



Carbure Aventure

Manuel des employé.e.s
2025

Table des matières

1.	INFORMATIONS SUR LE POSTE DE GUIDE ET LES ATTENTES QUI Y SONT RATTACHÉES (CONTRATS)	7
1.1	La description du poste	7
1.2	Les horaires de travail	7
1.3	Le calendrier de formation	8
1.4	La rémunération	8
1.5	La tenue vestimentaire	9
1.6	Évaluations	9
2	INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR L'ENTREPRISE	10
2.1	Historique de l'entreprise	10
2.2	Présentation de la mission de l'OBNL et de sa philosophie	10
2.3	L'organigramme de Carbure Aventure	13
2.4	Présentation des différents services et produits de l'entreprise	14
2.4.1	Camps d'aventures (jeunesse)	14
2.4.2	Voyages d'aventure	14
2.4.3	Groupes organisés et services aux écoles (jeunesse)	15
2.4.4	Groupes organisés (adultes)	15
2.5	Présentation des régions ou des secteurs d'exploitation	17
2.5.1	Secteur du Parc du Mont-Bellevue :	17
2.5.2	Base de plein air André-Nadeau :	17
2.5.3	Secteur du boisé Saint-François :	17
2.5.4	Secteur de l'école secondaire Du triolet :	17
2.5.5	Secteur de l'école secondaire Montcalm :	17
2.5.6	Secteur du lac Larouche :	17

2.5.7	Secteur de l'Université de Sherbrooke :	17
2.5.8	Secteur du Parc Lucien-Blanchard :	17
2.5.9	Secteur du Petit Lac Magog :	17
2.6	Coordonnées de Carbure Aventure	18
3	RESPONSABILITÉS DU GUIDE	19
3.1	Définition des responsabilités du guide envers Carbure Aventure	19
3.2	Définition des responsabilités du guide envers son équipe de travail	19
3.3	Définition des responsabilités du guide envers les clients	19
3.4	Définition des responsabilités du guide envers les partenaires de Carbure Aventure	19
4	NORMES ET POLITIQUES AUXQUELLES RÉPOND L'ENTREPRISE	20
4.1	Lois et normes auxquelles répond l'entreprise	20
4.2	Politique « Qualité de l'entreprise »	20
5	PROCÉDURES CARBURE AVENTURE	21
5.1	Procédures concernant Le Guide	21
5.1.1	Procédure : Blessure ou maladie	21
5.1.2	Procédure : Absence au travail	21
5.1.3	Procédure : Demande de congé	21
5.1.4	Procédure : Feuille de temps et rémunération	22
5.1.5	Procédure : Retard du guide	22
5.1.6	Procédure : Communication guide > Direction Carbure Aventure	22
5.1.7	Procédure : Communication guide > Coordonnateur des camps	22
5.1.8	Procédure : Communication entre les membres de l'équipe	23
5.1.9	Procédure : Vol de matériel personnel	23
5.1.10	Procédure : Renouvellement de certification, accréditation, permis ou brevet	23
5.1.11	Procédure : Demande d'aide financière à la formation	23

5.1.12	Procédure : Vérification et entretien des équipements de plein air, de sécurité et de premiers soins et des lieux utilisés	23
5.1.13	Procédure : Tenue d'une activité ou non	24
5.1.14	Procédure : En cas de harcèlement physique ou psychologique	24
5.1.15	Procédure : Utilisation d'un équipement ou d'un véhicule loué	26
5.2	Procédures concernant le client	27
5.2.1	Procédure : Plainte d'un client	27
5.2.2	Procédure : Incident provoqué par un client	27
5.2.3	Procédure : Incident subi par un client	27
5.2.4	Procédure : Accident subi par un client	28
5.2.5	Procédure : Déplacement de clients en véhicule motorisé	28
5.2.6	Procédure : Déplacement en vélo ou à pieds en ville	29
5.2.7	Procédure : Retard ou absence d'un client	29
5.2.8	Procédure : Choix démocratique en camp de jour	29
5.2.9	Procédure : Communication de la sortie de la semaine au parent ou tuteur	29
5.2.10	Procédure : Communication d'un équipement inadéquat utilisé par un client	30
5.2.11	Procédure : Accueil des clients en camp de jour ou voyage	31
5.2.12	Procédure : Inscription et paiement	31
5.2.13	Procédure : Remboursement d'un client	31
5.2.14	Procédure : Vol ou perte d'un équipement appartenant à un client : Demande de dédommagement	32
5.2.15	Procédure : Demande de communication avec Carbure Aventure par un client	32
5.2.16	Procédure : Communication d'un comportement inadéquat ou à surveiller d'un client au parent ou tuteur légal	32
6	LES LIGNES DIRECTRICES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE	34
6.1	Présentation de la procédure de travail relative aux relations avec les clients	34
6.2	Présentation des attentes de l'entreprise en matière de relations avec les clients	34

