnet de développement personnel

(outil volontaire)

Un outil personnel, non évaluatif, qui peut être utilisé seul ou en supervision, pour prendre soin de soi et suivre son évolution.

### Quotidien - Une question simple

« Qu'est-ce que j'ai fait aujourd'hui qui était en cohérence avec mes valeurs? »  
(ou : *De quoi suis-je fier.e aujourd'hui?*)

### Hebdomadaire - Courte réflexion à écrire

- Cette semaine, je me suis senti...
- Un moment marquant (positif ou difficile) a été...
- Ce que j'ai appris ou redécouvert...
- Ce que j'ai évité ou que j'aurais aimé vivre...
- Un petit pas pour la semaine prochaine...

### Mensuel - Une page de bilan

- Quelles forces se sont exprimées ce mois-ci ?
- Ai-je nourri ce qui est important pour moi ?
- Quels liens ont été significatifs?
- Ai-je contribué à un bon climat ?
- Un geste que je veux poser le mois prochain...
- Un besoin important?
- Comment est-ce que j'ai contribué aux valeurs de Deuil-Jeunesse?

### Annuel - Grande réflexion

- Mes plus grandes fiertés
- Ce que j'ai appris malgré les défis
- Mes valeurs professionnelles telles que je les vis
- Mon mot phare pour l'année à venir

## Travailler à Deuil-Jeunesse - conditions et engagements



**Deuil-  
Jeunesse®**

## **Assignment temporaire en cas de lésion professionnelle**

### **Objectifs**

- Favoriser le maintien du lien d'emploi et un retour au travail sécuritaire et progressif d'un employé ayant subi une lésion professionnelle ;
- Permettre à l'organisation de respecter ses obligations légales tout en offrant un accompagnement adapté au travailleur blessé ;
- Encadrer clairement le processus d'assignment temporaire, en respect des capacités et des limitations de l'employé.

### **Cadre légal**

Cette politique s'appuie sur la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP), notamment les articles 179 et 180 :

- Article 179  
L'employeur peut assigner temporairement un travail à un employé blessé, même si sa lésion n'est pas consolidée, à condition que ce travail respecte les limitations fonctionnelles établies par un professionnel de la santé.
- Article 180  
L'employé affecté temporairement conserve le salaire et les avantages liés à l'emploi qu'il occupait au moment de la lésion.

### **Champ d'application**

Cette politique s'applique à tout employé de Deuil-Jeunesse ayant subi une lésion professionnelle reconnue dans le cadre de son emploi. Elle implique la collaboration entre:

- Le travailleur concerné ;
- Son supérieur immédiat ;
- La direction générale ;
- La personne responsable des ressources humaines.

### **Principes directeurs**

- L'assignment temporaire est une mesure de transition et de réinsertion progressive.
- Elle est toujours réalisée en respect strict des recommandations médicales.
- Elle est documentée et encadrée à chaque étape.
- Le processus repose sur la transparence, la collaboration et la communication continue.

### **Responsabilités**

#### **Direction générale et ressources humaines**

- Appliquent et diffusent la politique ;
- Offrent un soutien aux gestionnaires dans l'analyse des possibilités de tâches ;
- Veillent à la conformité légale et au respect des restrictions médicales.

#### **Supérieur immédiat**

- Reçoit les déclarations ;
- Fournit les documents d'assignation temporaire au travailleur ;
- Attribue des tâches compatibles avec les recommandations médicales ;
- Assure le suivi quotidien et signale toute difficulté.

### **Travailleur blessé**

- Déclare rapidement l'événement ;
- Collabore à l'évaluation de son état et de ses capacités ;
- Fournit les documents médicaux requis dans les délais prescrits ;
- Respecte les tâches convenues et avise en cas de difficulté.

### **Procédure en cas de lésion professionnelle**

#### **1. Déclaration de l'événement**

- Le travailleur déclare immédiatement sa blessure ou l'incident à son supérieur immédiat.
- Il rédige une déclaration écrite de l'événement.

#### **2. Transmission des documents**

- Avant la première consultation médicale, l'employeur remet une **enveloppe comprenant les documents d'assignation temporaire** à remettre au médecin.
- Toutes les informations se trouvent sur le site de la CNESST <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/retour-travail/assignation-temporaire>

#### **3. Remise des documents médicaux**

- Après sa consultation, le travailleur remet à son supérieur :
  - Le rapport médical ;
  - Le formulaire d'assignation temporaire est rempli, même en cas de refus d'assignation.
- Délai maximal de remise : **24 heures suivant le rendez-vous médical.**

#### **4. Demande de document manquant**

- L'employeur peut demander qu'un formulaire d'assignation temporaire soit rempli rétroactivement dans un délai de **48 heures** si omis lors de la consultation.

#### **5. Assignation temporaire**

- Si autorisée, une tâche temporaire compatible est attribuée.
- Le travailleur doit :
  - Respecter ses limitations médicales ;
  - Informer son gestionnaire de toute difficulté ou douleur ;
  - Collaborer activement à la réussite de son retour au travail.

#### **6. Suivis médicaux**

- Le travailleur avise son employeur de ses suivis médicaux à venir afin de recevoir à nouveau les documents requis.

### **Confidentialité**

Toutes les informations médicales sont traitées avec **confidentialité et discrétion**. Seules les personnes ayant un **besoin professionnel légitime** y ont accès.



## **Cadre de référence en ressources humaines (RH)**

### **Objectif**

Ce cadre de référence établit les principes fondamentaux de gestion des ressources humaines à Deuil-Jeunesse. Il vise à encadrer les pratiques RH de façon cohérente, humaine et rigoureuse, en assurant une saine gouvernance du personnel, un climat de travail respectueux, et une conformité aux lois en vigueur. Il sert de fondement à l'ensemble des politiques et procédures RH adoptées par l'organisation. Ce cadre traduit l'intention ferme de Deuil-Jeunesse d'honorer les personnes qui s'impliquent à son service, dans un esprit de rigueur, de sens et d'humanité.

### **Portée**

Ce cadre s'applique à toutes les personnes liées à Deuil-Jeunesse par un lien d'emploi, incluant:

- les employés permanents et temporaires;
- les stagiaires;
- les employés contractuels;
- toute autre personne exerçant une fonction officielle au sein de l'organisme.

### **Principes directeurs**

Les pratiques RH de Deuil-Jeunesse sont guidées par les principes suivants :

- Respect de la personne : Reconnaître l'unicité de chaque individu et favoriser des rapports humains empreints d'écoute, de reconnaissance et de bienveillance.
- Équité et transparence : Offrir un traitement équitable à toutes les personnes, sans discrimination, dans un cadre de règles justes, claires et bien communiquées..
- Reconnaissance des compétences : Mettre en valeur le savoir, le savoir-dire, le savoir-être et le savoir-faire de chacun.
- Collaboration et courage relationnel : Encourager une communication ouverte, honnête et constructive.
- Protection des droits : Assurer le respect des lois du travail, des droits fondamentaux de la personne et des obligations professionnelles.

### **Protection de l'organisme et de sa mission**

Les ressources humaines de Deuil-Jeunesse sont guidées par une volonté profonde de bienveillance, d'équité et de reconnaissance des personnes. Toutefois, cette humanité ne peut se vivre au détriment de l'organisme. Chaque décision ou mesure prise dans le cadre de la gestion des ressources humaines doit contribuer à protéger l'intégrité, la stabilité et la pérennité de Deuil-Jeunesse, ainsi que la qualité des services offerts.

L'organisme n'existe que par sa mission. Il est donc essentiel de poser des choix organisationnels qui assurent la continuité de cette mission, tout en tenant compte des réalités humaines, financières et structurelles.

Protéger Deuil-Jeunesse, c'est aussi protéger les personnes qui y œuvrent, les bénévoles, les partenaires et la confiance du public. Cette responsabilité est partagée par toutes les personnes qui y travaillent, à tous les niveaux.

### **Engagements de Deuil-Jeunesse**

Deuil-Jeunesse s'engage à :

- Offrir un environnement de travail sain, sécuritaire et stimulant;
- Encourager l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle;
- Fournir des outils et conditions de travail adéquats;
- Promouvoir la formation continue et le développement professionnel;
- Maintenir un climat organisationnel positif fondé sur la confiance et l'autonomie;
- Protéger la confidentialité des données personnelles et professionnelles;

### **Attentes envers les employés**

En contrepartie, Deuil-Jeunesse attend de ses employés :

- Une adhésion sincère à la mission et aux valeurs de l'organisme;
- Un comportement professionnel, éthique et collaboratif;
- Une participation active à la vie organisationnelle et à l'atteinte des objectifs collectifs;
- Le respect des politiques internes et des règles convenues;
- Une ouverture au dialogue et à l'amélioration continue.

Ce cadre permet aussi d'annexer certains éléments RH qui ne nécessitent pas une politique complète, mais qui méritent d'être encadrés pour assurer la cohérence des pratiques.



## **Conciliation travail - vie personnelle**

### **Objectif**

Deuil-Jeunesse reconnaît que le bien-être global de ses employés est essentiel à la qualité de ses services. La présente politique vise à favoriser une conciliation saine, humaine et durable entre les responsabilités professionnelles et les réalités personnelles de chacun. Elle entend soutenir les membres de l'équipe, dans l'ordre du possible, dans les différentes étapes et contextes de leur vie.

### **Portée**

Cette politique s'applique à l'ensemble des employés de Deuil-Jeunesse, peu importe leur rôle, leur statut d'emploi ou leur ancienneté.

### **Principes directeurs**

- Souplesse : Adapter le cadre de travail dans la mesure du possible aux besoins individuels, tout en maintenant l'efficacité organisationnelle.
- Équité : Traiter chaque situation avec justesse, sensibilité et transparence.
- Prévention : Agir en amont pour prévenir l'épuisement, la détresse ou le désengagement.
- Confiance : Favoriser un dialogue ouvert et respectueux avec les gestionnaires.

### **Moyens de conciliation possibles**

Selon la situation de l'employé, la direction peut proposer, de façon ponctuelle ou plus soutenue:

#### Aménagement du temps de travail

- Horaires flexibles (ex. : début de journée plus tardif, pause étendue)
- Réduction temporaire des heures travaillées
- Possibilité de journées compressées ou de semaines de travail sur 4 jours
- Congés sans solde à court ou moyen terme
- Ajustements temporaires pour des suivis médicaux ou personnels

#### Télétravail

- Possibilité d'effectuer certaines tâches à distance, selon la nature du poste et les besoins du service
- Maintien d'un équilibre entre présence en personne (essentielle à la mission) et flexibilité

#### Congés personnels et familiaux

- Congés personnels pour obligations familiales, maladies ou situations urgentes
- Congés pour événements significatifs (maladie grave d'un proche, décès, séparation, etc.)



- Congé sabbatique ou projet personnel sur demande motivée

### Soutien aux proches aidants

Deuil-Jeunesse reconnaît les défis associés au rôle de proche aidant, qu'il soit ponctuel ou de longue durée. Nous nous engageons à :

- Offrir de l'écoute et un accompagnement personnalisé pour ajuster la charge de travail
- Permettre des aménagements d'horaire ou des congés, selon les besoins
- Diriger l'employé vers des ressources externes au besoin
- Favoriser une culture d'entraide et de non-jugement

### Démarche et responsabilités

- L'employé qui souhaite une mesure de conciliation est invité à en discuter en toute confiance avec son gestionnaire.
- Le gestionnaire, avec l'appui de la direction générale au besoin, analyse la demande en considérant les besoins de l'organisation, l'équité entre les membres de l'équipe et les impacts possibles sur les services.
- Une entente formelle ou informelle peut être rédigée, selon la nature de l'ajustement demandé.

### **Préserver l'équilibre organisationnel**

Si la conciliation fait partie intégrante de la culture de Deuil-Jeunesse, il est essentiel de préserver l'équilibre entre les besoins des individus et ceux de l'organisation. Chaque demande sera donc évaluée avec rigueur et bienveillance, mais aucune mesure ne sera automatique ni garantie. L'objectif demeure de soutenir le personnel sans compromettre la stabilité, l'équité interne ou la continuité des services offerts à la population.

Exemples de demandes possibles :

*Ce tableau présente des exemples pour illustrer les possibilités. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive ni d'un engagement ferme.*

<b>Contexte personnel</b>	<b>Mesure potentielle</b>
Suivi médical hebdomadaire	Aménagement ponctuel de l'horaire
Enfant malade de façon récurrente	Télétravail temporaire ou congé sans solde
Soutien à un parent en perte d'autonomie	Horaire réduit, congé spécial ou pauses élargies
Projet personnel	Congé sabbatique ou allègement temporaire
Événement imprévu (séparation, deuil)	Congé d'urgence ou allègement temporaire

### **Culture organisationnelle**

Deuil-Jeunesse valorise un climat de travail bienveillant, dans lequel les réalités humaines sont prises en compte. La conciliation travail-vie personnelle n'est pas perçue comme un privilège, mais comme une approche saine de gestion, qui contribue à la fidélisation, à l'engagement et à la santé des équipes.



## Équité salariale

### Préambule

Deuil-Jeunesse s'engage à offrir à tous ses employés un traitement juste, équitable et exempt de discrimination, conformément à la Loi sur l'équité salariale du Québec. Nous reconnaissons que la reconnaissance salariale du travail effectué, peu importe le genre ou le titre d'emploi, est essentielle pour maintenir un climat de respect, de transparence et de confiance mutuelle.

L'équité salariale ne signifie pas une rémunération identique pour toutes les personnes, mais un salaire égal pour un travail équivalent ou de valeur comparable.

### Objectifs

- Assurer que l'ensemble des catégories d'emplois à prédominance féminine soient rémunérées de façon équitable par rapport aux autres catégories de valeur comparable.
- Promouvoir une culture organisationnelle équitable, cohérente avec les valeurs de respect, de justice et de reconnaissance.
- Se conformer à la législation en vigueur au Québec en matière d'équité salariale et de maintien de celle-ci.

### Portée

Cette politique s'applique à toutes les catégories d'emplois à Deuil-Jeunesse, qu'ils soient permanents, contractuels, à temps plein ou à temps partiel.

### Principes directeurs

- Évaluation des emplois : Les postes sont évalués en fonction de critères objectifs (qualifications requises, responsabilités, efforts, conditions de travail), sans égard au genre de la personne qui les occupe.
- Transparence : L'exercice d'équité salariale ainsi que ses ajustements sont communiqués à l'ensemble de l'équipe.
- Maintien de l'équité salariale : Un exercice de maintien est effectué tous les cinq ans ou plus tôt en cas de transformation importante de l'organisation.
- Révision continue : Tout changement dans la structure organisationnelle, la nature des tâches ou les conditions d'emploi peut entraîner une réévaluation des catégories d'emploi.

### Responsabilités

- Direction générale : Assure la mise en œuvre, le suivi et la mise à jour de l'exercice d'équité salariale. Peut déléguer cette responsabilité à une personne ou un comité désigné.

- Employés : Sont invités à faire part de toute situation perçue comme une iniquité salariale. Deuil-Jeunesse s'engage à recevoir ces préoccupations avec sérieux et confidentialité.

**Confidentialité et accès à l'information**

L'information liée à l'équité salariale est confidentielle, sauf les éléments devant être diffusés légalement. Toute personne ayant accès à ces données doit respecter les règles de confidentialité en vigueur dans l'organisation.

**Affichage et documentation**

Conformément à la loi :

- Un avis d'exercice d'équité salariale ou de maintien est affiché dans les délais prescrits.
- Toute documentation relative à l'équité salariale est conservée dans un dossier sécurisé, accessible uniquement à la direction et aux personnes autorisées.



## Rémunération et de gestion de congé

Deuil-Jeunesse s'est doté d'une structure de gestion des ressources humaines car le positionnement par rapport au marché, la rétention des employés ainsi que l'équité salariale sont essentiels. La philosophie de rémunération est axée sur une expérience professionnelle spécialisée et la qualité de vie au travail. Malgré le fait qu'il soit un OBNL, Deuil-Jeunesse veut offrir des conditions de travail favorables à la réalisation de sa mission. Les efforts sont placés sur l'autonomie, l'environnement de travail, la reconnaissance et le développement professionnel et d'équipe.

Cette politique s'applique à l'ensemble des employés. Elle a pour but d'offrir un cadre aux décisions de rémunération, tout en maintenant l'équité interne.

### Rémunération globale

La mission de Deuil-Jeunesse peut seulement se réaliser par la passion, les efforts et la compétence de l'équipe. L'organisme souhaite offrir un environnement de travail qui permet de donner le meilleur à nos aidés et nos parties prenantes. En fait, la rémunération c'est beaucoup plus qu'un salaire et au fil des dernières années, nous avons effectué de nombreux ajouts à notre offre de rémunération globale. Travail motivant, environnement soutenant, assurances collectives, régime épargne retraite, congés personnels, vacances, formation spécialisées, ordre professionnel payé et assurance responsabilité, télétravail, conciliation travail-vie personnelle, c'est ce qu'offre Deuil-Jeunesse.

### Structure salariale

L'organisme reconnaît qu'il y a différents stades dans une carrière et valorise une structure professionnelle comparable à ce qui peut être observé dans les entreprises privées et le secteur public. Cette structure s'appuie sur un système de classement des emplois par famille d'emplois (professionnels, administratifs, gestionnaires, haute direction). Il est aussi reconnu qu'un poste comporte plusieurs niveaux (ex : intermédiaire, principal, spécialiste) et que, par le fait même, les niveaux de contribution sont croissants. La structure salariale est conçue sur le principe de classes et d'échelles salariales. Ainsi, chaque poste de l'organisation se trouve dans une échelle salariale correspondante.

Toutes les échelles salariales sont conçues de la même façon, c'est-à-dire avec un minimum, un point-milieu et un maximum. Une étude de marché a été réalisée par une firme externe et est mise à jour régulièrement. En novembre chaque année, l'organisme doit préparer ses budgets pour l'année suivante et a pour objectif d'indexer annuellement l'ensemble de sa structure salariale.

Voici les familles d'emplois et la progression de carrière :

Classes salariales	Administration	Professionnel psychosocial	Professionnel (autre discipline)	Gestionnaire
7				Gestionnaire principal ↑
6		Intervenant 4-Spécialiste ↑	Professionnel 4-Spécialiste	Gestionnaire ↑
5		Intervenant 3-Principal	Professionnel 3-Principal ↑	
4	Administration 4-Spécialiste	Intervenant 2-Intermédiaire	Professionnel 2-Intermédiaire	
3	↑	Intervenant 1-Entrée	Professionnel 1-Entrée ↑	
2	Administratif 2-Principal			
1	Administratif 1-Intermédiaire			

Chaque membre de l'équipe progresse à même son échelle salariale, ainsi que par la reconnaissance de son expérience d'intervention à Deuil-Jeunesse. En fait, les règles de positionnement sont clairement déterminées selon le diplôme et le nombre d'années de service.