6.3	Présentation de la procédure de traitement des plaintes	34
7	LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	35
8	FORMULAIRES ET OUTILS UTILISÉS PENDANT LA SAISON	36
9	ENCADREMENT DES ACTIVITÉS CARBURE AVENTURE	37
9.1	Décision de faire l'activité ou non	37
9.1.1	Cyclotourisme	37
9.1.2	Escalade de rocher	37
9.1.3	Randonnée pédestre	37
9.1.4	Vélo de montagne	37
9.1.5	Activité nautique	37
9.1.6	Feu	37
9.2	Planification de l'activité choisie	38
9.2.1	Cyclotourisme	38
9.2.2	Escalade de rocher	38
9.2.3	Randonnée pédestre	39
9.2.4	Vélo de montagne	40
9.2.5	Activité nautique	40
9.2.6	Feu	41
9.3	Consignes à transmettre aux participants au début de l'activité	42
9.3.1	Cyclotourisme	42
9.3.2	Escalade de rocher	42
9.3.3	Randonnée pédestre	43
9.3.4	Vélo de montagne	43
9.3.5	Activité nautique	43
9.3.6	Feu	44

1. INFORMATIONS SUR LE POSTE DE GUIDE ET LES ATTENTES QUI Y SONT RATTACHÉES (CONTRATS)

1.1 La description du poste

L'employé.e est engagé.e à titre de : *Guide de plein air en camp* (temps plein) et accepte d'exécuter les tâches suivantes :

- ✓ Encadrer son groupe de 9h à 16h et assurer une partie du service de garde (jusqu'à 1h15/jr);
- ✓ Développer les connaissances et les aptitudes des jeunes en sport de plein air. Inculquer les notions de respect (de soi, des autres et de l'environnement);
- ✓ Accueillir et répondre aux questions des parents;
- ✓ Être présent à la rencontre hebdomadaire des guides;
- ✓ Réservation du matériel, du transport et plateaux, s'il y a lieu.

L'employé.e est engagé.e à titre de : *Guide de plein air en voyage* (temps plein) et accepte d'exécuter les tâches suivantes :

- ✓ Encadrer son groupe tout au long du séjour nuit et jour;
- ✓ Organiser le séjour et ses activités;
- ✓ Prévoir et réparer le matériel (et liste de matériel pour les jeunes);
- ✓ Au besoin organiser une réunion de parents précédant le camp d'aventure.

L'employé.e est engagé.e à titre de : *Guide de plein air en groupes organisés* (temps partiel) et accepte d'exécuter les tâches suivantes :

- ✓ Accueillir et encadrer le groupe dans l'activité de plein air proposée;
- ✓ Planifier les activités;
- ✓ Placer le matériel requis avant et le ramasser après (30 min avant);
- ✓ Développer les connaissances et les aptitudes de base (initiation) des jeunes en sport de plein air;
- ✓ Répondre aux questions des responsables.

1.2 Les horaires de travail

Les camps de jour sont du lundi au vendredi de 9h à 16h et le service de garde commence à 7h45 le matin et jusqu'à 17h15 le soir.

Les activités de groupe organisé sont soit d'une demi-journée (am ou pm) ou d'une journée complète. Les heures varient selon la demande des clients. Selon ses disponibilités, le guide peut travailler à temps partiel au printemps et à l'automne et à temps plein l'été.

1.3 Le calendrier de formation

La formation de premiers soins 16h en secourisme général est obligatoire pour tous les guides. Celle-ci doit être suivie et complétée avant le début d'entrée en fonction. Chaque guide est responsable de tenir sa requalification à jour et de remettre une copie de sa certification à sa/son supérieur.e immédiat.e

Une formation spécifique des guides Carbure Aventure aura lieu en juin à chaque année. Tous les guides désirant travailler durant l'été devront y participer.

1.4 La rémunération

Échelle salariale des guides estivaux Carbure Aventure

Pointage	Niveau	Salarier (\$/h)
0 à 1,75	Assistan t	16,35 \$
2 à 3,75	1	17,25 \$
4 à 5,75	2	18,85 \$
6 à 8,75	3	20,60 \$
9 à 12,75	4	22,35 \$
13 et +	5	24,10 \$

Pointage Carbure Aventure		GRILLE DE CALCUL		
Description	Pointage	T. Plein		T. Partiel
Année d'expérience comme guide chez Carbure Aventure	1 par saison à temps plein ou 0,5 par saison à temps partiel	1	1,5	0,5
Année d'expérience comme coordonnateur dans un autre camp	1 par saison à temps plein ou 0,5 par saison à temps partiel	1		0,5
Année d'expérience comme guide/entraîneur spécialisé dans un organisme ou institution autre que Carbure Aventure	0,75 par saison à temps plein ou 0,35 par saison à temps partiel	0,75		0,35
Année d'expérience comme animateur/service de garde ailleurs que chez Carbure Aventure	0,5 par saison à temps plein ou 0,25 par saison à temps partiel	0,5		0,25
Année universitaire dans un domaine connexe à l'éducation ou au plein air	0,75 par année de Baccalauréat	0,75		0,35
Suppléance en enseignement / Contrat en enseignement	r saison à temps plein ou 0,35 par saison à temps partiel	0,75		0,35
Année complétée au DEC ou AEC en tourisme d'aventure	1	1		1
Autres certifications, formations ou expériences utiles	À la discrétion de l'équipe ressources humaines			0,25
Saison comme employé(e) à la BPAAN	0,5 par saison à temps plein ou 0,25 par saison à temps partiel	0,5		0,25

1.5 La tenue vestimentaire

Vêtements et espadrilles convenables et adaptés à l'activité et à la température. Les vêtements avec le Logo Carbure Aventure sont privilégiés.

À éviter : camisoles révélant trop de peau ou short trop court.

1.6 Évaluations

Il y a deux évaluations des guides durant l'été. Une à la mi-été et l'autre à la fin. Celles-ci ont pour but d'améliorer nos services et de veiller à l'épanouissement des différentes aptitudes des guides.

2 INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR L'ENTREPRISE

2.1 Historique de l'entreprise

La Coop d'Aventure Bellevue a vu le jour le 13 février 2013, fondée par **cinq jeunes adultes passionnés de plein air et désirant partager leur bonheur de bouger en nature**. Ayant eu la chance de découvrir et de vivre le plein air à travers le programme Santé Globale au secondaire et leurs emplois d'animateurs de différents sports de plein air, ils ont constaté les immenses possibilités du territoire de la région de Sherbrooke. **Après plus d'une année de recherche, de travail et de démarches**, ils ont démarré le tout premier camp de jour spécialisé en vélo de montagne et en plein air à Sherbrooke. De plus, ils ont mis en place une offre de services d'initiation à ces activités pour les groupes scolaires et les organismes communautaires. L'entreprise s'est rapidement démarquée pour ses services professionnels et novateurs.

La Coop d'Aventure Bellevue a été fermée et a été remplacée par l'organisme à but non lucratif Carbure Aventure en juillet 2018.

2.2 Présentation de la mission de l'OBNL et de sa philosophie

Notre mission

Carbure Aventure est un organisme à but non lucratif établi à Sherbrooke qui a pour mission d'offrir des services de plein air pour tous les âges dans la région de l'Estrie afin de promouvoir, démocratiser et mettre en valeur la pratique d'activités récréatives et éducatives en milieu naturel.

L'organisme y parvient en :

- Offrant des services et des activités de plein air auprès des familles, des groupes scolaires, des personnes retraitées, des organismes et des entreprises de la région sherbrookoise et de l'Estrie ;
- Développant et gérant des installations, des équipements et des sites dédiés à la pratique d'activités de plein air ;
- Promouvant et mettant en valeur la pratique d'activités récréatives en milieu naturel;
- Sensibilisant la population à prendre soin de son environnement

Notre vision : Carbure Aventure est reconnu pour offrir le meilleur du plein air en ville

Notre organisme contribue à sa mission en participant au développement et à l'amélioration de l'offre de plein air sur des sites extérieurs de proximité. Il le fait en collaboration avec les acteurs du milieu et en offrant des activités sécuritaires, encadrées par des personnes expérimentées et qualifiées. Le tout, en s'entourant d'une communauté qui vise à protéger et à découvrir les milieux naturels qui les entourent

Nos valeurs :

ENVIRONNEMENT (valeur transversale)

Toutes les activités de Carbure Aventure sont promues et vécues dans le respect de l'environnement

COLLABORATION

Faire preuve de leadership par la mise en place des relations de partenariat avec les acteurs locaux du plein air, à l'aide d'outils collectifs et d'activités rassembleuses et inclusives.