Nombre d'années de service à Deuil-Jeunesse	Niveau correspondant
Entre 0 et 0,999	1-Entrée
Entre 1 et 2,999	2-Intermédiaire
3 ans et +	3-Principal
Reconnaissance professionnelle, nomination spéciale	4- Spécialiste

### Révision salariale

Annuellement, l'organisme détermine son budget de révision salariale. Une enveloppe budgétaire est fixée en considérant, avec le conseil d'administration, différents facteurs :

- Rendement financier de l'année.
- Prévision budgétaire pour l'année à venir.
- Évolution du marché de l'emploi et des salaires.

Puis, un exercice a lieu pour évaluer la révision salariale de chaque membre de l'équipe. Cette évaluation tient compte de nombreux facteurs qui sont pris en compte pour chaque personne :

- Nombre d'années de service et niveau correspondant.
- Échelle salariale correspondante indexée et positionnement dans cette échelle.

Une fois tous les calculs effectués pour l'ensemble des membres de l'équipe, l'enveloppe budgétaire doit être approuvée par le conseil d'administration.

Les salaires révisés prennent effet au 1<sup>er</sup> janvier suivant.

### Mouvements internes

Lors de changements de postes, une analyse salariale spécifique est effectuée par la direction générale pour évaluer si le salaire doit être ajusté. Les assignations temporaires peuvent donner lieu à une prime. Ce mouvement est aussi soumis à une période de probation de 3 mois.

### Probation

La période de probation est de trois (3) mois. Pendant cette période, l'employé n'est pas éligible au RVER ou aux assurances collectives.

### Description des autres éléments de rémunération

#### Assurances collectives

Le régime d'assurances collectives des employés de Deuil-Jeunesse couvre :

- Les soins de santé
- L'invalidité de longue durée

Se référer à la brochure de l'assureur pour tous les détails. L'organisme paie 25 % des primes d'assurances collectives de tous les employés admissibles. Pour être admissible, il est nécessaire d'avoir un horaire de plus de 21 heures/semaine.

Ordre professionnel : Cotisation remboursée selon le prorata des jours prévus dans la lettre annuelle de confirmation d'emploi (horaire de 5 jours/sem. = en totalité, horaire de 2 jours/sem. payé à 40%). Si l'employé quitte en cours d'année, il ou elle a l'obligation de rembourser la partie de sa cotisation assumée par l'organisme selon les heures non travaillées pour l'année en cours. À noter que Deuil-Jeunesse rembourse la cotisation de l'OTSTCFQ au tarif pour les organismes communautaires. Dans le cas où un employé entre dans son Ordre en cours d'emploi, l'organisme s'engage à payer les frais d'ouverture de dossier et reliés à la demande de droits d'entrée mais si l'employé quitte dans les cinq (5) ans suivants, il devra

les rembourser. Tous les employés doivent payer leur cotisation et sont remboursés par le biais de leur compte de dépenses.

Assurances responsabilité professionnelle : Assumée par l'organisme.

Télétravail : Une politique de télétravail est en vigueur.

Formation : Une politique de formation continue est en vigueur.

Régime Volontaire D'épargne Retraite (RVER): Nous encourageons tous les employés de Deuil-Jeunesse à effectuer leur propre planification financière. Nous offrons la possibilité de cotiser au RVER. Cependant, l'organisme ne cotise pas à ce régime. Pour être admissible, il est nécessaire d'avoir un horaire de plus de 21 heures/semaine.

Cellulaire : Lorsque exigé par l'organisme, les frais reliés à l'usage professionnel du cellulaire seront remboursés en partie à l'employé.

Congés personnels : Supérieur à LNT (loi des normes du travail). Calcul au prorata des jours prévus dans la lettre annuelle de confirmation d'emploi (horaire de 5 jours/sem. = 5 jours de congé personnel, horaire de 2 jours/semaine = 2 jours de congé personnel). Les congés personnels sont un droit prévu par les normes du travail. Ils ne sont pas soumis à approbation discrétionnaire, mais doivent être communiqués à la direction le plus tôt possible. Toute absence doit être justifiée et conforme à la loi. L'organisme se réserve le droit de demander des pièces justificatives au besoin. L'employé doit les inscrire à son horaire, dans la fiche de congé.

Lorsqu'un employé occupe un poste dont les tâches doivent absolument être assurées en son absence, il a la responsabilité d'en aviser sa direction le plus tôt possible afin de permettre la mise en place d'un remplacement. La responsabilité de trouver un remplaçant n'incombe pas à l'employé lui-même, mais il ou elle doit collaborer activement avec la direction pour transmettre l'information nécessaire, faciliter la transition, et s'assurer que les tâches critiques sont prises en charge pendant son absence. En cas de congé imprévu (maladie, urgence), la direction prendra les mesures nécessaires pour assurer la continuité des services.

Les journées personnelles ne sont pas monnayables en fin d'année et ne peuvent être reportées à l'année suivante. Elles sont déposées dans une banque de journées personnelles sous forme de nombre de jours. Les journées personnelles seront versées au taux en vigueur lors de la prise du congé.

Congés spécifiques : les congés pour des raisons familiales, humanitaires, de deuil, parentaux, d'invalidité sont conformes aux dispositions des assurances collectives, des normes du travail, des lois en vigueur et du régime québécois d'assurance parentale.

Congés fériés : Deux (2) jours additionnels à ceux prévus par la LNT (lendemain du Jour de l'An et lendemain de Noël). Voici la liste des congés fériés reconnus :

- 1<sup>er</sup> janvier- Jour de l'An
- 2 janvier- lendemain du Jour de l'An (décision DJ)
- Vendredi saint ou lundi de Pâques (au choix de l'organisme)
- Lundi précédant le 25 mai - Fête des Patriotes
- 24 juin - Fête nationale du Québec



- 1er juillet - Fête du Canada
- 1er lundi de septembre - Fête du travail
- 2ème lundi d'octobre - Action de grâces
- 25 décembre - Noël
- 26 décembre- lendemain de Noël (décision DJ)

Congés sans solde : Possibles mais toute demande doit être soumise par l'employé à la direction qui se réserve le droit d'un refus. Les congés sans solde ponctuels de 1 ou 2 jours doivent être demandés pour approbation au moins une semaine à l'avance et seront acceptés selon les impacts opérationnels. Les congés sans solde prolongés d'une durée maximale de 4 semaines peuvent être demandés une fois tous les deux (2) ans et demandés au moins huit (8) semaines à l'avance par écrit. L'impact sur les services et les remplacements possibles seront pris en considération.

Vacances : Les vacances s'accumulent pendant une période de 12 mois appelée "année de référence". L'employé doit prendre ses vacances dans les 12 mois suivant la fin de l'année de référence. La période de Deuil-Jeunesse est du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Les vacances doivent être demandées pour approbation par le supérieur immédiat avant le 15 mars pour les vacances d'été et avant le 15 octobre pour la période des Fêtes. Elles sont accordées selon l'ancienneté et les besoins de continuité de service.

La durée des vacances est déterminée selon le nombre d'années de service :

Années de service	Durée des vacances	Indemnité de vacances
Moins de 12 mois	1 jour par mois, max 10 jours	4 %
1 an et moins de 3 ans	2 semaines	4 %
3 ans et moins de 8 ans	3 semaines	6 %
8 ans et moins de 15 ans	4 semaines	8 %
15 ans et plus	5 semaines	10 %

Les vacances peuvent être prises à tout moment de l'année, sous réserve des besoins de l'organisme et après autorisation de son supérieur immédiat.

Deuil-Jeunesse ne permet pas aux employés d'anticiper les vacances d'une année ultérieure.

#### **Procédures de demande de congé**

Toute demande doit être formulée à l'aide du formulaire (Google Sheet) prévu à cet effet. L'employé doit attendre la confirmation avant toute réservation ou engagement.

**Autres conditions**

Si pour une raison météorologique ou autre une fermeture doit avoir lieu en cas d'urgence, le temps pourra être payé ou repris selon les circonstances, les directives seront communiquées rapidement.

Si un arrêt de services pendant une période (ex : temps des Fêtes) est décidé, il est attendu que les employés utilisent leurs congés personnels en banque, leurs vacances ou un congé sans solde.

Pour toute autre condition de travail non mentionnée dans une des politiques de l'organisation, la Loi sur les normes du travail s'applique. N'hésitez pas à poser vos questions à la direction. Merci.

## Télétravail

### Préambule

Deuil-Jeunesse encadre le télétravail avec rigueur, dans le respect de sa mission, de sa réalité organisationnelle et de son engagement envers la qualité des services.

Depuis l'adoption de la Loi 27 sur la modernisation du régime de santé et de sécurité du travail, l'employeur a la responsabilité d'assurer la santé et la sécurité psychologique de son personnel, même lorsque le travail s'effectue à distance. Cette responsabilité inclut la prévention des risques liés au télétravail : isolement, surcharge, perte de repères collectifs, ergonomie et confidentialité.

Le télétravail peut soutenir certaines formes de conciliation travail-vie personnelle, mais il doit être exercé dans un cadre clair, sécuritaire et conforme à la mission de Deuil-Jeunesse. Chaque employé est invité à réfléchir au cadre dans lequel il exerce à distance afin de préserver la qualité, la cohésion et la sécurité de son travail. La direction peut, pour des raisons opérationnelles ou organisationnelles, mettre fin au télétravail à tout moment.

### Objectifs

La présente politique vise à :

- Encadrer de façon claire, cohérente et équitable le recours au télétravail ;
- Assurer un environnement de travail sécuritaire, productif et conforme aux obligations de l'employeur ;
- Préciser les conditions, les limites et les responsabilités liées au télétravail ;
- Préserver l'esprit d'équipe, la culture organisationnelle et la qualité des services offerts par Deuil-Jeunesse.

### Portée

La présente politique s'applique à l'ensemble des employés de Deuil-Jeunesse. Elle tient compte de la nature des fonctions exercées, puisque les responsabilités, les besoins de présence et les réalités de travail diffèrent d'un rôle à l'autre. Certaines fonctions permettent un certain niveau de télétravail, alors que d'autres requièrent une présence quasi constante. Cette différenciation ne constitue pas une inégalité, mais bien une reconnaissance des mandats, des responsabilités et des exigences propres à chaque fonction au sein de l'organisation.

Le télétravail est encadré distinctement selon les catégories de personnel : gestionnaires, personnel administratif et équipe clinique. Cette distinction reflète la complémentarité des rôles au sein de l'organisme et s'inscrit dans une volonté de cohérence et de maintien de la qualité des services.

Pour les gestionnaires et le personnel administratif, un certain degré de flexibilité est possible lorsque les tâches le permettent, à condition de maintenir la disponibilité, la communication et la cohésion d'équipe.

Pour l'équipe clinique, le télétravail est plus strictement balisé (voir la section correspondante), la nature même des interventions exigeant une présence dans des lieux adaptés, confidentiels et conformes aux standards de qualité de Deuil-Jeunesse.

### **Paramètres généraux du télétravail (applicables à tous)**

Les normes suivantes s'appliquent à toutes les personnes autorisées à faire du télétravail, quel que soit leur type d'emploi :

- Disponibilité : L'employé doit demeurer joignable durant ses heures habituelles de travail, notamment par téléphone, courriel ou messagerie interne (Google Chat). Il s'assure de répondre dans des délais raisonnables et d'être accessible pour toute question, besoin ou urgence relevant de ses fonctions. Lorsqu'il est en télétravail, l'employé est réputé être au travail. Il doit donc être disposé à accomplir ses tâches, à collaborer avec ses collègues et à intervenir rapidement au besoin, même pendant les périodes de travail dites « protégées » (sans rencontre planifiée), sauf indication contraire de son supérieur immédiat.
- Agenda électronique : Il doit être rempli quotidiennement et avec précision dans l'outil Google partagé.
- Rendement : Le rendement attendu en télétravail est équivalent à celui attendu au bureau.
- Confidentialité : Toutes les politiques relatives à la confidentialité et à la sécurité de l'information s'appliquent (ex. : la rédaction de notes confidentielles ne peut pas se faire dans un endroit public, les rencontres confidentielles en visioconférence ou les appels de la ligne d'intervention spécialisée ne peuvent pas avoir lieu si un tiers est à proximité et peut entendre le contenu, etc.).
- Communication : Les courriels et outils de communication doivent être ouverts et activés durant les heures de travail.
- Visibilité : Le gestionnaire peut exiger une preuve visuelle de l'espace de travail à domicile à tout moment afin de s'assurer des conditions de confidentialité et de disposition du travail ergonomique.
- Environnement adapté : Chaque employé est responsable de s'assurer que son environnement de travail à domicile est sécuritaire, adapté et conforme aux principes d'ergonomie. Le réseau Wi-Fi utilisé doit être stable et sécurisé afin d'assurer la confidentialité et la continuité des communications. Le télétravail doit s'effectuer dans un endroit fixe, calme et professionnel excluant tout lieu public, véhicule ou espace non adapté. L'espace de travail doit également favoriser la concentration et demeurer exempt de distractions, notamment celles liées à la présence d'animaux de compagnie ou d'autres éléments susceptibles d'interrompre les rencontres virtuelles ou les échanges professionnels.

### **Considérations générales (pour tous)**

La présence des autres est une richesse collective. Un appel, une urgence, une discussion importante : plusieurs situations exigent une réponse rapide ou un échange informel. Même à distance, les responsabilités professionnelles demeurent. La direction générale reste légalement et éthiquement responsable de la santé, sécurité, supervision et encadrement de

tous les employés, qu'ils soient sur place ou non. L'employé en télétravail doit disposer d'un environnement sécuritaire. Tout incident ou accident survenant dans le cadre du télétravail doit être déclaré immédiatement et consigné à l'aide du formulaire prévu à cet effet. Aucun déplacement à des fins personnelles n'est permis pendant les heures de télétravail, sauf autorisation du supérieur immédiat ou si le déplacement est directement lié aux tâches professionnelles. Ce dernier peut, à tout moment, demander la présence au bureau au besoin.

### Conditions d'autorisation du télétravail

Pour être autorisé, le télétravail doit répondre à l'ensemble des critères suivants :

- Il est compatible avec la mission et les responsabilités du poste, et ne remplace pas la présence requise lors de rencontres d'équipe, d'activités stratégiques ou de soutien interservices.
- Il se déroule dans un environnement calme, confidentiel et adapté, excluant tout lieu public, véhicule ou espace non sécurisé.
- Le réseau Wi-Fi utilisé est privé et protégé par mot de passe, et les fichiers sont exclusivement traités via Google Workspace.
- L'équipement utilisé appartient à Deuil-Jeunesse ou est sécurisé par mot de passe, antivirus et pare-feu à jour. Aucun partage de l'appareil de l'organisme n'est autorisé.
- L'employé demeure disponible et joignable durant ses heures habituelles de travail.
- Le télétravail est exercé de manière ponctuelle, non systématique, selon les besoins reconnus par le supérieur immédiat.
- Il permet une reddition de comptes claire du travail accompli.

Si ces critères ne peuvent être respectés, le télétravail n'est pas autorisé, peu importe la tâche ou la fonction exercée.

### Particularités de l'équipe clinique

Tel que mentionné précédemment, le temps passé en télétravail pour l'équipe clinique est encadré en fonction des heures hebdomadaires travaillées. Le ratio maximum possible de télétravail est de 20% du temps travaillé, sauf si une entente particulière a été faite lors de l'embauche.

#### *Exemple de ration maximum de télétravail :*

Temps travaillé	Temps maximum possible en télétravail
35 heures par semaine	7 heures

30 heures par semaine	6 heures
-----------------------	----------

*Particularité à prendre en considération : Si l'horaire habituel est modifié pour cause de férié, de congé personnel ou d'une autre raison, le ratio de 20% est calculé sur les heures réelles travaillées.*

**Exemple d'ajustement du ratio selon les heures réellement travaillées :**

Temps travaillé	Temps maximum possible en télétravail
35 heures par semaine mais férié de 7 heures dans la semaine	5,6 heures
30 heures par semaine mais congé personnel de 7 heures dans la semaine	4,5 heures

Deuil-Jeunesse ne favorise pas une journée fixe de télétravail à chaque semaine et ne donne pas de contre-indication sur le choix de la journée. Toutefois, la priorité doit aller à la prestation de services et le télétravail ne doit pas limiter celle-ci. En ce sens, la politique de télétravail est étroitement liée à la Politique de développement professionnel et de gestion de la performance.

Les périodes dédiées au télétravail se doivent d'être clairement écrites à l'horaire de chaque personne, et ce, minimalement une semaine à l'avance. Le supérieur immédiat se réserve le droit de vérifier les plages horaires accordées au télétravail.

Dans des cas exceptionnels, une demande supplémentaire de télétravail peut être formulée au supérieur immédiat, idéalement au moins une semaine à l'avance.

### **Foire aux questions - Pour mieux comprendre**

Puis-je faire du télétravail une journée complète par semaine?

Seulement si les tâches prévues ce jour-là s'y prêtent et si le ratio de temps respecte les normes établies. Il ne s'agit pas d'un horaire fixe, mais d'un outil à utiliser au besoin. Les heures accomplies en télétravail doivent être justifiées et même démontrées.

Est-ce que cette politique peut évoluer?

Oui. Comme toutes les politiques, elle est revue pour s'ajuster à la réalité de l'organisation, aux besoins du personnel et à la mission de Deuil-Jeunesse.

Et si j'ai une situation personnelle particulière?

Vous pouvez toujours en discuter avec la direction. Chaque situation est différente, et nous croyons à l'écoute et à l'accompagnement bienveillant dans le respect des balises communes.

## Bien-être, prévention et sécurité

## Guides

### Prévenir et protéger

Lien vers le pdf :

[https://drive.google.com/file/d/1L06B8XzH6aoW45yEmttwNoegfPPM1p\\_f/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1L06B8XzH6aoW45yEmttwNoegfPPM1p_f/view?usp=drive_link)





## Gestion de crise interne

### Préambule

À Deuil-Jeunesse, nous reconnaissons que même les milieux les plus bienveillants ne sont pas à l'abri d'événements imprévus pouvant perturber le fonctionnement normal de l'organisation. Une crise interne peut se manifester sous différentes formes : conflit majeur, incident grave, atteinte à la réputation, perturbation organisationnelle ou tout autre événement compromettant la sécurité, le bien-être des personnes, la continuité des services ou la confiance du public.

Cette politique vise à structurer notre réflexe collectif de protection, de cohésion et de responsabilité en situation difficile. Elle affirme notre engagement à intervenir avec rigueur, humanité et clarté, tout en maintenant le cap sur notre mission.

### Objectifs

- Protéger les personnes (administrateurs, employés, clients, bénévoles, partenaires) lors d'une situation de crise interne.
- Minimiser les impacts humains, organisationnels et réputationnels.
- Coordonner une réponse rapide, structurée et efficace.
- Maintenir ou rétablir la continuité des activités essentielles.
- Tirer des enseignements post-crise pour renforcer notre résilience collective.