RESPECT

Promouvoir une culture organisationnelle basée sur le respect, l'intégrité et l'ouverture, tout en étant à l'écoute, capable d'apprendre et de résoudre les problèmes.

COMPÉTENCE

Être un modèle d'excellence et de professionnalisme dans le développement, l'offre et l'amélioration continue de ses services.

SANTÉ

Favoriser une approche sécuritaire axée sur le bien-être et la santé en misant sur l'accessibilité et la proximité de l'offre en plein air.

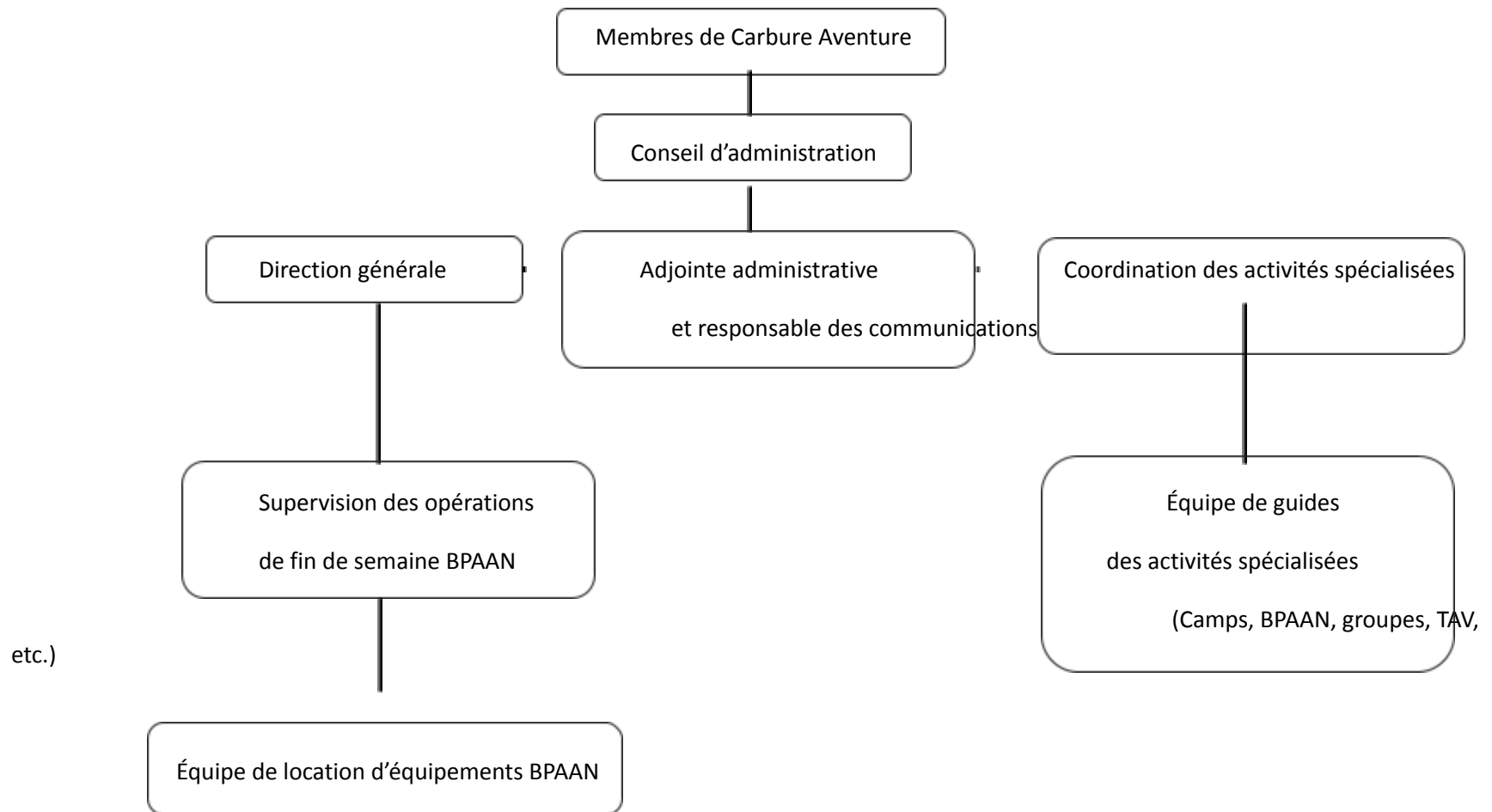
CRÉATIVITÉ ET INNOVATION

S'adapter aux nouvelles réalités du milieu en anticipant les besoins de la communauté et en diversifiant ses programmes et activités sur quatre saisons.