### Portée

Cette politique s'applique à toute personne œuvrant à Deuil-Jeunesse (administrateurs, employés, membres de la direction, bénévoles ou contractuels) qui est confrontée à un événement jugé critique pour le fonctionnement ou la réputation de l'organisme. Elle s'applique dans l'ensemble des contextes liés à Deuil-Jeunesse, notamment :

- dans les lieux de travail (siège social et points de services régionaux);
- lors d'événements, activités ou formations organisés ou représentés par Deuil-Jeunesse;
- dans les communications (écrites, verbales ou virtuelles) effectuées dans le cadre du mandat ou de la fonction;
- dans tout autre contexte pouvant avoir un impact sur l'image, la réputation ou le bon fonctionnement de l'organisme.

### Cadre général de gestion de crise

### Préparation et prévention

Deuil-Jeunesse veille à maintenir un plan de gestion de crise à jour et à offrir aux gestionnaires les formations nécessaires pour en comprendre les étapes et les rôles. Des exercices de simulation peuvent être organisés ponctuellement.

### Réception et enclenchement

En cas d'événement potentiellement critique, toute personne témoin ou informée doit immédiatement en aviser la direction générale. Celle-ci, en concertation avec la présidence du C.A. ou un administrateur assigné par cette dernière, évalue la situation et décide s'il s'agit d'une crise nécessitant l'activation du présent protocole.

### Comité de gestion de crise

Une fois la crise confirmée, la direction générale déclenche officiellement le processus et convoque le comité de gestion de crise, formé pour assurer une coordination optimale. Ce comité inclut notamment :

- la direction générale;
- la présidence du c.a. ou un administrateur assigné par cette dernière;
- la personne responsable des ressources humaines;
- la personne responsable des communications;
- tout autre gestionnaire concerné par la nature de la crise.

Un leader de crise est ensuite désigné pour piloter la réponse stratégique et assurer la cohérence des actions.

### **Situation de crise visant la direction générale**

Dans le cas où la situation de crise vise personnellement la direction générale, rendant impossible ou inappropriée son intervention directe dans la gestion de la crise, la procédure suivante s'applique :

- La direction générale est temporairement mise en retrait du processus de gestion de crise afin d'assurer l'intégrité et la neutralité des décisions.
- Le C.A., par l'entremise de sa présidence ou d'un administrateur spécialement mandaté, prend alors la responsabilité d'activer et de piloter le comité de gestion de crise.
- Le comité de gestion de crise, sous la coordination du C.A., mobilise les ressources internes nécessaires et peut faire appel à des experts externes si besoin, pour assurer une réponse rapide, transparente et adaptée à la situation.

Cette modalité exceptionnelle vise à garantir la continuité des opérations, la protection des personnes et la préservation de la réputation de Deuil-Jeunesse, tout en respectant les principes de gouvernance et de responsabilité. La direction générale, une fois la crise

stabilisée, sera réintégrée progressivement dans les processus décisionnels, selon les modalités validées par le C.A.

### **Déroulement d'une gestion de crise**

Lorsque la situation le requiert, le plan de gestion de crise est activé. Cela comprend :

- La mise en place du comité de crise.
- L'identification des priorités immédiates et des actions urgentes.
- La mise en place d'un plan de sécurisation du personnel et des installations, au besoin.

### **Évaluation approfondie**

Une analyse des causes, des impacts et des risques est conduite rapidement. Elle permet de cibler :

- les personnes ou services touchés;
- les conséquences immédiates et potentielles;
- les ressources humaines, matérielles ou communicationnelles nécessaires.

### **Élaboration du plan d'action**

Le comité définit un plan d'action clair, souple et cohérent.

Celui-ci peut inclure :

- des ajustements opérationnels temporaires;
- des mesures de protection ou de soutien aux employés;
- une adaptation des services ou des communications publiques.

### **Communication**

Une stratégie de communication est mise en place pour :

- Informer régulièrement l'équipe de l'évolution de la situation.
- Adapter les messages en fonction des publics cibles (internes, partenaires, grand public).
- Assurer une transparence respectueuse et éviter la diffusion d'informations erronées.

### **Suivi et ajustements**

La situation est suivie de près et ajustée au fil de son évolution. Le comité se rencontre à intervalles réguliers pour faire le point, mettre à jour les décisions et maintenir la coordination.

### **Rétablissement**

Une fois la crise stabilisée :

- Un plan de rétablissement est mis en œuvre pour revenir progressivement aux activités normales.
- Des rencontres d'équipe ou rituels de fermeture peuvent être proposés pour soutenir le retour à l'équilibre collectif.

### Évaluation post-crise

Après chaque événement, une analyse réflexive est menée par la direction avec le comité:

- Identification des forces et des éléments à améliorer.
- Intégration des apprentissages dans les pratiques futures.

### **Mesure complémentaire de soutien psychologique**

Deuil-Jeunesse s'engage à offrir, lorsque requis, un soutien psychologique confidentiel aux personnes affectées par la crise : écoute, références à des services spécialisés, groupes de soutien, etc.

### **Responsabilité collective**

Responsabilités de chaque membre de l'équipe :

- Signaler tout événement inquiétant ou critique à sa connaissance.
- Suivre les consignes transmises par la direction générale pendant une crise.
- Favoriser un climat de calme, de respect et de coopération en période de turbulence.



## **Prévention du harcèlement psychologique et des violences à caractère sexuel**

### **Objectifs**

La présente politique vise à :

- Prévenir le harcèlement psychologique et les violences à caractère sexuel (VACS) au sein de Deuil-Jeunesse.
- Promouvoir un environnement de travail et d'intervention sain, sécuritaire, respectueux et équitable.
- Fournir des balises claires pour identifier, signaler et traiter toute situation problématique.
- Protéger la dignité et l'intégrité physique et psychologique de toutes les personnes concernées.

### **Champ d'application**

Cette politique s'applique à toutes les personnes œuvrant à Deuil-Jeunesse, incluant :

- Employés (temps plein, temps partiel, contractuels)
- Stagiaires
- Bénévoles
- Membres du conseil d'administration
- Consultants ou partenaires dans le cadre de leurs activités avec l'organisme

Elle couvre tous les contextes liés à Deuil-Jeunesse, que ce soit en présence, à distance, en déplacement, lors d'événements ou dans les communications numériques.

### **Définitions**

#### **Harcèlement psychologique**

Tout comportement vexatoire (blessant, humiliant, dénigrant, intimidant) répété ou grave, exprimé par des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés, qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne, ou rendent le milieu de travail néfaste.

Peut inclure, par exemple :

- Dénigrement constant

- Isolement volontaire
- Humiliations, sarcasmes ou menaces
- Surcharge ou retrait délibéré de responsabilités

### **Violence à caractère sexuel (VACS)**

Tout geste, comportement ou propos à connotation sexuelle, non consenti, qui porte atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou émotionnelle d'une personne, y compris dans un contexte d'autorité ou de pouvoir.

Comprend :

- Harcèlement sexuel
- Commentaires sexualisés
- Propositions insistantes
- Contacts physiques non sollicités
- Agression sexuelle

### **Consentement**

Doit être libre, éclairé, enthousiaste, spécifique et révocable à tout moment. L'absence de refus n'équivaut jamais à un oui.

### **Prévention et engagement de Deuil-Jeunesse**

Deuil-Jeunesse s'engage à :

- Prévenir activement toute forme de harcèlement ou de violence à caractère sexuel.
- Créer et maintenir un environnement respectueux.
- Former les équipes sur les comportements attendus, les zones grises et les recours disponibles.
- Offrir à chaque nouvelle personne (employée, bénévole, stagiaire) un rappel clair de cette politique à l'accueil.

### **Signalement et traitement des situations**

Toute personne victime ou témoin d'une situation de harcèlement ou de VACS est encouragée à faire un signalement confidentiel à l'une des personnes désignées.

**Procédure :**

1. Réception confidentielle du signalement (verbal ou écrit).
2. Écoute active et documentation initiale.
3. Analyse de la situation : possibilité de médiation, d'enquête interne ou de recours externe.

4. Mesures immédiates de protection si nécessaire.
5. Suivi auprès des personnes concernées et consignation dans un registre confidentiel.

### **Responsables désignés**

La direction générale est responsable de l'application de cette politique. Elle peut déléguer, au besoin, un rôle de soutien ou d'écoute à une autre personne formée à cet effet. Afin d'assurer une réponse accessible, confidentielle et équitable, deux personnes désignées sont identifiées pour recevoir tout signalement :

- **Josée Masson**, présidente-directrice générale  
joseemasson@deuil-jeunesse.com
- **Justine McHugh**, directrice clinique  
justinemchugh@deuil-jeunesse.com

Les personnes concernées peuvent choisir librement à qui faire part de leur situation, selon ce qu'elles jugent le plus confortable ou approprié.

### **Confidentialité**

Le traitement des situations repose sur le respect de la confidentialité. Les informations ne sont partagées qu'avec les personnes impliquées dans le traitement ou dans la protection des individus.

### **Sanctions et mesures**

Tout comportement reconnu comme étant du harcèlement ou une VACS pourra entraîner des mesures disciplinaires, allant de la réprimande au congédiement, en fonction de la gravité.

Des mesures de soutien, de réparation ou de séparation temporaire peuvent également être mises en place pour protéger les personnes concernées.

### **Soutien aux personnes impliquées**

Deuil-Jeunesse s'engage à :

- Offrir une écoute bienveillante et confidentielle
- Accompagner les personnes dans leurs démarches internes ou externes
- Fournir au besoin des références vers des ressources spécialisées (CALACS, CAVAC, Ligne d'écoute, etc.)
- Protéger la personne plaignante contre toute forme de représailles



## Santé et sécurité au travail (SST)

### Objectifs

Cette politique vise à :

- Promouvoir un environnement de travail sain, sécuritaire et respectueux ;
- Prévenir les blessures, les maladies professionnelles et les situations à risque ;
- Clarifier les rôles et responsabilités en matière de SST ;
- Encourager une culture de prévention, de vigilance et de bien-être collectif ;
- Fournir des balises pour la déclaration et la gestion des incidents.

### Énoncé de principe

Deuil-Jeunesse s'engage à favoriser un milieu de travail sain, sécuritaire et respectueux de l'environnement pour les employés, bénévoles, clients, visiteurs et partenaires. Notre approche repose sur la prévention, la vigilance et la collaboration. Nous reconnaissons que la santé et la sécurité au travail sont des responsabilités partagées entre l'organisation, les gestionnaires et chaque membre de l'équipe.

### Responsabilité collective et individuelle

La santé et la sécurité au travail relèvent de chacun. Tous les membres de l'équipe, peu importe leur rôle, ont la responsabilité :

- Contribuer à maintenir un environnement sécuritaire pour eux-mêmes et leurs collègues;
- Signaler toute anomalie ou risque de bris d'équipement ou comportement inadéquat;
- Adopter des comportements prudents et respectueux ;
- Respecter les politiques en vigueur, les bonnes pratiques et consignes SST ;
- Participer activement aux actions et mesures de prévention mises en place.

La direction, pour sa part, s'engage à mettre en œuvre les conditions nécessaires à un environnement sain, à répondre rapidement aux préoccupations, et à fournir le soutien, la formation et les outils appropriés.

### Blessures et maladies liées au travail

Tout incident, douleur persistante ou malaise survenant dans le cadre du travail doit être signalé dès que possible à la direction. L'analyse de l'événement se fait avec l'employé concerné, la direction générale, l'agent interne CNESST et, au besoin, une tierce personne compétente, dans un esprit d'apprentissage et de prévention. Un formulaire d'incident doit être complété dans les 48 heures suivant le signalement. Le tout est consigné de façon confidentielle et peut donner lieu à des ajustements organisationnels si nécessaire. Un suivi est assuré pour prévenir la récurrence.



### Sécurité des lieux de travail

- Les lieux de travail doivent être verrouillés adéquatement en dehors des heures normales.
- Les biens personnels et matériels sensibles doivent être rangés en lieu sûr.
- Toute disparition, dommage, entrée illégale ou comportement suspect doit être signalé immédiatement à la direction générale.
- Les employés travaillant seuls ou en soirée doivent prendre les mesures recommandées (laisser une lumière allumée, avertir une collègue, verrouiller les portes).
- Lors de rencontres avec la clientèle, il est recommandé que l'aménagement du bureau permette à l'employé d'être le plus près de la sortie, afin de pouvoir quitter rapidement en cas de besoin.

### Risques psychosociaux

En conformité avec la loi 27 sur la modernisation du régime de santé et de sécurité au travail, les risques psychosociaux sont une préoccupation pour Deuil-Jeunesse, la loi ne se limitant plus aux accidents physiques. La santé mentale et l'organisation du travail font partie de cette présente politique. Les risques psychosociaux doivent être identifiés et des moyens de prévention comme des politiques claires doivent être mises en place.

### Tabagisme

Tous les bureaux, locaux et véhicules de Deuil-Jeunesse sont des environnements sans fumée, conformément à la législation québécoise.

- Il est interdit de fumer ou vapoter à moins de 9 mètres des portes, fenêtres ou prises d'air d'un lieu de travail.
- Cette règle s'applique à tous les employés, visiteurs et clients, sans exception.

### Rôle de l'agente interne en santé et sécurité du travail (SST)

Dans un contexte de petite équipe (moins de 20 employés), Deuil-Jeunesse désigne un **agent interne en SST** afin d'assurer la coordination des actions liées à la santé, à la sécurité et au bien-être au travail. Son rôle s'inscrit dans une approche préventive et collaborative, en cohérence avec les responsabilités définies par la CNESST.

Les principales responsabilités de l'agente interne SST sont les suivantes :

- Promouvoir la santé et la sécurité au travail, en sensibilisant l'équipe aux risques potentiels et aux comportements sécuritaires;
- Assurer la vigie des normes, des lois et des obligations de l'employeur et des travailleurs en matière de SST;
- Mettre à jour et diffuser les politiques internes, procédures et outils liés à la prévention des accidents, des lésions professionnelles et des risques psychosociaux;
- Recevoir les signalements de situations à risque ou d'événements liés à la SST, en assurer le suivi et, au besoin, faire le lien avec la direction générale;
- Participer à l'analyse des accidents ou incidents, à la mise en œuvre de correctifs, et à la documentation des mesures prises;
- Collaborer à l'élaboration de plans de prévention, au besoin, et à l'organisation de formations ou d'activités de sensibilisation;
- Jouer un rôle-conseil auprès de la direction et des employés sur toute question relative à la SST;

- Documenter les actions et démarches SST, en vue d'assurer une traçabilité et une amélioration continue.

L'agente interne travaille en concertation avec la direction générale et l'ensemble de l'équipe pour maintenir un milieu de travail sain, sécuritaire, respectueux et conforme aux exigences de la CNESST.

### **Comité de santé et de sécurité (CSS)**

Établissement obligatoire

Conformément à la réglementation CNESST, un comité de santé et de sécurité doit être mis en place si l'organisme compte 20 travailleurs ou plus

[cnesst.gouv.qc.ca+14cnesst.gouv.qc.ca+14cnesst.gouv.qc.ca+14rqoh.com](http://cnesst.gouv.qc.ca+14cnesst.gouv.qc.ca+14cnesst.gouv.qc.ca+14rqoh.com). Le CSS est paritaire (employeur et salariés). Lorsqu'il y a moins de 20 employés, l'organisme doit identifier un agent CNESST.

### **Missions**

Le CSS participe à :

- L'identification et l'évaluation des risques ;
- L'analyse des incidents et la formulation de recommandations ;
- Le suivi des correctifs et des actions de prévention ;
- La validation des équipements et de la trousse de premiers secours ;
- La communication et diffusion des bonnes pratiques.

Le CSS se réunit au minimum quatre fois par an.

### **Secouristes et premiers secours**

- Deuil-Jeunesse désigne des secouristes formés selon les normes CNESST (formation de 14-16 h) .
  - Le nombre minimal respecte les exigences CNESST :
    - 50 personnes = 1 secouriste
    - 51-150 = 2 secouristes
    - +1 secouriste par tranche de 100 employés[cnesst.gouv.qc.ca+14cnesst.gouv.qc.ca+14cnesst.gouv.qc.ca+14](http://cnesst.gouv.qc.ca+14cnesst.gouv.qc.ca+14cnesst.gouv.qc.ca+14).
  - Les noms des secouristes sont affichés dans les lieux visibles.
  - Des trousses de premiers secours conformes au CAN/CSA Z1220-17 sont accessibles et maintenues à jour
- [cnesst.gouv.qc.ca+5cnesst.gouv.qc.ca+5cnesst.gouv.qc.ca+5fr.wikipedia.org+4cnesst.gouv.qc.ca+4cnesst.gouv.qc.ca+4](http://cnesst.gouv.qc.ca+5cnesst.gouv.qc.ca+5cnesst.gouv.qc.ca+5fr.wikipedia.org+4cnesst.gouv.qc.ca+4cnesst.gouv.qc.ca+4).

### **Prévention et responsabilité partagée**

- Tous ont le devoir de signaler les dangers (LSST)  
[fr.wikipedia.org+8cnesst.gouv.qc.ca+8cnesst.gouv.qc.ca+8](http://fr.wikipedia.org+8cnesst.gouv.qc.ca+8cnesst.gouv.qc.ca+8).
- L'employeur offre l'équipement de protection nécessaire .
- Le CSS reçoit, examine et archive les signalements, et surveille les réparations et mesures correctives .

### **Suivi des incidents et accidents**

- Chaque incident, même mineur, doit être consigné dans le registre CNESST  
[cnesst.gouv.qc.ca+15cnesst.gouv.qc.ca+15cnesst.gouv.qc.ca+15](http://cnesst.gouv.qc.ca+15cnesst.gouv.qc.ca+15cnesst.gouv.qc.ca+15).

- En cas d'accident grave (blessure avec arrêt, perte, hospitalisation, décès, dommages matériels > 150 000 \$), la CNESST doit être informée dans les **24 h** [cnesst.gouv.qc.ca+1cnesst.gouv.qc.ca+1](http://cnesst.gouv.qc.ca+1cnesst.gouv.qc.ca+1).
- Un rapport doit être remis au CSS pour analyse et prévention.

### Stress et santé mentale

Deuil-Jeunesse reconnaît que la santé mentale est un aspect clé de la SST. Les gestionnaires sont invités à :

- Créer un climat de confiance ;
- Identifier les facteurs de stress ;
- Offrir un soutien adapté ou référer vers des ressources professionnelles.



## **Engagement de Deuil-Jeunesse envers les employés vivant une situation de violence conjugale**

### **Préambule**

À Deuil-Jeunesse, la sécurité physique et psychologique de chaque membre de l'équipe est une priorité fondamentale. Nous reconnaissons que la violence conjugale, même lorsqu'elle se manifeste à l'extérieur du milieu de travail, peut avoir des répercussions importantes sur la santé, la sécurité, le bien-être et la performance d'un employé.