Nos objectifs sociaux (vision)

1. Dynamiser les sites de pratique d'activités de plein air à Sherbrooke;
2. Stimuler la participation citoyenne et la vie démocratique;
3. Favoriser la pratique ludique et sécuritaire des activités de plein air traditionnelles et alternatives;
4. Favoriser le développement de saines habitudes de vie;
5. Développer le potentiel de la Base de plein air André-Nadeau grâce à des projets d'infrastructures novateurs et éco-responsables;
6. Développer des partenariats avec différents organismes afin de valoriser les valeurs de coopération dans la communauté;
7. Contribuer à l'intégration sociale de jeunes issus de milieux défavorisés et de leur famille, en veillant à leur implication et à leur participation à diverses activités et projets de l'OBNL.

2.3 L'organigramme de Carbure Aventure



2.4 Présentation des différents services et produits de l'entreprise

■

2.4.1 Camps de jour estivaux

Les semaines d'aventure sont idéales pour développer l'autonomie et l'esprit de groupe chez les enfants participants. Ils découvriront les différents services que peut leur offrir la ville de Sherbrooke. Ces camps se démarquent par :

- ✓ Ratio 1 guide pour 5 - 7 jeunes, maximum de 10 ou 14 enfants par groupe;
- ✓ Choix démocratique des activités par les jeunes participant.e.s;
- ✓ Variété très grande d'activités pédagogiques visant le développement global des participant.e.s.

☐ **INITIATION AVENTURE**

Âges : 5 à 7 ans (Base de plein air André-Nadeau)

Des semaines d'initiation au plein air sur le magnifique terrain de la Base de plein air André-Nadeau! Création d'abris, randonnées, apprentissages sur la nature, chasses au trésor d'orientation, lecture de carte, etc ! Le tout encadré par des guides expert.e.s qui priorisent le développement personnel et social des jeunes.

☐ **INITIATION VÉLO DE MONTAGNE**

Âges : 6 à 8 ans (Secteur Mont-Bellevue)

Des semaines d'initiation au vélo de montagne et au plein air dans les environs du parc du Mont-Bellevue! Initiation au vélo de montagne, création d'abris, randonnées, apprentissages sur la nature, chasses au trésor d'orientation, lecture de carte, etc ! Le tout encadré par des guides expert.e.s qui priorisent le développement personnel et social des jeunes.

☐ **PLEIN AIR : DU FUN DANS L'BOIS**

Âges : 8 à 16 ans (Secteur Mont-Bellevue)

Une multitude d'activités de plein air chaque semaine : Vélo de montagne, Survie en forêt, Canot, Randonnée pédestre, pêche, orientation, cyclotourisme

☐ **VÉLO DE MONTAGNE : LA LIBERTÉ SUR DEUX ROUES**

Âges : 9 à 14 ans (Secteur Mont-Bellevue)

Découverte des différents plateaux de vélo alternatif et de vélo de montagne qu'offre la ville de Sherbrooke : Piste de BMX, Mont-Bellevue, etc.

□ **PLEIN AIR AU FÉMININ**

Âges : 8 à 14 ans (Secteur Mont-Bellevue)

Une multitude d'activités de plein air chaque semaine entre filles seulement: Escalade, vélo de montagne, Survie en forêt, Canot, Randonnée pédestre, pêche, orientation, cyclotourisme. L'objectif est de permettre aux participantes de se développer, de se dépasser et de découvrir le plein air entre elles.

□ **ADOS « FREERIDE »**

Âges : 12 à 16 ans (Secteur Mont-Bellevue)

Du vélo pour les mordus de vélo de montagne et de vélo alternatif! Niveau d'habiletés cyclistes requis : intermédiaire. Apprentissages sur les sauts et figures « freestyle » au menu!