En ce sens, nous nous engageons à adopter une approche humaine, proactive et confidentielle pour soutenir toute personne vivant une telle situation, dans le respect de ses droits et de sa dignité.

Cette politique s'appuie sur les obligations prévues à l'article 51 (alinéa 16) de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), qui stipule que :

« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel. »

Dans le cas d'une situation de violence conjugale ou familiale, l'employeur est tenu d'intervenir lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir qu'un employé est exposé à cette violence.

### **Objectifs**

- Maintenir un milieu de travail sain, sécuritaire et exempt de violence.
- Offrir un accompagnement confidentiel et bienveillant aux personnes vivant une situation de violence conjugale.
- Mettre en place des mesures de protection, tant pour la personne concernée que pour l'ensemble du personnel.
- Sensibiliser et outiller les membres de l'équipe sur les formes de violence conjugale et les ressources disponibles.

### **Définition**

La violence conjugale se manifeste dans une relation actuelle ou passée de nature amoureuse, intime ou conjugale, et peut inclure :

- La violence physique, psychologique, verbale, sexuelle ou économique ;
- Des comportements de contrôle, de domination, d'humiliation ou d'isolement.

Il s'agit d'une violence pouvant affecter n'importe qui, indépendamment du genre, de l'orientation sexuelle ou du statut relationnel.

## **Engagement de Deuil-Jeunesse**

La direction de Deuil-Jeunesse s'engage à :

- Sensibiliser les employés et bénévoles à la réalité de la violence conjugale et aux ressources disponibles.
- Offrir un accueil, une écoute et un signalement sécuritaire, respectueux et confidentiel.
- Collaborer avec la personne concernée pour mettre en place un plan de sécurité individualisé, si souhaité, ou des ajustements nécessaires dans le milieu de travail (ex. : changement d'horaire, de lieu, redirection d'appels).
- Orienter vers les ressources spécialisées externes, tout en respectant le rythme et les choix de la personne concernée.
- Protéger l'ensemble du personnel si la situation représente un risque au travail.
- Informer les autorités compétentes si la situation menace directement la sécurité des lieux ou des personnes.

## **Procédure de signalement**

Toute personne (employé, bénévole ou membre de la direction) ayant des préoccupations fondées ou des doutes raisonnables peut se confier à :

- Le supérieur immédiat
- La direction générale, ou
- La personne responsable des ressources humaines.

Les échanges seront traités avec la plus grande confidentialité, sauf si la sécurité est compromise. Aucun jugement ne sera porté, et aucune démarche ne sera entreprise sans le consentement éclairé de la personne concernée, sauf en cas de menace grave et immédiate. Il est à noter qu'en tout temps, la direction générale doit en être informée.

## **Responsabilités**

Employés et bénévoles

- Être attentifs aux signes de détresse chez les collègues;
- Ne jamais banaliser ou ignorer une situation préoccupante ;
- Respecter la confidentialité des personnes concernées.

Direction et RH

- Accueillir la parole avec écoute et empathie ;
- Agir avec diligence et discrétion, dans le respect du cadre légal ;
- Tenir un registre confidentiel des interventions, au besoin ;
- Prendre les mesures d'adaptation ou de protection nécessaires.

## **Ressources et accompagnement**

Deuil-Jeunesse s'engage à accompagner sans forcer, et à suggérer des ressources professionnelles spécialisées, telles que :

- SOS Violence conjugale : 1-800-363-9010
- Maison d'aide et d'hébergement (selon la région)
- CLSC ou centre de santé
- Services juridiques ou syndicaux, au besoin



## Prévention des maladies infectieuses

### INTRODUCTION

La pandémie COVID-19 en 2020 a forcé les organisations à réfléchir sur les politiques de prévention des maladies infectieuses. C'est le cas pour Deuil-Jeunesse qui n'avait jamais réalisé l'importance d'une telle politique avant ce moment.

### OBJET

Deuil-Jeunesse reconnaît l'importance de la prévention des maladies infectieuses et a prévu un plan de continuation des affaires en cas de pandémie par le biais de son Grand Livre Organisationnel. Cette politique démontre l'engagement de Deuil-Jeunesse à prendre les moyens raisonnables pour veiller à la santé des employés et pour réduire les effets d'une pandémie sur l'organisation. En cas de pandémie, Deuil-Jeunesse instaurera rapidement des mesures d'atténuations indiquées par les instances gouvernementales ou de santé publique ainsi que, si approprié, des mesures spécifiques sur le lieu de travail. Deuil-Jeunesse s'engage donc à communiquer les consignes. Les objectifs de cette politique sont :

- Assurer la continuité des affaires de Deuil-Jeunesse advenant la survenance d'une pandémie
- Protéger la santé des employés et de la clientèle
- Prévoir rapidement les effets d'une pandémie et atténuer les conséquences pour les employés et l'organisme
- Tenter de maintenir les services essentiels.

### CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique pour tous les employés permanents ou temporaires, les sous-traitants ou toute autre personne à qui Deuil-Jeunesse donne accès au lieu de travail.

### ENCADREMENT LÉGAL

Cette politique est liée aux exigences légales de la LSST qui prévoit dans ses articles 49 et 51 que l'employeur doit protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur et que le travailleur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

### MESURES DE PRÉVENTION

Deuil-Jeunesse s'engage à maintenir, voire à augmenter , le nombre de mesures visant à réduire le risque de propagation de maladies infectieuses - particulièrement en période critique. En plus d'affichages aux endroits stratégiques, tous les employés ou personnes visées

par cette politique seront informés des mesures de prévention et tous devront les respecter. Voici certaines mesures d'hygiène appliquées par l'employeur :

- Tous les lavabos et éviers sont munis de savon et d'essuie-tout.
- Rappel du lavage des mains
- Désinfection des postes de travail partagés
- Équipement de protection
- Information sur les symptômes de maladie infectieuse et décision quant à la présence ou non d'employés selon les critères.

#### **ATTENTES : RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

La direction générale doit s'assurer que chacun exerce ses responsabilités avec rigueur. Les employés doivent aussi participer à cette rigueur et ils doivent informer la direction s'ils présentent des symptômes associés à une maladie infectieuse.

## Finances et partenariats



## Tarifs en cours

### Tarif 2026

Type de services Intervention	Organismes privés <small>Réseau public</small> Organismes communautaires	Aidés
		100\$/50 min (bureau)  120\$/50 min (domicile ou extérieur) Là où on a un point de services  135\$/50 min (paiement par DPJ, CLSC ou SQ) + km
Exemple/précision	Coaching clinique auprès <i>d'un ou deux intervenants maximum</i> . La demande est liée à une situation particulière et non à une demande d'informations générales.	+ frais liés à l'évaluation lors des trois premières rencontres : + 50\$ Les frais pour les rencontres à l'extérieur comprennent les frais de déplacement.
<b>Intervention de groupe</b>		Tarif forfaitaire, voir tableau ici-bas
Exemple/précision  <b>Intervention de groupe « exclusif »</b>	Coaching clinique auprès de <i>trois intervenants ou plus</i> . La demande est liée à une situation particulière et non à une demande d'informations générales.	*Tarif par participant  100\$/h
Exemple/précision		Tarif pour la <i>totalité</i> du groupe. Exemple : 4 adolescents endeuillés de leur ami souhaitent faire le groupe Phénix, sans autre participant. Le tarif est de 90\$/h pour le groupe = 90\$ X 1h30 X 9 rencontres.
<b>Groupe ouvert</b>		450\$/2 heures
Exemple/précision		Exemple : groupe de soutien pour personnes endeuillées dans un salon funéraire.

<b>Finis les tabous</b>		250\$/h
<b>Coaching</b>	180\$/h + 25\$ 150\$/h + 25\$	

<b>Coaching de groupe</b>	300\$/h + 25\$ 250\$/h + 25\$	
<b>Coaching certifiés</b>	100\$/h	
<b>Diffusion de l'expertise</b>	1 500\$/h 1 000\$/h + km (0,70\$/km) + km (0,70\$/km)	500\$/h + km (0,70\$/km)
Exemple/précision	Exemple : diffusion d'une durée de 3h sur le deuil chez les jeunes auprès de l'équipe Santé mentale Jeunesse du CLSC du CIUSSS-CN. Exemple : diffusion d'une durée de 3h sur le deuil chez les jeunes auprès des intervenants de l'OQPAQ.	Exemple : diffusion d'une durée de 3h auprès des parents atteints d'un cancer fréquentant l'OQPAQ.
<b>Diffusion de l'expertise : évènement d'exception et protocole</b>	Évaluation des besoins (30 minutes) = 40\$ Lecture du protocole (2h) = 600\$ Formation évènement d'exception (2h) = 3000\$ Révision du protocole (1h) = 300\$ TOTAL avec administration = 4300\$ *incluant l'accès à l'application	
<b>Confection d'outil</b>	360\$/h 300\$/h	300\$/h
Exemple/précision <b>Correction d'outil</b>	Exemple : un CISSS nous demande de créer un guide à offrir aux intervenants afin de soutenir les familles qui vivent la maladie grave. Exemple : l'OQPAQ nous demande de créer un guide à offrir aux parents de leur organisme afin de les soutenir dans leur vécu de maladie grave. 300\$/h 250\$/h	Exemple : l'OQPAQ nous demande de créer un guide à offrir aux parents de leur organisme afin de les soutenir dans leur vécu de maladie grave. 250\$/h
Exemple/précision <b>Projet étudiant</b>	Exemple : un CISSS nous demande de corriger un guide déjà créé à offrir Exemple : l'OQPAQ nous demande de corriger un guide déjà créé à offrir aux parents de	

	<i>aux intervenants afin de soutenir les</i> <i>intervenants afin de soutenir les</i> <i>leur organisme afin de les soutenir dans</i> <i>familles qui vivent la maladie grave.</i> <i>familles qui vivent la maladie grave.</i> <i>leur vécu de maladie grave.</i> Sans frais* Évaluation de la rentabilité	
<b>Participation à un projet universitaire/établissement</b>	Sans frais* Évaluation de la rentabilité 300\$/h	Sans frais* Évaluation de la rentabilité 250\$/h
<b>Présentation des services</b>	Sans frais*	
Exemple/précision	Attention de ne pas entrer dans le coaching professionnel. Gratuit dans un rayon de 30km du départ de l'intervenant. Sinon, proposer visio ou charger les frais de km (0,70\$/km)	

<b>Kiosque</b>	Évaluation de la rentabilité
----------------	------------------------------

### Rabais partenaire : 15%

### L'évaluation de la rentabilité :

Ce service peut être offert gratuitement dans le cas où les critères suivants sont respectés :

- Le service offert offrira une belle visibilité pour Deuil-Jeunesse
- Le service offert est stratégique
- Le service offert ne nous coûte pas plus d'argent qu'il nous en rapportera

### Intervention de groupe

Groupe	Rencontres	Tarif
Groupe unisson	1 jour	350\$/participant
Groupe culturel	1 jour	30\$/participant/jour
Café-rencontre pour adulte	1h30	50\$/participant/rencontre
Atelier sur les habiletés parentales	1h30	50\$/participant/rencontre

## **Formation PROCÉDEUIL pour les équipes de direction**

(en visioconférence, durée 2h)

Établissement scolaire  
(privé, public)

- 1 300\$ au lieu de 1 800\$ si présence webinaire

Commission scolaire  
(3 formations à 3 dates)

- 3 600\$ au lieu de 5 400\$ si présence webinaire

Organisme pour les jeunes (maison des jeunes, ...)

- 900\$ au lieu de 1 300\$ si présence webinaire



## Achats

### Objet

La présente politique établit les directives précises relatives aux procédures d'achats de biens et de services et définit les responsabilités attribuées à la direction générale de Deuil-Jeunesse.

### Autorisation de dépenser

Le conseil d'administration délègue son pouvoir d'autorisation de dépenser à la direction générale de Deuil-Jeunesse. Celle-ci peut autoriser des dépenses et contracter au nom de Deuil-Jeunesse, à la condition de n'engager le crédit de Deuil-Jeunesse que dans la limite des enveloppes budgétaires sous sa responsabilité, selon les modalités prévues.

### Prémisses

La présente politique d'achat s'applique à toutes les dépenses prévues au budget annuel, qui est approuvé par le conseil d'administration. La présente politique s'applique aussi à toutes les dépenses imprévues, qui pourraient survenir en cours d'année, tel que défini dans cette politique. La valeur des dépenses doit comprendre le montant des taxes provinciales et fédérales.

### Achats et/ou location de biens et de services

Valeur inférieure à 2 500 \$

Pour tout achat d'une valeur inférieure à 2 500 \$, la direction générale est autorisée à procéder aux achats, selon les conditions suivantes :

- l'autorisation préalable du conseil d'administration n'est pas requise, tant que les dépenses de cet ordre cadrent dans le budget annuel de fonctionnement,
- aucun bon de commande n'est requis.

Valeur de 2 500 \$ à 9 999,99 \$

Pour tout achat d'une valeur de 2 500 \$ à 9 999,99 \$, la direction générale doit :

- rechercher des prix par téléphone auprès d'un minimum de deux (2) fournisseurs;
- un bon de commande dûment signé par la direction générale est requis;
- l'autorisation préalable du conseil d'administration n'est pas requise.

Valeur de 10 000 \$ à 24 999,99 \$

Pour tout achat d'une valeur de 10 000 \$ à 24 999,99 \$, la direction générale doit :

- préparer une description des biens ou des services demandés;
- rechercher des prix auprès d'un minimum de trois (3) fournisseurs;
- obtenir des fournisseurs une confirmation écrite des prix soumis (courriel ou par la poste);
- déposer un rapport écrit au conseil d'administration pour approbation, par

résolution, avant de procéder à l'achat dudit bien ou service.

Valeur de 25 000 \$ et plus

Pour tout achat d'une valeur de 25 000 \$ et plus, la direction générale doit :

- préparer une description des biens ou des services demandés;
- obtenir par résolution du conseil d'administration le mode d'acquisition des biens ou des services demandés, soit par appel d'offres sur invitation écrite auprès d'un minimum de trois (3) fournisseurs ou par le biais d'une procédure de soumission publique;
- appliquer la procédure choisie par le conseil d'administration;
- déposer un rapport écrit au conseil d'administration pour approbation, par résolution, avant de procéder à l'achat dudit bien ou service.

### **Frais annuel pour l'audit des états financiers**

Il est entendu que :

- le mode de fonctionnement de Deuil-Jeunesse amène l'organisation à obtenir du financement public de la part des différents gouvernements;
- le volume du financement public obtenu impose à Deuil-Jeunesse un audit annuel effectué par un cabinet comptable qui est un membre en règle des CPA;
- le choix de la firme comptable qui procédera à l'audit des états financiers annuel est une décision qui appartient à l'Assemblée Générale Annuelle des membres de Deuil-Jeunesse;
- le contrat annuel confié à la firme comptable choisi lors de l'Assemblée Générale Annuelle des membres est soustrait aux démarches de cette politique.

Malgré ce qui précède, le conseil d'administration peut :

- demander une estimation annuelle des coûts d'audit à la firme comptable sélectionnée par l'Assemblée Générale Annuelle des membres;
- de temps à autre et en collaboration avec la direction générale, demander des soumissions à différentes firmes comptables, avant la tenue de l'Assemblée Générale Annuelle, dans le cas où les frais d'audit deviendraient exorbitant en comparaison du volume d'affaires annuel de l'organisation.

### **Location**

Lorsque la dépense consiste en la location d'équipement, d'outillage, d'ameublement ou autres, selon un taux horaire, journalier, hebdomadaire, mensuel ou autres décrit ci-haut, la politique s'applique en considérant le montant total de la dépense occasionnée par la location.

### **Développement durable**

Les achats doivent être effectués, dans la mesure du possible, dans le respect des grands principes en matière de développement durable.

### **Permis d'affaires en règle**

Tout fournisseur de biens et de services doit posséder tous les permis d'affaires relatifs à son entreprise.

### **Variation et transfert budgétaire**

La direction générale est responsable de toute l'activité budgétaire et doit effectuer régulièrement un suivi de son budget. Elle peut autoriser un achat qu'elle juge important, et ce, malgré une variation budgétaire allant au-delà des montants votés au budget. Elle peut effectuer les transferts budgétaires qu'elle juge nécessaires et doit informer le conseil d'administration de ces transferts budgétaires en justifiant ou expliquant l'écart.

### **Dérogation**

Toute dérogation à la politique d'achats doit être approuvée par le conseil d'administration. Par dérogation, on entend généralement tout achat pour lequel les procédures ci-devant décrites n'auraient pas été respectées, notamment dans les cas de continuité de marques, ou de modèles, de situation urgente ou pour d'autres considérations similaires.

## Dépôt des états financiers et la prévision budgétaire

### Objectif

La présente politique vise à encadrer le processus de prévision budgétaire et de dépôt des états financiers auprès du conseil d'administration de Deuil-Jeunesse, dans un souci de transparence, de conformité et de bonne gouvernance financière.

### Champ d'application

Cette politique s'applique à la direction générale, au comité d'audit et de gestion des risques, au comptable, à l'adjointe à la direction et au conseil d'administration.

### Fréquence et échéances

- Les états financiers intermédiaires sont présentés lors de chaque réunion régulière du conseil d'administration.
- Les états financiers annuels audités sont déposés et approuvés par le conseil avant l'assemblée générale annuelle.
- Le budget prévisionnel est élaboré et proposé avant la fin de l'année financière par le comité d'audit et de gestion des risques, en collaboration avec la direction générale ou autre personne désignée.

### Responsabilités

Direction générale : s'assure de la préparation, de la qualité de l'analyse et de la transmission des états financiers. Participe activement à la planification budgétaire annuelle.

Comité d'audit et de gestion des risques : analyse les états financiers avant leur présentation au conseil, formule des recommandations, coordonne la préparation du budget prévisionnel annuel (revenus, dépenses, affectations, projections) et le propose au conseil d'administration pour adoption.

Conseil d'administration : exerce son rôle de surveillance financière, approuve les états financiers et le budget prévisionnel.

### Processus de dépôt des états financiers

- Analyse, validation et préparation des états financiers par la direction générale et le comptable.



- Révision préliminaire par le comité d'audit et de gestion des risques.
- Transmission aux membres du conseil d'administration avant la tenue de réunion.
- Présentation formelle et approbation lors d'une réunion du C.A..

### **Processus de prévision budgétaire**

- Collecte et analyse des données financières de l'année en cours.
- Évaluation des besoins futurs (ressources humaines, projets, partenariats, entretien, communication, philanthropie, etc.).
- Préparation du budget prévisionnel complet par la direction générale et le comité d'audit et de gestion des risques.
- Transmission du projet de budget au conseil d'administration pour analyse, discussions et adoption avant la fin de l'année financière.

Le budget adopté devient la base de suivi et de gestion financière pour l'année suivante.

### **Confidentialité et accès**

- Les états financiers sont considérés comme confidentiels. Ils sont partagés uniquement avec les membres du conseil d'administration et les gestionnaires concernés.
- Des ateliers ou rencontres explicatives peuvent être organisés avec les employés pour assurer une compréhension des décisions financières.
- Les états financiers audités peuvent être transmis à des partenaires externes (ex. : bailleurs de fonds, ministères, fondations), notamment lorsqu'ils sont exigés dans le cadre de demandes de subvention, de renouvellements ou de reddition de comptes. Toute diffusion externe se fait dans un cadre balisé, avec l'accord de la direction générale et dans le respect des normes de confidentialité applicables.

## Établissement des tarifs des services

### Objectif

La présente politique vise à encadrer la démarche d'établissement, de révision et de validation des coûts associés aux services offerts par Deuil-Jeunesse. Elle vise à assurer l'équité, la cohérence, la transparence et la viabilité financière de l'offre de services, tout en respectant la mission sociale de l'organisme.

### Portée

Cette politique s'applique à tous les services cliniques, psychosociaux, éducatifs, formatifs et à toute autre prestation offerte par Deuil-Jeunesse, qu'elle soit destinée à des individus, des familles, des groupes, des institutions ou des partenaires :

- Services d'intervention individuelle ou de groupe
- Coaching et accompagnement
- Diffusion de l'expertise
- Création, révision et correction d'outils
- Présentation ou représentation de l'organisme
- Projets étudiants et partenariats universitaires

### Principes directeurs

- Accessibilité : Fidèles à notre mission sociale, nous offrons nos services à des tarifs abordables. L'accessibilité demeure une valeur importante qui guide nos décisions globales.
- Responsabilité financière : Les coûts doivent contribuer à la pérennité de l'organisme sans compromettre sa mission sociale.
- Transparence : Les modalités de tarification doivent être clairement communiquées aux personnes et aux organisations concernées.
- Équité : Les tarifs sont fixés en tenant compte de la nature du service, du profil du demandeur (ex. : clientèle, organisation communautaire, réseau public, entreprise privée) et du contexte.
- Souplesse stratégique : Certains services peuvent être offerts sans frais ou à tarif réduit si leur portée est jugée stratégique (ex. : visibilité, impact communautaire).

### Processus d'établissement des tarifs

#### Révision

Les tarifs sont revus au minimum une fois par an ou selon les besoins (ajout de services, hausse des coûts, etc.).

#### Analyse sectorielle

Chaque responsable de secteur (ex.: services cliniques, intervention spécialisée, éducation/sensibilisation, philanthropie) évalue les services offerts dans son champ de responsabilité. L'analyse inclut : temps requis, nombre de ressources impliquées, frais matériels, frais fixes, partenariats, frais administratifs, normes sectorielles.

#### Proposition de tarification

Les responsables formulent une proposition de tarification pour chacun des services concernés accompagnée d'un court argumentaire justifiant le positionnement tarifaire. Cette proposition tient compte des comparables dans le milieu communautaire ou professionnel ainsi que de la clientèle ciblée.

#### Validation par la direction générale

La direction générale procède à l'analyse transversale des propositions afin d'en assurer la cohérence, la conformité avec la mission de l'organisme et la viabilité globale. Elle entérine les montants ou demande des ajustements avant approbation finale. Elle fait l'ajout dans le tableau des coûts qui est mis à jour et archivé chaque année.

Des modalités d'exception peuvent être prévues pour certaines clientèles (ex. : gratuité, tarifs solidaires ou adaptés). Des réductions, gratuités ou tarifs adaptés peuvent être accordés dans le cadre de partenariats stratégiques, pour des clientèles vulnérables ou lorsque le service s'inscrit dans une démarche d'expérimentation ou d'évaluation d'impact. Les rabais ou gratuités doivent être validés par la direction générale.

#### Communication

Toute mise à jour des coûts est communiquée aux personnes concernées (équipe, partenaires, clientèle) de façon claire et accessible.

#### Responsabilités

- Responsables de secteur : proposent et justifient les coûts en fonction de leurs réalités.
- Direction générale : analyse, ajuste, valide et autorise la version finale des coûts.
- Adjointe administrative : Met à jour du tableau des tarifs des services annuellement et s'assure de la diffusion interne appropriée.

## Gestion des dons, subventions, partenaires et bénévoles

### Objectif et portée

Cette politique vise à encadrer la gestion des dons, des subventions, des partenaires et des bénévoles au sein de Deuil-Jeunesse. Elle regroupe les lignes directrices, responsabilités et pratiques en matière de reconnaissance, de transparence, d'éthique et d'efficacité.

Elle s'applique à l'ensemble du personnel, des bénévoles, du conseil d'administration et des partenaires de Deuil-Jeunesse.

### Gestion des dons

- Deuil-Jeunesse reçoit et gère les dons dans un esprit de transparence, de reconnaissance et de respect de l'intention des donateurs.
- Les dons peuvent prendre différentes formes : dons financiers, dons planifiés, dons in memoriam, dons de biens et services, etc.
- Deuil-Jeunesse se réserve le droit de refuser tout don provenant de personnes physiques ou morales dont les activités, valeurs ou réputation ne sont pas compatibles avec la mission, les valeurs ou l'éthique de l'organisme, ou qui pourraient nuire à son intégrité ou à sa réputation. Le refus d'un don peut également intervenir lorsque l'acceptation du don pourrait engager Deuil-Jeunesse dans des conflits d'intérêts, des obligations juridiques ou éthiques non désirées, ou compromettre la confiance du public envers l'organisme. Ces décisions sont prises par la direction générale, en consultation avec le conseil d'administration lorsque nécessaire, et sont communiquées de manière respectueuse et transparente aux personnes concernées.

### Processus de réception et d'affectation

- Tous les dons sont enregistrés et documentés conformément aux normes comptables en vigueur.
- À défaut d'une affectation particulière, les dons sont orientés vers les besoins jugés prioritaires par Deuil-Jeunesse.

### Décisions liées aux remises officielles

- Lorsque des donateurs souhaitent une photo officielle, une couverture médiatique ou une présence pour une remise de chèque, la décision finale relève de la direction au développement philanthropique. Cette décision est prise en fonction du contexte, de la pertinence de la demande et des ressources disponibles.
- Selon le souhait du donateur, les détails des informations diffusées seront établies.

### Reconnaissance et remerciements

- Tous les donateurs reçoivent une lettre officielle de remerciement, personnalisée selon le type de contribution.
- Un reçu officiel de don de charité, conforme aux exigences de l'Agence du revenu du

- Canada, est émis pour les dons admissibles.
- Une distinction est faite entre un don philanthropique et une commandite, chaque forme de contribution étant traitée selon les pratiques et obligations qui s'y rattachent.
- Des actions complémentaires de reconnaissance peuvent inclure :
  - appels téléphoniques de remerciements;
  - invitations à des événements;
  - témoignages ou mentions publiques (avec le consentement explicite du donateur);
  - communications dans les outils de l'organisme (ex. site web, infolettre, rapport annuel, outils psychosociaux);
  - partage de rapports d'impacts démontrant l'utilisation des fonds et les retombées concrètes.

## Gestion des subventions

### Identification des opportunités

- La direction au développement philanthropique est responsable de la veille stratégique, de l'identification des programmes pertinents et de la préparation des demandes de subvention.
- Les projets soumis doivent être cohérents avec la mission, les valeurs et les priorités de Deuil-Jeunesse.

### Suivi et reddition de comptes

- Chaque subvention fait l'objet d'un suivi rigoureux concernant l'utilisation des fonds, le respect des obligations contractuelles et la production des rapports exigés par les bailleurs de fonds.
- Les échéanciers, indicateurs de résultats et preuves d'utilisation des fonds sont documentés et archivés afin d'assurer la transparence et la conformité.

### Reconnaissance des subventionneurs

- La reconnaissance des partenaires subventionnaires est effectuée conformément aux ententes signées.
- Elle peut inclure, selon le cas : l'intégration de logos sur des outils de communication, des mentions officielles dans des publications, événements ou communications publiques, des remerciements personnalisés adressés aux bailleurs, la diffusion de rapports d'impact démontrant les retombées concrètes des projets soutenus.

## Gestion des partenaires

Deuil-Jeunesse reconnaît les partenaires suivants :

- Partenaires de points de service (*organismes ou institutions qui assurent la présence régionale de Deuil-Jeunesse et contribuent à la prestation directe de services auprès des aidés*)
- Partenaires de cœur (*personnes bénévoles qui offrent généreusement de leur temps, de leur expertise ou de leur soutien à la mission de Deuil-Jeunesse*)
- Partenaires de biens et services (*entreprises ou particuliers qui apportent une contribution en nature, par le don de biens, de matériel ou de services*)

- professionnels)*
- Collaborateurs (personnes, organismes ou institutions qui s'associent ponctuellement à Deuil-Jeunesse pour la réalisation d'activités, de projets ou d'événements conjoints)
  - Partenaires d'accès aux services (organisations ou réseaux qui facilitent la référence, l'accès ou la continuité des services offerts aux jeunes, familles et milieux scolaires)
  - Partenaires internationaux (acteurs et organismes œuvrant à l'extérieur du Québec avec lesquels Deuil-Jeunesse partage son expertise, collabore à des projets ou échange des pratiques)
  - Partenaires de recherche et d'expertise (milieux universitaires, chercheurs ou experts associés aux démarches d'évaluation, de documentation ou de transfert de connaissances)
  - Partenaires médias et ambassadeurs (personnes ou médias qui contribuent au rayonnement de la mission et à la sensibilisation du grand public)
  - Partenaires financiers (partenaires gouvernementaux, corporatifs, philanthropiques ou particuliers, dont les dons ou subventions soutiennent la pérennité et le développement de Deuil-Jeunesse, y compris les dons in memoriam et les contributions issues d'activités réalisées par des tiers)

Cette typologie, appelée à évoluer dans le temps, vise à assurer la cohérence et la reconnaissance de la diversité des collaborations établies.

#### *Principes de collaboration*

- Les partenariats doivent être fondés sur des valeurs communes, le respect des mandats respectifs et une volonté d'engagement mutuel.
- Chaque entente de partenariat peut être officialisée par une lettre d'intention, une entente écrite ou un protocole de collaboration.
- Les décisions relatives à l'établissement, à la poursuite ou à la conclusion d'un partenariat sont prises par la direction générale, en cohérence avec la mission et les orientations de l'organisme.

#### *Suivi*

- La direction au développement philanthropique tient à jour un tableau de bord de suivi regroupant l'ensemble des partenariats et des ententes établies. Ce suivi permet d'assurer la cohérence des engagements, la traçabilité des actions et une évaluation continue de la pertinence des partenariats. Il s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue et de reddition de comptes envers le conseil d'administration et la communauté.

### **Gestion des bénévoles**

#### Recrutement et intégration

- Les bénévoles sont recrutés selon les besoins du moment, en cohérence avec la mission et les projets de l'organisation.
- Une entrevue, une vérification des antécédents (si nécessaire), et une entente de bénévolat sont complétées à l'entrée en fonction.

#### Engagement et responsabilités

- Les bénévoles peuvent mettre fin à leur engagement en tout temps, tout comme

Deuil-Jeunesse peut également y mettre fin, notamment pour des raisons d'incompatibilité, de disponibilité ou de non-respect du cadre éthique.

- Ils sont soumis au Code d'éthique et de conduite de Deuil-Jeunesse.
- Le suivi des heures de bénévolat est encouragé, tant pour fins internes que pour fins de reconnaissance.
- Les bénévoles sont sous la responsabilité de la responsable des ressources humaines.

#### Soutien et sécurité

- Deuil-Jeunesse veille à la sécurité, au bien-être et à l'intégration harmonieuse de ses bénévoles, notamment en assurant un encadrement adéquat, des outils de travail clairs et un climat respectueux.



## **Remboursement de frais**

### **Objectif**

Cette politique vise à encadrer les conditions et les modalités de remboursement des frais encourus par les employés, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et toute autre personne mandatée par Deuil-Jeunesse dans le cadre de leurs fonctions.

Elle repose sur des principes d'équité, de prudence budgétaire et de transparence, en cohérence avec la mission de l'organisme.

### **Portée**

Elle s'applique à toute personne qui engage des dépenses pour le compte de Deuil-Jeunesse, à condition que les dépenses :

- aient été autorisées au préalable par un gestionnaire ou par la direction générale;
- soient liées aux activités officielles de l'organisme;
- soient accompagnées des pièces justificatives nécessaires (factures originales, reçus, formulaires signés).

Aucune dépense ne peut être engagée sans autorisation préalable.

### **Approbation des dépenses**

- Les employés doivent obtenir une approbation préalable d'un gestionnaire pour tout achat, déplacement ou frais de représentation.
- La direction générale est responsable de l'approbation finale des dépenses des employés, des contractants et des membres du conseil d'administration.
- Les membres du conseil d'administration doivent obtenir une approbation de la présidence ou du trésorier pour leurs propres dépenses.
- Les comités internes fonctionnent avec un budget annuel établi selon leurs prévisions et approuvé en début d'année. Chaque comité est responsable de tenir un dossier de suivi de ses dépenses.

### **Fréquence et modalité des remboursements**

- Les demandes de remboursement doivent être remises une fois par mois, à l'aide du formulaire prévu à cet effet accompagné des pièces justificatives.
- Les remboursements de frais des administrateurs sont vérifiés par la direction générale, qui s'assure de leur conformité et de leur pertinence. En cas d'anomalie ou



d'incohérence, la direction et la présidence interviendraient avant tout paiement, dans un souci de rigueur et de transparence.

- Les remboursements sont effectués dans les meilleurs délais suivant l'approbation.
- Toute dépense non soumise avant la fin de l'année financière (31 décembre) ne sera pas remboursée, sauf exception préalablement autorisée.
- Il est de la responsabilité de la personne ayant engagé les frais de conserver les factures et reçus originaux pendant une période minimale de 7 ans, conformément aux exigences de l'Agence du revenu du Canada.

### **Établissement des montants remboursables**

Les montants remboursables sont établis annuellement par le trésorier, en fonction des normes usuelles et du contexte budgétaire de l'organisme.

Les frais admissibles incluent notamment :

- Les frais de déplacement (transport, stationnement, péage)
- Les frais de repas et d'hébergement
- Les frais directement liés à la mission de l'organisme (ex. matériel, location de salle, etc.)

Précision sur l'hébergement :

- Lorsque l'hébergement est requis dans le cadre d'une activité ou d'un déplacement approuvé, il doit être réservé à un tarif raisonnable.
- Le choix de l'hébergement doit se faire en fonction du rapport qualité-prix, de la proximité avec le lieu d'activité et des besoins professionnels.
- En aucun cas, les frais de luxe ou de confort excessif ne seront remboursés.

### **Lieu de départ et déplacement**

Pour tout remboursement de déplacement, le point de départ considéré est le port d'attache officiel désigné par l'organisme, soit le lieu habituel d'affectation ou de travail, et non la résidence personnelle de l'employé.

**Justification légale :** Selon les principes reconnus par Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada (ARC), les déplacements entre le domicile et le lieu de travail ne sont pas admissibles comme dépenses professionnelles. Deuil-Jeunesse se conforme à cette règle et rembourse uniquement les déplacements professionnels effectués à partir du port d'attache officiel, tel que le siège social ou tout autre point de service officiellement désigné.

Cette approche vise également à prévenir les iniquités entre membres du personnel selon leur lieu de résidence.

## Cas particuliers

- Renfort temporaire dans un autre port d'attache (à la demande de l'organisation)

Lorsqu'un employé est appelé, de façon ponctuelle et à la demande de l'organisme, à se déplacer vers un autre port d'attache que le sien habituel (ex. : pour porter renfort), les frais de déplacement à partir du port d'attache habituel sont remboursés. Si l'employé part de chez lui, seule la portion de trajet excédentaire par rapport à son trajet habituel peut être admissible, sur approbation préalable de la direction.

- Affectation régulière à plus d'un port d'attache (ex. : une journée/semaine ailleurs)

Si un employé a une affectation régulière répartie entre deux ports d'attache (par exemple : 4 jours/semaine à Québec et 1 jour/semaine à Lévis), l'organisme considère les deux lieux comme port d'attache. Aucun remboursement de déplacement ne sera offert pour se rendre à ces lieux, puisqu'ils sont considérés comme des lieux habituels de travail.

Pour tout remboursement de déplacement, le point de départ considéré est le port d'attache désigné par l'organisme, soit le lieu habituel d'affectation ou de travail et non la résidence personnelle de l'employé.

## Justification légale

Selon les principes reconnus par Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada (ARC), les déplacements entre le domicile et le lieu de travail ne sont pas admissibles comme dépenses professionnelles. À ce titre, Deuil-Jeunesse se conforme à cette règle et considère uniquement les déplacements professionnels à partir du lieu d'affectation officiel, tel que le siège social ou autre point de service désigné par l'organisme. Cela évite également des iniquités entre les membres du personnel selon leur lieu de résidence.

## Contrôle et conformité

- Toute demande incomplète ou non conforme pourra être retournée à l'expéditeur.
- Des vérifications ponctuelles peuvent être effectuées par la direction générale ou par le comité d'audit et de gestion des risques.