2.4.2 Voyage d'aventure « Enfant sauvage » 10 ans et plus

Le voyage d'aventure est la suite logique des semaines régulières. Visant à développer toujours davantage l'autonomie et la conscience sociale de votre enfant, il aura la chance de mettre ses acquis à dure épreuve durant cette semaine de camping. Propulsé par l'énergie de son vélo, de la randonnée pédestre ou encore du canot, il découvrira différents plateaux de plein air ici comme ailleurs.

Âge : 10 ans et plus

Cette semaine de voyage est séparée en deux phases distinctes. D'abord, les deux premiers jours de la semaine serviront aux préparatifs (suivant l'horaire habituel des camps de jour 9h à 16h). Ainsi, les jeunes seront amenés à planifier et organiser ensemble les repas et les deux nuits en plein air. Une première expérience de camping hors de l'ordinaire les attend avec plusieurs activités de plein air : vélo alternatif, cyclotourisme, escalade de roche, canot et bien plus encore.

•

2.4.3 Groupes organisés, dont les services aux écoles

Nous offrons des services personnalisés de guides plein air de niveau initiation (fêtes d'enfants, groupes scolaires et autres organismes) au Parc du Mont-Bellevue, à la Base de plein air André-Nadeau ou sur tout autre terrain permettant de pratiquer une activité en plein air. Il est possible de profiter de nos services soit pour une journée, une demi-journée ou encore une semaine complète.

Offre de services aux groupes :
<https://www.carbureaventure.com/service-aux-groupes-organises>

Quelques exemples :

Vélo de montagne : Créer des parcours, initiation en sentiers, apprivoiser les chutes.

Survie en forêt : Bien planifier et organiser son activité, construction d'abris

Orientation en forêt : Apprentissages de base de la boussole et/ou d'une carte

Allumage d'un feu : Apprentissage des notions de base pour allumer un feu sans papier ni combustible synthétique (Base de plein air André-Nadeau seulement)

o **Présentation des régions ou des secteurs d'exploitation**

2.4.4 Secteur du Parc du Mont-Bellevue :

Site principal pour offrir des activités aux groupes scolaires et camps estivaux de Carbure Aventure. Site de vélo de montagne et plusieurs activités de plein air en sentiers. **Noter qu'il n'est pas possible de s'aventurer hors-sentier en dehors du domaine skiable et de la zone exploratoire.** Les activités de vélo doivent être réalisées dans les sentiers officiels en tout temps.

2.4.5 Base de plein air André-Nadeau :

Carbure Aventure est gestionnaire des activités à la base de plein air. Il est donc facile de coordonner les activités sur ces plateaux avec les autres organismes qui s'y présentent. Allumage de feu, survie en forêt, orientation boussole. En hiver il est possible d'y faire du *fatbike*, du ski de fond, de la raquette, de la randonnée pédestre et de la glissade sur tube.

2.4.6 Secteur de l'école secondaire du Triolet :

Site de vélo de montagne et de BMX, cordes basses (petit hébertisme)

2.4.7 Secteur de l'école secondaire Montcalm :

Camps de jour Sherbrooke Loisirs Action et *skate park*

2.4.8 Secteur du Parc Lucien-Blanchard :

Site d'activités nautiques (\$\$)

2.4.9 Secteur du Petit Lac Magog :

Site d'activités nautiques (\$)

2.5.14 Secteur du boisée Belevédère Heights (boisée Ascot Lennox)

Boisé situé près du quartier Ascot pour randonnée pédestre, survie en forêt ou interprétation de la nature.

Noter que nous fréquentons les endroits dédiés à la pratique des activités à réaliser. Ne pas s'aventurer sur un site, un sentier, une zone où une activité est proscrite s.v.p.

o _____ *Coordonnées de Carbure Aventure*

Siège social/adresse postale de Carbure Aventure :

Carbure Aventure
1255, rue Daniel, bureau 150 (porte #2)
Sherbrooke, Québec
J1H 5X3

Coordonnateur.rice.s des Camps et services pédagogiques estivaux 2025 :