## Technologie et outils

## Guides d'utilisation

### UpMeet

#### UpMeet c'est quoi :

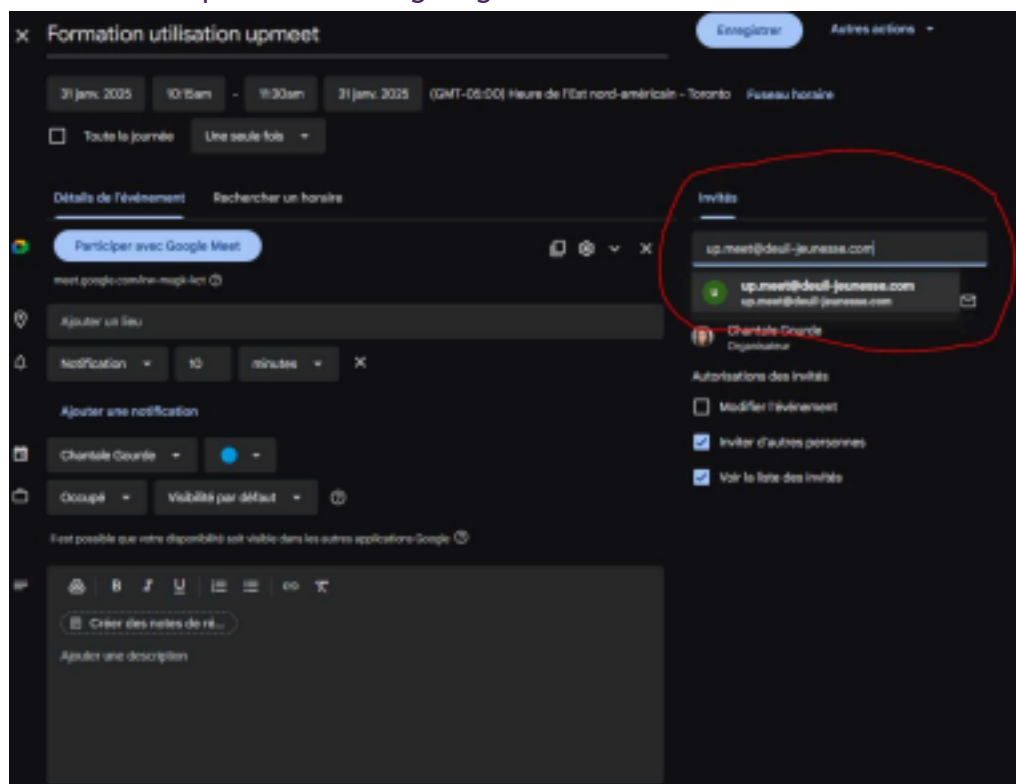
Upmeet est un assistant de réunion basé sur l'intelligence artificielle qui automatise les tâches telles que la transcription, l'analyse et la préparation de comptes rendus écrits. Il s'intègre avec les plateformes de visioconférence populaires telles que Google Meet. Voici quelques-unes des fonctionnalités clés d'Upmeet :

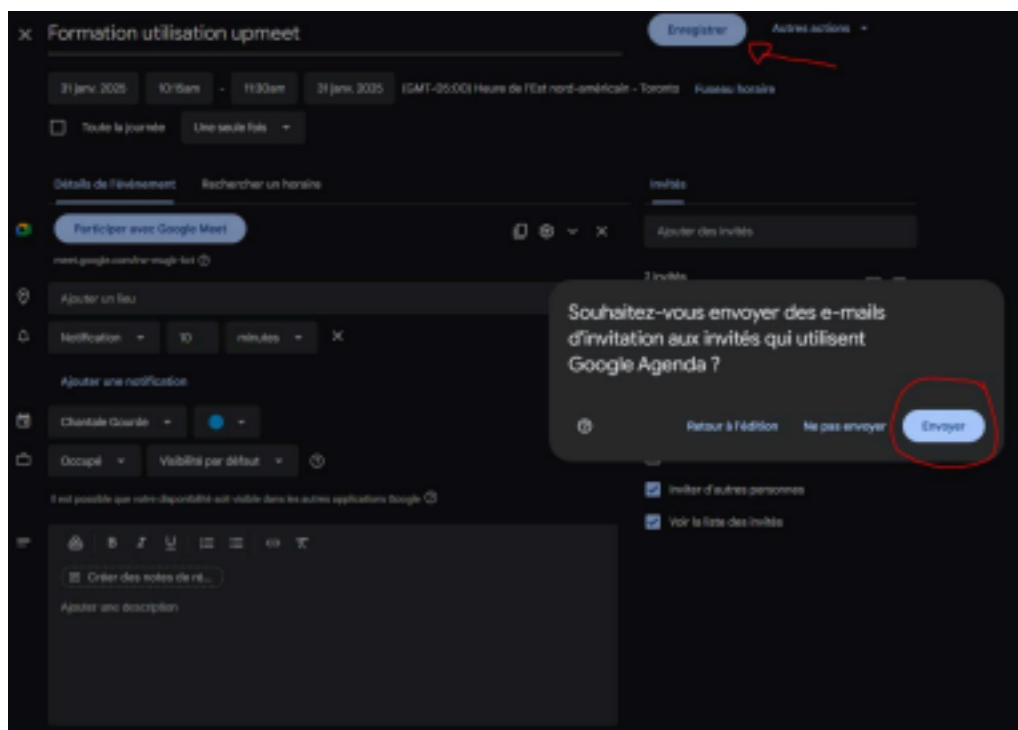
- **Transcription automatique** : Upmeet transcrit automatiquement les conversations de réunion en temps réel, ce qui vous permet de vous concentrer sur la discussion plutôt que de prendre des notes.
- **Analyse de la réunion** : Upmeet analyse le contenu de la réunion pour identifier les points clés, les décisions prises et les actions à mener.
- **Préparation de comptes rendus** : Upmeet génère automatiquement des comptes rendus de réunion clairs et concis, ce qui vous fait gagner du temps et vous assure de ne rien manquer d'important.

#### Comment utiliser UpMeet :

Invitez UpMeet à votre rencontre via votre calendrier google!

- Dans invités inscrire : [up.meet@deuil-jeunesse.com](mailto:up.meet@deuil-jeunesse.com)
- Enregistrer
- Appuyer sur envoyer à la question : Souhaitez-vous envoyer des e-mails d'invitation aux invités qui utilisent Google Agenda ?





Lorsque votre rencontre va commencer, il va automatiquement s'intégrer (vous devez l'accepter comme participant) \*Il va s'intégrer à l'heure exacte de la rencontre\*

Lorsque votre rencontre sera terminée, vous pouvez simplement fermer! Un responsable est désigné pour recevoir le compte-rendu de la rencontre.

**IMPORTANT :** Par souci de transparence, vous devez savoir que Justine, Chantale et Catherine ont accès au compte-rendu. Notre accès n'est pas dans l'intention de les lire, mais c'est un incontournable dans l'utilisation du système.



## Cybersécurité

### Objectif

Assurer la sécurité des données, des systèmes informatiques, des communications numériques et de l'ensemble des ressources technologiques de Deuil-Jeunesse, tout en garantissant la conformité avec les exigences de la Loi 25. Cette politique vise à prévenir, détecter et gérer efficacement les incidents de cybersécurité. Elle promeut une culture de vigilance et de responsabilisation afin que chaque membre de l'organisation joue un rôle actif dans la protection de l'information. À Deuil-Jeunesse, nous appliquons une tolérance zéro envers toute forme de négligence ou d'extorsion numérique. Cette politique vise à garantir un environnement numérique sécurisé, responsable et résilient.

### Portée

Cette politique s'applique à toutes les personnes ayant accès aux systèmes, outils et ressources numériques de Deuil-Jeunesse : administrateurs, employés, bénévoles, partenaires, consultants et fournisseurs.

### Principes de base

#### Mots de passe

Les mots de passe sont l'une des premières lignes de défense contre les intrusions numériques. Un mot de passe faible ou réutilisé augmente le risque d'accès non autorisé. Il est donc impératif d'utiliser :

- Un minimum de 12 caractères avec lettres majuscules/minuscules, chiffres et symboles. L'idéal tient en une petite phrase, ex : LaJoieEtLesPatates3!
- Des mots de passe renouvelés tous les 4 mois.
- Aucun mot personnel ou mot du dictionnaire.
- Un mot de passe différent pour chaque plateforme.
- Ne jamais partager les mots de passe.

#### Vigilance numérique

Chaque utilisateur est responsable de sa vigilance.

- Ne jamais partager un mot de passe par courriel ou téléphone ni laisser le mot de passe visible dans un document partagé ou autre.
- Toujours vérifier l'adresse de l'expéditeur.
- Éviter les liens suspects, pièces jointes inconnues et courriels non sollicités.

### Spam

Le spam peut contenir des liens ou logiciels malveillants. Utilisez des filtres, évitez de cliquer sur des liens non sollicités et ne téléchargez jamais de pièces jointes douteuses.

### Séparation vie professionnelle/personnelle

- Utilisation de comptes, de gestionnaires de mots de passe, navigateurs, courriels et réseaux sociaux distincts pour le travail et la vie privée.
- Accès limité à Internet personnel au travail.

### Sauvegardes (Backup)

Les sauvegardes protègent l'information contre la perte accidentelle ou le bris d'équipement.

- Sauvegarde automatique à la réception (3 fois par jour).
- Aucune sauvegarde automatique sur les portables.
- Les documents enregistrés localement doivent être copiés sur clé USB ou disque dur externe au moins une fois par semaine.
- Google Drive est recommandé pour stocker des données sécurisées. Utilisez les bons disques partagés selon votre usage. Minimiser le partage de document avec l'externe. Une révision des documents partagés avec l'externe sera effectuée régulièrement.

Afin d'assurer la sauvegarde, il est essentiel que chaque utilisateur de Google Drive se déconnecte de son compte chaque jour.

### Hameçonnage (Phishing)

Le phishing est une technique frauduleuse visant à inciter une personne à divulguer des informations sensibles.

- Soyez attentifs aux courriels contenant des fautes d'orthographe, un langage inhabituel ou une adresse suspecte.

### Extorsion en ligne

L'extorsion en ligne désigne toute tentative de contraindre, menacer ou faire chanter une personne ou une organisation via des moyens numériques (courriels, textos, réseaux sociaux, appels vidéo) afin d'obtenir de l'argent, des services ou une action spécifique. Exemples : demande de rançon pour ne pas divulguer des informations personnelles, menace de publication de photos ou vidéos intimes, courriels prétendant avoir piraté l'ordinateur d'un employé et exigeant un paiement.

### *Consigne*

Toute tentative d'extorsion doit être signalée **immédiatement** à la direction générale. Un protocole de gestion des incidents sera déclenché sans délai.

## Incidents de cybersécurité

Un incident de cybersécurité est un événement compromettant la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des systèmes ou des données. Cela peut inclure une attaque externe ou interne, l'accès non autorisé à un compte, la perte ou le vol d'un appareil...

### *Indicateurs d'un cyber incident*

- Activité anormale d'un compte inactif.
- Accès à distance inhabituel.
- Appareil ou réseau inconnu détecté.
- Apparition de fichiers ou logiciels inconnus.
- Appareils perdus, volés ou compromis.

### **Atteinte à la protection des renseignements personnels**

Toute divulgation, perte ou accès non autorisé à des données personnelles constitue une atteinte.

- L'incident doit être consigné dans le registre d'incident dédié à cet effet et tenu par la direction générale et le RPRP<sup>3</sup>.
- En cas de risque de préjudice sérieux, signalement à la Commission d'accès à l'information et avis aux personnes concernées.

### **Plan d'urgence et procédure de signalement**

#### En cas d'incident :

- Aviser sans délai la direction générale et le RPRP qui évalueront l'incident, sa gravité et compléteront le registre d'incident en cohérence avec le plan d'intervention en cas d'incident.

#### Personnes-ressources :

- Direction générale et RPRP : Josée Masson ([joseemasson@deuil-jeunesse.com](mailto:joseemasson@deuil-jeunesse.com))
- Responsable communications et TI (interne) : Chantale Gourde ([chantalegourde@deuil-jeunesse.com](mailto:chantalegourde@deuil-jeunesse.com))
- Responsable TI (externe) : SIMR (Patrick Jean) [pjean@simrdirect.ca](mailto:pjean@simrdirect.ca)

---

<sup>3</sup> Responsable de la Protection des Renseignements Personnels





## Gestion du matériel de Deuil-Jeunesse

### Objectif

Cette politique vise à encadrer l'utilisation, la protection et la remise du matériel informatique appartenant à Deuil-Jeunesse, notamment les ordinateurs portables, dans le but d'assurer une gestion responsable, sécuritaire et efficiente de ces équipements.

### Portée

Cette politique s'applique à toutes les personnes salariées de Deuil-Jeunesse auxquelles un ordinateur portable ou tout autre matériel est prêté dans le cadre de leurs fonctions. Elle concerne également les situations d'absence prolongée ou de fin d'emploi.

### Prêt de matériel informatique

#### Considérations générales

- L'organisme met à la disposition de l'employé signataire un ordinateur portable, dont le modèle est déterminé par notre fournisseur en technologies de l'information (SIMR).
- Ce prêt est volontaire : aucun employé n'est tenu d'accepter un ordinateur portable pour exécuter ses fonctions mais s'il décide de prendre son propre ordinateur il en devient responsable et doit répondre aux exigences en matière de confidentialité et de cybersécurité. Une preuve d'antivirus valide doit être fournie.
- Le matériel est réservé à un usage professionnel. L'employé s'engage à ne pas prêter l'appareil à quiconque.

### Environnement logiciel et soutien technique

- Le coffret logiciel de base installé comprend :
  - Le système d'exploitation Microsoft Windows 10
  - Le coffret bureautique Microsoft Office
  - Les navigateurs Chrome et Edge
  - Zoom
  - Quelques utilitaires définis par SIMR
- Tout ajout logiciel doit faire l'objet d'une demande auprès de la responsable TI..
- L'employé s'engage à ne pas modifier le système d'exploitation de l'appareil.
- SIMR offre un soutien uniquement pour les logiciels de configuration d'origine. Aucun support n'est offert pour des logiciels installés par l'utilisateur.

### Responsabilités de l'utilisateur

- L'employé est responsable de la protection et de la sécurité des données enregistrées sur l'appareil ou sur tout support externe (disque dur, clé USB, etc.).
- Il doit faire un usage raisonnable de l'ordinateur et respecter les instructions du fabricant.
- Toute défaillance ou bris doit être signalé à SIMR sans délai. Les réparations ou ajustements doivent uniquement être effectués par le personnel de SIMR.

### Fin d'emploi ou retour du matériel

- Lors du départ d'un employé, celui-ci doit remettre à la direction son ordinateur portable en bon état et exempt de tout défaut.
- Il est de sa responsabilité de supprimer tous fichiers, photos, applications ou documents personnels de l'appareil.

#### **Directive en cas d'absence prolongée ou de départ**

- En cas d'absence prolongée (plus de 3 mois, indéterminée) ou d'un départ définitif, l'employé doit remettre à son gestionnaire, dans les meilleurs délais, tout le matériel appartenant à Deuil-Jeunesse : ordinateur portable, clés, dossiers papier, documents administratifs, etc.
- Le gestionnaire est responsable d'informer l'employé de cette obligation dès que possible.
- Il assure le suivi de la remise du matériel et effectue des relances en cas d'oubli ou de non-collaboration.
- Si aucune réponse n'est obtenue, la direction générale prendra le relais afin d'assurer la récupération du matériel.

#### **Conclusion**

Le matériel informatique de Deuil-Jeunesse est un bien collectif et professionnel. En assurant sa bonne utilisation, sa sécurité et sa restitution en temps opportun, nous contribuons à la protection des données, au bon fonctionnement de nos activités et à la pérennité de notre mission.



## Utilisation de l'intelligence artificielle (IA)

### Objectif

La présente politique vise à encadrer l'usage de l'intelligence artificielle (IA) au sein de Deuil-Jeunesse afin d'en assurer une utilisation éthique, sécuritaire, transparente et conforme à notre mission. Elle établit les balises à respecter pour tout recours à un outil ou à un système basé sur l'IA, qu'il soit ponctuel ou intégré dans les pratiques de travail.

### Portée

Cette politique s'applique à l'ensemble des administrateurs, employés, gestionnaires, bénévoles, collaborateurs et consultants de Deuil-Jeunesse. Elle couvre toutes les utilisations de l'IA dans le cadre des fonctions liées à l'organisme, incluant (sans s'y limiter) les assistants conversationnels (comme ChatGPT), les outils d'automatisation, de rédaction, d'analyse de données ou de création de contenus.

### Principes directeurs

#### Approche responsable et humaine

À Deuil-Jeunesse, nous valorisons l'intelligence humaine, l'authenticité de la relation d'aide et la qualité humaine des contenus produits. L'IA peut représenter un outil de soutien, mais ne doit jamais remplacer le discernement, le jugement clinique, la sensibilité ou la créativité propres à nos équipes.

#### Autorisation préalable

Toute utilisation ponctuelle ou souhait d'implanter un outil d'IA dans les pratiques de travail doit être préalablement approuvé par la direction générale. L'approche adoptée à Deuil-Jeunesse repose sur une introduction prudente, encadrée et progressive, dans une optique d'apprentissage collectif.

#### Transparence

Toute personne utilisant un outil d'IA (ex. : pour générer un texte, rédiger une réponse, concevoir un visuel ou analyser un contenu) doit le mentionner clairement à l'endroit approprié :

- En indiquant dans le document ou la communication qu'il s'agit d'un contenu "rédigé avec l'aide de l'intelligence artificielle" ou "co-construit avec un outil IA".

#### Utilisations permises

Les outils d'IA peuvent être utilisés pour :

- Soutenir la rédaction de textes administratifs, pédagogiques ou de sensibilisation;
- Générer des idées, structurer des plans ou améliorer la formulation d'un contenu existant;
- Créer des résumés ou des synthèses de documents internes;
- Traduire de l'information non confidentielle ou à usage interne.

Ces usages doivent respecter les valeurs de Deuil-Jeunesse et ne jamais compromettre la confidentialité, l'exactitude ou l'intégrité des informations.

#### Utilisations interdites ou restreintes

L'IA ne doit **en aucun cas être utilisée** pour :

- Rédiger ou réviser des documents cliniques, de rapports d'intervention ou de comptes rendus liés à la relation d'aide;
- Répondre à des aidés sans intervention humaine;
- Créer, traiter ou stocker des informations confidentielles (noms, adresses, dossiers clients, données sensibles);
- Effectuer des analyses décisionnelles en matière de gestion RH ou autre, sans validation humaine.

#### Formation et accompagnement

Tout employé souhaitant utiliser l'IA de manière plus soutenue dans ses fonctions pourra, avec l'accord de la direction générale:

- Participer à des formations proposées par l'organisme;
- Être accompagné pour développer une posture critique, éthique et sécuritaire face à ces technologies;
- Partager ses apprentissages et bonnes pratiques dans un esprit de développement collectif encadré.

#### Confidentialité, sécurité et conformité

L'utilisation de l'IA doit se faire dans le respect des lois en vigueur, notamment la Loi 25, et des politiques internes de cybersécurité et de protection des renseignements personnels.

Tout contenu généré par une IA doit être vérifié avant diffusion afin d'éviter les erreurs factuelles, les biais ou les formulations inadéquates.

Aucune donnée confidentielle (client, employé, bénévole, donateur, etc.) ne peut être utilisée dans un outil d'IA sans approbation formelle et évaluation des risques par la direction.

#### Reddition de comptes

Chaque personne utilisant l'IA dans son travail est tenue de :

- Documenter son utilisation (contexte, outil, finalité);
- Réviser tout contenu généré avant diffusion;
- Signaler toute anomalie ou incident lié à l'usage de ces outils à la direction générale.

## Utilisation des outils numériques

### Objectif

Assurer une utilisation cohérente, responsable, sécuritaire et efficace des outils numériques utilisés à Deuil-Jeunesse dans le cadre du travail. Ce document vise également à présenter chacun des outils utilisés à l'interne, ainsi que leurs bonnes pratiques d'utilisation.

### Portée

Cette politique s'applique à tous les administrateurs, employés, gestionnaires, consultants, bénévoles ou collaborateurs utilisant les outils numériques de Deuil-Jeunesse dans le cadre de leurs fonctions.

### Principes directeurs

- Sécurité et confidentialité : Tous les outils doivent être utilisés avec vigilance pour protéger les renseignements personnels et confidentiels.
  - Professionnalisme : Les communications, les documents et les échanges effectués via ces plateformes doivent respecter les valeurs et le ton de Deuil-Jeunesse.
  - Cohérence : Utiliser les outils recommandés, éviter de multiplier les plateformes ou de contourner les procédures établies.
- Formation : Des formations ou tutoriels sont accessibles sur demande pour toute personne ayant besoin d'aide dans l'utilisation d'un outil.