Mariane Beaupré Téléphone: 819-588-7239

Audrey-Anne Lacroix Téléphone : 819-443-3679

Courriel : animation@carbureaventure.com

Ingrid Laplante Téléphone : 819-640-0802

Courriel : animation@carbureaventure.com

Anne-Marie Dubreuil Téléphone : 819-349-8161 ou 819-564-5470 poste 1

Courriel : admin@carbureaventure.com

Direction générale

Noémi Charron Téléphone : 819-349-5303

Courriel : direction@carbureaventure.com

3 RESPONSABILITÉS DU/DE LA GUIDE

3.1 Définition des responsabilités du/de la guide envers Carbure Aventure

- ✓ Remplir et fournir sa feuille de temps pour obtenir une paie
- ✓ Tenir à jour ses accréditations et certifications de premiers soins et autres, et fournir une copie d'attestation de celles-ci
- ✓ Avoir son contrat d'embauche signé et en respecter les clauses
- ✓ Participer à la promotion des activités de Carbure Aventure
- ✓ Regarder et répondre aux communications émises par la coordination et la direction (courriel, groupe Slack).

3.2 Définition des responsabilités du/de la guide envers son équipe de travail

- ✓ Respecter ses collègues de travail en tout temps;
- ✓ Respecter les membres de l'équipe permanente ainsi que les membres du C.A. de Carbure Aventure.

3.3 Définition des responsabilités du/de la guide envers la clientèle

- ✓ Respecter la clientèle de Carbure Aventure en tout temps;
- ✓ Assurer la sécurité des participant.e.s aux activités en tout temps.

3.4 Définition des responsabilités du/de la guide envers les partenaires de Carbure Aventure

- ✓ Respecter et valoriser les partenaires de Carbure Aventure en tout temps

4 NORMES ET POLITIQUES AUXQUELLES RÉPOND L'ENTREPRISE

4.1 Lois et normes auxquelles répond l'entreprise

- ✓ Normes de Aventure Écotourisme Québec (AEQ) (ratio, plans d'urgence, d'évacuation, gestion de risques, etc.);
- ✓ CNESST (Santé et sécurité au travail);
- ✓ Loi de la protection du consommateur.

4.2 Politique « Qualité de l'entreprise »

Activités spécialisées

Nos activités ont pour but de développer des habilités sportives et sociales des jeunes et moins jeunes. En plus d'avoir du plaisir, nous voulons éveiller en eux les désirs de dépassement de soi, la conscience écologique et l'esprit d'entraide et de coopération.

Nos activités hors du commun et nos petits ratios guide/participants nous permettent d'élever nos standards de qualité.

Guides d'expérience

Nos guides ont les qualifications et l'expérience requises afin d'atteindre les buts de nos activités spécialisées. Ils savent travailler en équipe et se surpasser pour veiller au bon déroulement des activités et à la progression des jeunes.

4.3 Politique contre le harcèlement physique et psychologique de Carbure Aventure

Se référer à la politique « Politique pour prévenir et contrer le harcèlement et la discrimination au sein de Carbure Aventure » (annexe)

o

4.4 Politique d'annulation et de remboursement de Carbure Aventure

Référer le parent à l'équipe de coordination des activités

5 PROCÉDURES CARBURE AVENTURE

5.1 Procédures concernant Le Guide

5.1.1 En aucun cas une activité peut se dérouler sur le lieu de résidence d'un.e guide.

5.1.2 Procédure : Blessure ou maladie

Soyez vigilants, mais nous savons que la nature de l'emploi que nous occupons comporte des risques liés à notre mode de vie actif. En cas de blessure en contexte de travail ou lors de vos activités quotidiennes non liées au travail, communiquez l'information rapidement à l'équipe de coordination pour que des mesures de remplacement soient convenues et que vous puissiez guérir votre blessure. Notre plus grand souci est que cette blessure n'occasionne pas de maux à long terme. Par la suite, notre souci est de continuer d'offrir nos services de qualité.

S'il s'agit d'un accident en contexte de travail :

- Remplissez rapidement un « Rapport d'accident »;
- Remettez une copie de ce rapport dûment rempli au coordonnateur des camps dès que possible.

Ne négligez pas de remplir ce formulaire. Celui-ci ne causera de tort ni à vous ni à Carbure Aventure. Il sert à documenter les causes et détails de la blessure.

En cas de symptômes de maladie d'ordre physique ou psychologique, prévenez-nous rapidement pour que des mesures de remplacement soient envisagées tôt. Notre plus grand souci est votre santé et celles de nos participants. Des mesures de suivi de votre état de santé seront aussi établies pour prévoir votre retour au travail ou, le cas échéant, votre remplacement à long terme.