### Outils utilisés à Deuil-Jeunesse

#### Google Workspace (anciennement G Suite)

Fonction : Courriel (Gmail), calendrier, Drive, Google Docs, Sheets, Slides, Meet.

Utilisation principale : Partage de documents, rédaction collaborative, gestion des courriels et planification des rencontres.

#### Bonnes pratiques :

- Organiser les documents dans les dossiers partagés prévus;
- Utiliser l'adresse courriel professionnelle pour toutes les communications liées à DJ;
- Ne jamais stocker de documents sensibles dans des dossiers personnels non sécurisés;
- Déconnexion du Drive en fin de journée;
- Utiliser le calendrier pour présences, absences, tâches, temps protégé.

### Zoom

Fonction : Visioconférences, formations, rencontres cliniques ou d'équipe.

Utilisation principale : Zoom est utilisé principalement pour les réunions virtuelles externes, les supervisions cliniques, les formations et les rencontres avec des partenaires externes.

#### Bonnes pratiques :

- Ne jamais enregistrer de rencontre sans consentement;
- Fermer la salle d'attente une fois la rencontre commencée;

- Flouter l'arrière-plan si nécessaire ou utiliser les fonds d'écran aux couleurs de Deuil-Jeunesse.

### UpMeet

Fonction : Outil d'intelligence artificielle permettant la transcription automatique des réunions virtuelles et la génération de résumés.

Utilisation principale : UpMeet est utilisé à titre d'assistante de réunion pour faciliter la prise de notes et la rédaction de comptes rendus, notamment lors des rencontres d'équipe, des comités ou des suivis stratégiques.

Bonnes pratiques :

- Toujours aviser les participants au début d'une rencontre que l'enregistrement ou la transcription est activée.
- Utiliser l'outil uniquement dans un cadre professionnel.
- S'assurer que les transcriptions sont relues, corrigées et validées avant d'être partagées.  
Éviter de laisser des informations confidentielles dans les brouillons générés automatiquement.

### Canva

Fonction : Plateforme de création visuelle pour produire des documents, présentations, visuels web, publications et outils de communication.

Utilisation principale : Canva est utilisé pour créer des outils éducatifs, visuels de sensibilisation, présentations professionnelles et contenus pour les médias sociaux. Il soutient également l'uniformité et la qualité visuelle de nos documents.

Bonnes pratiques :

- Utiliser les gabarits officiels de Deuil-Jeunesse lorsque disponibles.
- Respecter l'image de marque de l'organisation (couleurs, logos, polices).
- Sauvegarder les créations dans les dossiers partagés appropriés.
- Ne pas publier sans validation par la personne responsable des communications ou de la direction, selon le contexte.

### Clockify

Fonction : Suivi du temps de travail pour les employés.

Utilisation : Entrée des heures par projet quotidiennement.

Bonnes pratiques :

- Respecter les catégories définies;
- Vérifier l'exactitude des heures avant la transmission;
- Ne pas oublier de soumettre pour approbation à la fin de chaque semaine;
- Ne pas oublier d'enregistrer régulièrement.

### Site web de Deuil-Jeunesse

Fonction : Diffusion d'informations publiques, point d'entrée pour les services, dons et communications.

Utilisation pour les employés :

- Ne pas modifier ou publier du contenu sans autorisation de la direction;
- Rediriger toute demande de modification au responsable des communications;
- Utiliser le lien du site dans les communications officielles (ex. : [www.deuil-jeunesse.com](http://www.deuil-jeunesse.com)).

### Consignes générales

- Ne jamais partager vos accès ou mots de passe;
- Toujours fermer votre session lorsque vous quittez un appareil partagé;
- Garder vos logiciels et antivirus à jour;
- Consulter les guides d'utilisations regroupés dans le présent manuel de l'employé au besoin;
- Utiliser exclusivement les plateformes approuvées pour des raisons de sécurité et d'efficacité.

### Soutien technique

Pour toute question ou problème technique, contacter le responsable des communications. Si toutefois le problème est urgent, contacter : **Patrick Jean, SIMR**, [pjean@simrdirect.ca](mailto:pjean@simrdirect.ca)



**Deuil-  
Jeunesse®**

**Plan d'intervention en cas d'incident**

## Historique des révisions

Ce plan d'intervention en cas d'incident a été modifié comme suit :

Date	Version	Modification	Modifier
27 septembre 2024	1		

## Cycle d'essais et d'examen

Le plan d'intervention en cas d'incident est requis pour s'assurer que l'EIICS (équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité) est au fait de ses obligations. À moins que des incidents réels ne surviennent et permettent de mettre à l'essai l'ensemble des fonctionnalités du processus, on peut y parvenir en effectuant des revues et des simulations pratiques de scénarios d'incidents potentiels.

1. Le plan d'intervention en cas d'incident sera testé au moins une fois par année
2. L'essai du plan d'intervention en cas d'incident permettra de mettre à l'essai l'intervention de l'entreprise à des scénarios d'incidents potentiels afin de cerner les lacunes dans les processus et les secteurs où des améliorations peuvent être apportées.
3. L'EIICS consignera les observations faites pendant les essais, notamment les phases mal exécutées ou mal comprises par les participants et les aspects qui doivent être améliorés.
4. Le responsable du traitement des incidents veillera à ce que le plan d'intervention en cas d'incident soit mis à jour et communiqué aux membres de l'EIICS.

## Objet et portée

### Objet

Ce plan d'intervention en cas d'incident vise à garantir que Deuil-Jeunesse est prêt à gérer les cyber incidents de manière efficace. Les incidents de cybersécurité sont plus fréquents et plus sophistiqués que jamais. Aucune entreprise n'est à l'abri d'une telle attaque. Les entreprises doivent s'assurer qu'elles sont prêtes à détecter et à prévenir les incidents et à intervenir. En disposant d'un plan et d'une équipe, et en effectuant des mises en situation, nous serons mieux préparés pour intervenir en cas d'incidents inévitables. De plus, notre intervention nous permettra de limiter les dommages et d'atténuer les risques supplémentaires pour l'entreprise. Les ressources doivent être déployées de manière organisée avec des compétences pratiques et des stratégies de communication.



Ce document décrit le plan général d'intervention en cas d'incident de cybersécurité à Deuil-Jeunesse. Il définit la structure, les rôles et les responsabilités, les types d'incidents courants et l'approche visant à se préparer, à cerner, à contenir, à éradiquer, à récupérer et à tirer des leçons afin de minimiser l'impact des incidents de cybersécurité.

L'objectif du plan d'intervention en cas d'incident est de faire en sorte que Deuil-Jeunesse soit organisée pour intervenir en cas d'incident de cybersécurité de manière efficace.

## Portée

Ce plan d'intervention en cas d'incident s'applique à nos réseaux, systèmes et données, ainsi qu'aux parties prenantes (p. ex. : employés, sous-traitants, fournisseurs tiers) qui y accèdent. Les membres de l'entreprise qui font partie de l'EIICS (équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité) ont pour mission de diriger une intervention en cas d'incidents de cybersécurité ou d'y prendre part. Les membres de l'EIICS doivent se familiariser avec ce plan et être prêts à collaborer dans le but de minimiser les impacts négatifs sur l'entreprise.

Ce document définit les capacités de traitement et d'intervention en cas d'incident et détermine l'intervention appropriée aux incidents de cybersécurité courants qui surviendront. Ce document n'a pas pour but de fournir une liste détaillée de toutes les activités à réaliser pour contrer les incidents de cybersécurité.

## Autorité

La responsabilité de la sécurité des renseignements sur l'entreprise et les clients incombe à la gouvernance. Pendant les périodes au cours desquelles un incident de cybersécurité important ou critique se produit, cette responsabilité incombe à la direction générale.

## Comment reconnaître un cyber incident

Un incident de cybersécurité peut ne pas être reconnu immédiatement; toutefois, certains indicateurs peuvent être les signes d'une atteinte à la sécurité, d'un système compromis ou d'une activité non autorisée, ou des signes d'usage abusif au sein de votre environnement ou de celui de vos tiers fournisseurs de services.

Soyez toujours à l'affût de tout signe indiquant qu'un incident de sécurité s'est produit ou est en cours. Certains de ces indicateurs sont décrits ci-dessous :

1. Activité excessive ou inhabituelle de la connexion et du système, notamment à partir de tout identifiant d'utilisateur (compte d'utilisateur) inactif.
2. Accès distant excessif ou inhabituel dans votre entreprise. Cela peut concerner le personnel ou des fournisseurs tiers.
3. L'apparition de tout nouveau réseau sans fil (Wi-Fi) visible ou accessible depuis votre environnement.
4. Une activité inhabituelle liée à des maliciels (logiciels malveillants), des fichiers suspects ou des fichiers et programmes exécutables nouveaux ou non approuvés. Il peut s'agir de vos réseaux ou de vos systèmes, y compris les systèmes du Web.
5. Des enregistreurs de registres de clés matériels ou logiciels connectés ou installés sur des systèmes.
6. Activité suspecte ou inhabituelle sur les systèmes en ligne, tels que les sites de commerce électronique, ou comportement de ces systèmes.

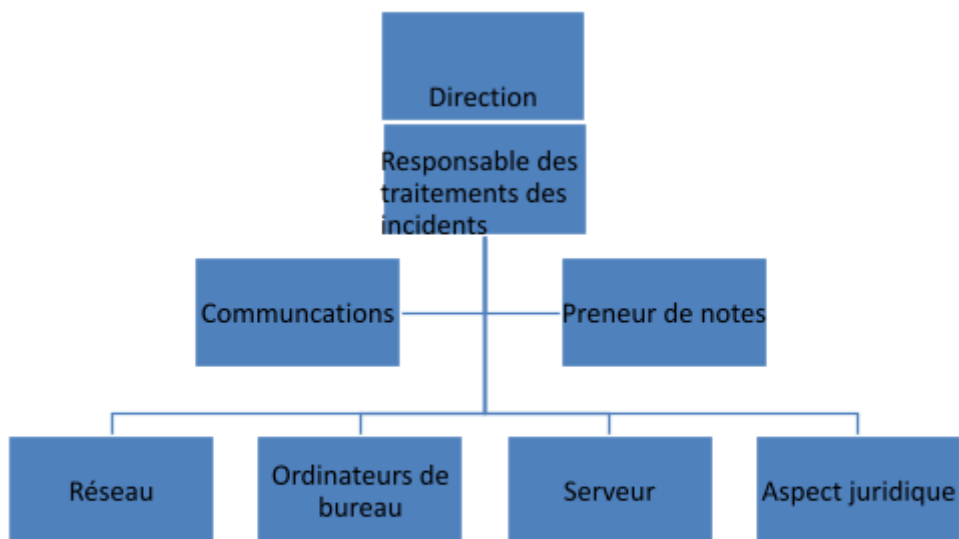
7. Dispositifs de paiement aux points de vente (POS), terminaux de paiement, dispositifs à puce et tablettes NIP/de signature, ou lecteurs de cartes à puce/à balayage présentant des signes de falsification.
8. Tout dispositif de clonage de carte retrouvé dans votre entreprise.
9. Les reçus de copies de commerçant perdus, volés ou égarés ou tout autre document indiquant le numéro complet de la carte de paiement ou le code de sécurité de la carte (numéro à trois ou quatre chiffres imprimé sur la carte).
10. Ordinateurs, lecteurs de disque dur ou autres supports média perdus, volés ou égarés qui contiennent des données de cartes de paiement ou d'autres données sensibles.
11. Perte de renseignements personnels.
12. Courriel personnel adressé à des destinataires en c.c.

## Équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité (EIICS)

### Équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité (EIICS)

#### Structure de l'EIICS

Structure d'une équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité (EIICS).



#### Rôles de l'EIICS

Rôle de l'EIICS	Définition du rôle
-----------------	--------------------

Direction  (DG)	Gestionnaire responsable de la protection de la cybersécurité au sein de l'entreprise. Responsable de l'établissement de rapports à l'intention des administrateurs du conseil d'administration et d'autres dirigeants. Au sein de l'EIICS, cette personne est responsable de toutes les questions nécessitant une décision de la direction.
Responsable du traitement des incidents  (DG)	Le responsable du traitement des incidents est le principal responsable du triage au sein de l'EIICS. Son rôle consiste à organiser l'équipe et à lancer le plan d'intervention en cas d'incident pour enquêter sur les incidents de cybersécurité et intervenir.
Communications  (DG)	L'expert en communication est responsable des relations publiques et de la communication interne. Il joue un rôle de messenger et doit veiller à ce que les parties prenantes internes/externes, les clients et le public soient informés en temps opportun et conformément aux pratiques.
Technicien réseau, serveur et soutien informatique  (SIMR)	Le spécialiste en soutien informatique fournit une expertise technique pendant l'intervention.

### Responsabilités de l'EIICS

Les responsabilités décrites ci-dessous sont classées par rôle au sein de Deuil-Jeunesse.

#### Direction

La haute direction assume les responsabilités suivantes :

1. Rencontrer le conseil d'administration pour mieux comprendre les besoins d'un point de vue de la sécurité en fonction des besoins de l'entreprise.
2. Signaler régulièrement au conseil d'administration et aux autres dirigeants tout incident et toute mesure de cybersécurité nécessaires.
3. Prendre des décisions sur la meilleure façon de procéder en fonction des renseignements fournis par l'EIICS.
4. S'assurer que les fonctions au sein de l'EIICS sont comblées et que les outils/formations nécessaires sont fournis pour que les employés puissent faire leur travail.
5. Rencontrer les principaux intervenants de l'EIICS dans le but de mieux cerner les améliorations qui peuvent être apportées.

#### Responsable du traitement des incidents

Le responsable du traitement des incidents assume les responsabilités suivantes :

1. S'assurer que le plan d'intervention en cas d'incident et les procédures d'intervention et de signalement à des échelons supérieurs qui y sont associés sont définis et documentés. Veiller à ce que le traitement des incidents de sécurité soit rapide et efficace.
2. S'assurer que le plan d'intervention en cas d'incident est mis à jour, révisé et testé au moins une fois par an.
3. S'assurer que le personnel assumant des responsabilités liées au plan d'intervention en cas d'incident est correctement formé au moins une fois par an.
4. Diriger les enquêtes de violations présumées ou d'incidents de sécurité signalés, et mettre en application le plan d'intervention en cas d'incident, le cas échéant.
5. Transmettre des rapports aux parties externes, y compris l'acquéreur et les émetteurs de cartes, les conseillers juridiques, les autorités, etc., et assurer la liaison avec eux.
6. Autoriser des enquêtes sur place par les autorités policières ou le personnel de la sécurité des cartes de crédit/valeur mobilière. Il s'agit notamment d'autoriser l'accès aux preuves et leur saisie.

### **Expert en communication**

L'expert en communication assume les responsabilités suivantes :

1. Rédiger et envoyer des communications internes et externes sur tout incident survenu.
2. Signaler au besoin tout cyber incident aux autorités.
3. Agir à titre d'agent de liaison avec les dirigeants et autres membres du conseil d'administration pour fournir des informations.
4. Interagir avec les clients pour les informer régulièrement de tout incident pouvant affecter leur expérience.
5. Connaître les interventions effectuées par les clients et comment elles ont été traitées, et fournir des conseils.
6. Dresser une liste des leçons apprises par les membres de l'EIICS et en informer la direction.

Tous les membres du personnel assument les responsabilités suivantes :

1. S'assurer qu'ils comprennent comment identifier et signaler un incident de sécurité présumé ou réel.
2. Signaler un incident de sécurité présumé ou réel au responsable du traitement des incidents (de préférence) ou à un autre membre de l'équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité (EIICS).
3. Signaler tout problème ou préoccupation liés à la sécurité aux échelons supérieurs ou à un membre de l'EIICS.

## **Types d'incidents**

### **Types d'incidents**

Type	Description
Accès ou utilisation non autorisés	Un individu obtient un accès physique ou logique au réseau, au système ou aux données sans autorisation.
Interruption ou déni de service	Attaque qui empêche l'accès au service ou compromet son fonctionnement normal.
Programme malveillant	Installation d'un maliciel (p. ex. : virus, ver, cheval de Troie ou autre code).
Rançongiciel	Type spécifique de programme malveillant qui infecte un ordinateur et affiche des messages demandant le paiement d'une somme d'argent en contrepartie du rétablissement du système.
Déni de service distribué (DDoS)	Les attaques par déni de service distribué visent les sites Web et les services en ligne. L'objectif est de submerger ces sites et services d'un trafic supérieur à ce que le serveur ou le réseau peut traiter. L'objectif est de rendre le site Web ou le service inopérant. Parmi les symptômes, citons des échecs de connexion généralisés ou des erreurs de non-disponibilité du système.
Défaillances du système de réseau (généralisées)	Incident compromettant la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des réseaux.
Défaillances du système d'application	Incident compromettant la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des applications ou des systèmes.
Divulgaration non autorisée ou perte d'informations	Incident compromettant la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des données.
Atteinte à la vie privée	Incident qui implique une perte réelle ou supposée de renseignements personnels.
Atteinte à la protection des données/sécurité de l'information	Incident qui implique une perte réelle ou supposée d'informations sensibles.
Compromission des données de comptes	Atteinte à la protection des données des cartes de paiement. Ce type d'incident entraîne un accès non autorisé aux données des cartes de paiement (données du titulaire de la carte ou données d'authentification sensibles) ou l'exposition de ces données.
Autres	Tout autre incident qui affecte les réseaux, les systèmes ou les données.

### Grille des niveaux de gravité

L'EIICS déterminera la gravité de l'incident. Elle tiendra compte des éléments suivants :

1. Un ou plusieurs systèmes sont affectés
2. Criticité du ou des systèmes touchés
3. Touche une ou plusieurs personnes
4. Touche une équipe ou un service unique, plusieurs équipes ou services, ou l'ensemble de l'entreprise

Le responsable du traitement des incidents doit tenir compte du contexte commercial pertinent et des autres activités en cours pendant l'événement pour bien comprendre les impacts et l'urgence des mesures correctives.

L'EIICS examinera les informations disponibles pour déterminer l'ampleur connue des répercussions par rapport à la taille estimée ainsi que la probabilité de propagation de l'effet et du rythme potentiel de cette propagation. L'EIICS déterminera les répercussions potentielles sur l'entreprise, y compris les pertes financières, les dommages à la marque et à la réputation, et d'autres types de dommages.

L'incident peut être le résultat d'une menace organisée ou non, d'une attaque automatisée ou manuelle, ou encore d'une nuisance ou d'un acte de vandalisme.

L'EIICS détermina :

1. s'il y a signes de vulnérabilité dans le système exploité;
2. s'il existe un correctif connu;
3. s'il s'agit d'une nouvelle menace (p. ex. : jour zéro) ou d'une menace connue;
4. l'ampleur des mesures pour limiter le problème.

Catégorie	Indicateurs	Portée	Activité
<b>1 - Critique</b>	Perte de données, malicieux	Généralisée ou avec des serveurs critiques, ou perte de données, données volées, accès non autorisé aux données	Actions de l'EIICS, plan d'intervention en cas d'incident, créer un incident de cybersécurité, toute l'entreprise
<b>2 - Élevée</b>	Menace théorique qui devient active	Généralisée ou avec des serveurs critiques, ou perte de données, données volées, accès non autorisé aux données	Actions de l'EIICS, plan d'intervention en cas d'incident, créer un incident de cybersécurité, toute l'entreprise
<b>3 - Moyenne</b>	Hameçonnage par courriel ou infection par propagation active	Généralisée	Actions de l'EIICS, plan d'intervention en cas d'incident, créer un incident de cybersécurité, toute l'entreprise
<b>4 - Faible</b>	Malicieux ou hameçonnage	Hôte individuel ou personne	Aviser l'EIICS, créer un incident de cybersécurité

## Processus de gestion des incidents

### Processus de gestion des incidents

#### Aperçu du processus de gestion des incidents

En cas d'incident de cybersécurité, l'équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité se conformera au processus PICERL.



## Préparation

- *Élaborer un plan d'intervention en cas d'incident.*
  - *Définir le mandat, déléguer les pouvoirs, processus de prise de décision et chaîne de commandement.*
- *Créer une copie électronique et une copie papier du plan d'intervention en cas d'incident.*
- *La copie papier du plan est conservée au siège social.*
- *Effectuer un examen et une mise à jour annuels du plan d'intervention en cas d'incident. Consigner la date de la dernière révision dans la section Historique des révisions.*
- *Assurer la mise sur pied d'une équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité.*
  - *Dédié, virtuel, ou disponible.*
  - *Dispenser la formation nécessaire.*
- *Documenter les rôles et responsabilités.*
  - *Délégation de pouvoirs.*
  - *Dispenser la formation nécessaire.*
- *Effectuer régulièrement des exercices.*
  - *Considérer que la plupart des types d'incidents sont connus à l'avance.*
  - *Se préparer à intervenir aux éléments connus de façon à ce que l'EIICS puisse se concentrer sur l'inconnu.*
  - *Tester le plan, l'équipe et les outils.*
- *Comprendre l'environnement.*
  - *Schémas, emplacement des systèmes et des données critiques.*
  - *Assurer une visibilité adéquate des réseaux et des systèmes pour intervenir en cas d'incident.*
  - *Environnement du fournisseur.*
  - *Comprendre les dépendances.*
- *Comprendre les mesures de contrôle mises en place.*
  - *Sont-elles suffisantes pour atténuer le risque à un niveau acceptable?*
- *Comprendre les impacts.*
  - *Déterminer le temps d'interruption maximal tolérable (durée maximale pendant laquelle une activité peut être interrompue sans causer de préjudice important) et*

*la période d'interruption acceptable (durée maximale pendant laquelle un système peut être indisponible).*

- *Liste hiérarchisée des actifs et des temps d'interruption.*
- *Préparer la cellule de crise.*
  - *Déterminer et préparer un lieu de réunion, physique ou numérique.*
  - *S'assurer que le lieu est sécurisé et équipé de manière appropriée.*
- *Établir à l'avance un plan de communication.*
- *Négocier des ententes à l'avance.*
  - *Intervenants en cas d'incidents disponibles.*
  - *Assurer la révision/mise à jour annuelle du plan.*
  - *Exercices réguliers.*
  - *Se familiariser au préalable avec l'environnement.*
  - *Prix préférentiel.*

## Identification

- *Réunir les personnes qui sont au courant de l'incident.*
- *Aviser l'équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité.*
- *Rappeler à tous ceux qui sont responsables de toujours demeurer au fait.*
  - *Sinon, le temps n'est consacré qu'à la gestion de la désinformation.*
- *Communiquer de manière efficace et efficiente.*
- *Se réunir dans la cellule de crise.*
  - *S'assurer que le lieu est sécurisé et équipé de manière appropriée.*
- *Souvent, plusieurs sites sont nécessaires pour répondre à des besoins différents (p. ex. : équipe de gestion et équipe technique).*
- *L'EIICS enquêtera et déterminera si un incident s'est produit.*
  - *S'agit-il d'un événement ou d'un incident?*
  - *Rechercher des données corrélatives afin d'accroître la certitude qu'il s'agit d'un incident réel.*
- *Effectuer un triage et s'assurer d'une compréhension commune de la manière dont il a été détecté et des personnes qui sont au courant.*
- *Analyser les éléments précurseurs et les indicateurs.*
- *Effectuer des recherches (p. ex. : moteurs de recherche, base de connaissances).*
- *Documenter l'enquête et la collecte de preuves.*
- *Prioriser le traitement de l'incident en fonction de facteurs pertinents (impact fonctionnel, impact sur l'information, effort de récupération, etc.).*
  - *Veuillez effectuer des étapes d'intervention spéciales si les incidents de cybersécurité suivants sont confirmés. Veuillez consulter les sections ci-dessous pour chaque type d'incident spécifique.*
- *Déterminer la gravité, l'urgence et l'impact initial.*
- *Examiner les informations et les mesures prises à ce jour.*
- *Signaler l'incident au personnel interne approprié et aux entreprises externes.*

## Confinement



- *Mettre en œuvre un plan de communication conforme aux exigences relatives aux personnes qui doivent demeurer au fait de la situation.*
- *Définir un schéma des relations avec les parties prenantes afin de déterminer le niveau de participation de chacune.*
- *S'assurer que les informations fournies sont factuelles et fondées sur les preuves disponibles.*
- *Veiller à ce qu'une personne-ressource connaisse à tout moment l'état de la situation.*
- *Mettre en œuvre le guide d'intervention en cas d'incident.*
- *Prévenir d'autres dommages en confinant l'incident.*
- *Déterminer la source, la vulnérabilité qui a été exploitée et mettre en œuvre les correctifs nécessaires.*
- *Poursuivre l'évaluation des impacts/dommages et confirmer la portée de l'incident.*
- *Cerner les modifications qui ont été apportées (p. ex. : fichiers, connexions, processus, comptes, accès).*
- *Recueillir, préserver, sécuriser et documenter les éléments de preuve et préserver la chaîne de possession.*
- *Continuer de prendre des notes en tenant à jour un journal détaillé des éléments décelés et des mesures prises à leur sujet.*

***Pour une assistance supplémentaire :***

- *Si l'EIICS doit avoir de l'aide pour le confinement, elle doit communiquer avec directeur du soutien technique aux fournisseurs de sécurité réseau (voir la liste des personnes-ressources externes). L'EIICS vous offrira son expertise.*

## **Éradiquer**

Lorsqu'un incident de cybersécurité est détecté, Deuil-Jeunesse s'engage à :

- *Éradiquer l'incident.*
- *Supprimer toutes les traces de l'infection ou de l'incident.*
  - *Cerner et atténuer toutes les vulnérabilités qui ont été exploitées.*
  - *Supprimer les maliciels, le matériel inapproprié et d'autres composants.*
- *Si d'autres hôtes touchés sont découverts (p. ex. : nouvelles infections par des maliciels), effectuer les étapes d'identification sur les exemples nouvellement identifiés pour les confiner ensuite.*
- *Veiller à ce que l'incident ne puisse pas se reproduire.*
- *Mieux comprendre la méthode utilisée pour l'attaque et les vulnérabilités exploitées.*
- *Continuer de prendre des notes en tenant à jour un journal détaillé.*
- *S'assurer que tous les appareils mis en danger sont retirés ou formatés avant d'être remis en service.*
  - *S'assurer que les preuves nécessaires ont été recueillies.*

***Pour une assistance supplémentaire :***

- *Si l'EIICS doit avoir de l'aide pour l'éradication, elle doit communiquer avec directeur du soutien technique aux fournisseurs de sécurité réseau. Elle fournira son aide et son expertise.*

### **Reprise**

- *Remettre progressivement les systèmes touchés dans un état de disponibilité opérationnelle.*
- *Assurer une surveillance rigoureuse pour s'assurer que l'incident ne se reproduit pas et qu'il n'est pas encore en cours.*
- *Veiller à ce que les systèmes soient restaurés à partir d'une source fiable.*
- *Confirmer le fonctionnement normal des systèmes touchés.*
- *Mettre en place une surveillance supplémentaire pour rechercher de futures activités connexes au besoin.*
- *Au besoin, communiquer avec l'assureur de cybersécurité pour soumettre une demande d'indemnisation.*

### **Pour une assistance supplémentaire :**

- *Si l'EIICS doit avoir de l'aide pour la reprise, elle doit communiquer avec directeur du soutien technique aux fournisseurs de sécurité réseau. Elle fournira son aide et son expertise.*

### **Leçons apprises**

- *Tenir une réunion pour discuter des leçons apprises dans un délai de 2 semaines.*
- *Produire un rapport de suivi.*
- *Consulter et examiner le compte rendu d'incident.*
  - *Comment l'incident a-t-il été détecté, par qui et quand?*
  - *Portée et gravité de l'incident.*
  - *Méthodes utilisées pour le confinement et l'éradication.*
- *Recenser des possibilités d'amélioration pour être mieux préparé.*
- *Assurer la responsabilité du suivi des occasions d'amélioration identifiées.*

## **Processus de gestion d'incidents spécifiques**

### **Falsification des terminaux de paiement**

Si les enquêtes de l'EIICS confirment qu'un incident de falsification de claviers d'identification ou de terminaux s'est produit, veuillez effectuer les étapes supplémentaires suivantes :

- *Cesser d'utiliser les dispositifs qui ont été substitués/modifiés.*
- *Signaler la substitution/modification à votre fournisseur d'appareils et à votre acquéreur de transactions.*
- *Suivre les conseils de votre fournisseur d'appareils ou de votre acquéreur transaction pour garantir la sécurité de tous les futurs paiements effectués par carte. Par exemple, inspecter et confirmer l'intégrité des appareils restants, utiliser d'autres appareils, etc.*
- *Suivre les conseils de votre fournisseur ou acquéreur de transactions pour enquêter sur l'incident. Par exemple, leur envoyer les appareils substitués/modifiés, autoriser les enquêtes sur place, etc.*

### **Interruption de service généralisée**

Si les enquêtes de l'EIICS confirment qu'une interruption de service généralisée s'est produite, veuillez effectuer les étapes supplémentaires suivantes :

- *Examiner immédiatement les registres de réseau et d'accès aux services concernés pour déterminer s'il s'agit d'une attaque DDoS active.*
- *Si cela est confirmé, le signaler immédiatement au directeur du soutien technique aux fournisseurs de sécurité réseau ou au service d'assistance (voir la liste des personnes-ressources externes).*

### **Atteinte à la protection des renseignements personnels**

S'il a été confirmé qu'un incident de sécurité lié à une atteinte à la protection des renseignements personnels s'est produit, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Compléter le **Registre d'incidents de confidentialité** pour documenter l'incident.
- Examiner l'atteinte à la protection des renseignements personnels pour déterminer si des renseignements personnels ont été perdus en raison d'un accès ou utilisation non autorisés, d'une divulgation non autorisée ou de toute atteinte à la protection de ces renseignements personnels et qu'il existe un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées.
  - o Dans un tel cas, le signaler à la Commission de l'accès à l'information au Québec.
  - o Signaler aux personnes dont les renseignements personnels sont visés par l'incident.

### **Rançongiciel – Intervention spécifique**

S'il a été confirmé qu'un incident de sécurité de rançongiciel s'est produit, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Déconnecter immédiatement du réseau les appareils visés par un rançongiciel.
- Ne RIEN EFFACER sur de vos appareils (ordinateurs, serveurs, etc.).
- Examiner le rançongiciel et déterminer comment il a infecté l'appareil. Cela vous aidera à comprendre comment l'éliminer.
- Communiquer avec les autorités locales pour signaler l'incident et coopérer à l'enquête.

- Une fois le rançongiciel supprimé, une analyse complète du système doit être effectuée à l'aide d'un antivirus, d'un anti-maliciel et de tout autre logiciel de sécurité le plus récent disponible afin de confirmer qu'il a été supprimé de l'appareil.
- Si le rançongiciel ne peut pas être supprimé de l'appareil (souvent le cas avec les programmes malveillants furtifs), l'appareil doit être réinitialisé au moyen des supports ou des images d'installation d'origine.
  - o Avant de procéder à la réinitialisation à partir de supports/images de sauvegarde, vérifier qu'ils ne sont pas infectés par des maliciels.
- Si les données sont critiques et doivent être restaurées, mais ne peuvent être récupérées à partir de sauvegardes non affectées, rechercher les outils de déchiffrement disponibles sur *nomoreransom.org*.
- La politique est de ne pas payer la rançon, sous réserve des enjeux en cause. Il est également fortement recommandé de faire appel aux services d'un chef de projet expert en cyberattaques (breach coach).
- Protéger les systèmes pour éviter toute nouvelle infection en mettant en œuvre des correctifs ou des rustines pour empêcher toute nouvelle attaque.

#### **Piratage de compte – Intervention spécifique**

S'il a été confirmé qu'un piratage de compte s'est produit, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Aviser nos clients et fournisseurs qu'ils pourraient recevoir des courriels frauduleux de notre part, et spécifier de ne pas répondre ou cliquer sur les liens de ces courriels.
- Vérifier si on a encore accès au compte en ligne.
  - o Sinon, communiquer avec le support de la plateforme pour tenter de récupérer l'accès.
- Changer le mot de passe utilisé pour se connecter à la plateforme.
- Si le mot de passe est réutilisé ailleurs, changer également tous ces mots de passe.
- Activer le double facteur d'authentification pour la plateforme.
- Supprimer les connexions et les appareils non légitimes de l'historique de connexion.

#### **Perte ou vol d'un appareil – Intervention spécifique**

S'il a été confirmé qu'une perte d'équipement s'est produite, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Le vol ou la perte d'un bien, tel qu'un ordinateur, un ordinateur portable ou un appareil mobile, doit être signalé immédiatement aux autorités policières locales. Cela inclut les pertes/vols en dehors des heures d'ouverture normale et pendant les week-ends.
- Si l'appareil perdu ou volé contenait des données sensibles et qu'il n'est pas crypté, effectuer une analyse de sensibilité, du type et du volume des données volées, y compris les numéros de cartes de paiement potentiellement concernés.
- Dans la mesure du possible, verrouiller/désactiver les appareils mobiles perdus ou volés (p. ex. : téléphones intelligents, tablettes, ordinateurs portatifs, etc.) et procéder à un effacement des données à distance.

## **Approbations**

### **Références**

- National Institute of Standards and Technology (NIST), NIST Special Publication 800-61 Revision 2, <http://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/SpecialPublications/NIST.SP.800-61r2.pdf>

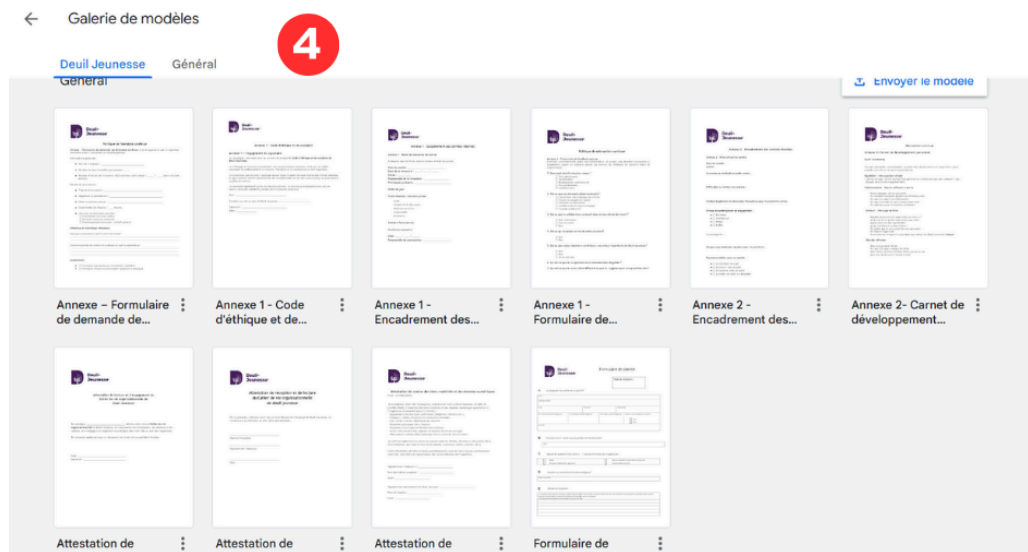
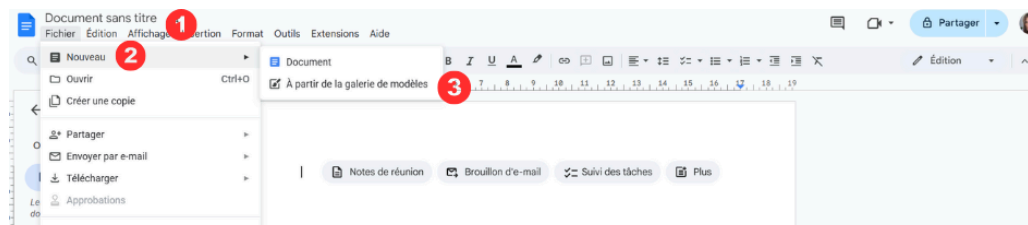
- SysAdmin, Audit, Network & Security (SANS), <https://www.sans.org/reading-room/whitepapers/incident>
- SysAdmin, Audit, Réseau & Sécurité (SANS),  
<https://www.sans.org/reading-room/whitepapers/incident/incident-handlers-handbook-33901>
- SANS incident handling forms (SANS), <https://www.sans.org/score/incident-forms>
- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada – La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE),  
<https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lrpde/>
- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada - LPRPDE : Ce que vous devez savoir sur la déclaration obligatoire des atteintes aux mesures de sécurité,  
[https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/protection-des-renseignements-personnels-pour-les-entreprises/mesures-de-securite-et-atteintes/atteintes-a-la-vie-privee/comment-reagir-a-une-atteinte-a-la-vie-privee-dans-votre-entreprise/gd\\_pb\\_201810/](https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/protection-des-renseignements-personnels-pour-les-entreprises/mesures-de-securite-et-atteintes/atteintes-a-la-vie-privee/comment-reagir-a-une-atteinte-a-la-vie-privee-dans-votre-entreprise/gd_pb_201810/)
- Gouvernement du Canada – Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) :  
<https://www.fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/accueil>
- SANS GIAC Certifications – Incident Handler’s Handbook, <https://sansorg.egnyte.com/dl/6Btqoa63at/?>

# Pour vous aider

## Utilisation des modèles pour les formulaires et annexes

1. Ouvrir un google doc
2. Fichier - nouveau -
3. À partir de la galerie de modèle

## 4. Choisir le modèle



## Particularités régionales

Québec



## Stationnement