N'attendez pas trop pour nous prévenir de symptômes pouvant aggraver votre état et possiblement vous rendre inapte au travail. De plus, pour la santé de toutes et tous, ne vous présentez pas au travail tant que les symptômes de contagions sont encore présents s.v.p.

5.1.3 Procédure : Absence au travail

Si vous prévoyez ne pas vous présenter au travail, prévenez immédiatement l'équipe de coordination des activités camps de la date de cette absence. Convenez avec elle des mesures qui seront prises afin d'atténuer les conséquences de ce retard et des possibilités de reprise de ce temps manqué.

Des absences fréquentes, annoncés ou non à l'avance, feront l'objet d'avertissements écrits colligés au dossier de l'employé et pourraient mener au congédiement temporaire ou sans possibilité de retour de l'employé concerné.

5.1.4 Procédure : Demande de congé

Pour être traitée et probablement acceptée, une demande de congé doit être faite par courriel à l'attention du coordonnateur des camps au minimum 14 jours avant la date demandée. Si plusieurs employé.e.s ont fait une demande pour une même date, le traitement de la demande se fera sous la formule du *premier.ère arrivé.e, premier ère servi.e* si la demande ne concerne pas un événement de force majeure (décès, naissance, maladie ou blessure grave d'un proche). Une demande formulée 14 jours et plus à l'avance peut donc se voir refusée.

Toute demande formulée moins de 14 jours à l'avance peut se voir refusée si le délai est jugé trop court par le coordonnateur.

Carbure Aventure fera tout ce qui en son pouvoir pour accommoder les demandes de congé. L'employé.e doit toutefois comprendre qu'il ou qu'elle travaille au sein d'une petite équipe et pour une courte durée et que des demandes répétées ne sont pas souhaitables.

5.1.5 Procédure : Feuille de temps et rémunération

Tel que stipulé au contrat, la personne salariée doit remplir et enregistrer sa feuille de temps électronique personnalisée via la plateforme *Google Drive* au plus tard le dimanche soir suivant la fin de la période de paie. Cette feuille de temps électronique est fournie lors de la formation. Si l'employé.e éprouve des difficultés avec la plateforme ou avec le format de la feuille de temps, il doit en avertir l'équipe permanente par courriel rapidement.

La rémunération est versée par dépôt direct le jeudi aux deux (2) semaines via la plateforme *Employeur D de Desjardins*. Lors de sa première paie, l'employé obtient les informations nécessaires pour accéder à son espace Libre-Service gratuit de cette plateforme. Il y retrouvera ses bordereaux de paie et ses relevés d'impôt. En cas d'oubli ou de perte des informations d'accès, l'employé doit faire une demande d'un nouveau mot de passe par courriel à l'attention de l'Équipe de Direction.

5.1.6 Procédure : Retard du guide

Si vous prévoyez être en retard, prévenez immédiatement l'équipe de coordination des activités de la date et de l'heure prévue d'arrivée. Convenez avec elle des mesures qui seront prises afin d'atténuer les conséquences de ce retard et des possibilités de reprise de ce temps manqué.

Des retards fréquents, annoncés ou non à l'avance, feront l'objet d'avertissements écrits colligés au dossier de l'employé et pourraient mener au congédiement temporaire ou sans possibilité de retour de l'employé concerné.

5.1.7 Procédure : Communication guide > Équipe permanente

L'équipe permanente de Carbure Aventure utilise les moyens de communication suivants en ordre de priorité :

1. Courriel;

2. Téléphone.

Les moyens de communication alternatifs suivants sont à éviter :

- ✓ Meta/Messenger;
- ✓ Messages textes.

Pour toutes urgences, favoriser les communications avec votre supérieur.e immédiat.e.

5.1.8 Procédure : Communication guide > Équipe de coordination des activités

L'équipe de coordination des camps Carbure Aventure utilise les moyens de communication suivants en ordre de priorité :

1. Slack
2. Téléphone;
3. Courriel.

Les moyens de communication alternatifs suivants sont tolérés si ce ne sont **pas** des informations importantes et que c'est sur temps de travail (plaintes, événements spéciaux, blessures, etc.)

- ✓ Meta/Messenger;
- ✓ Messages textes.

Pour toutes urgences, favoriser les communications par téléphone.

5.1.9 Procédure : Communication entre les membres de l'équipe

Pour respecter la vie privée des membres de l'équipe de Carbure Aventure, il est recommandé d'éviter les appels ou messages tardifs et très tôt le matin ainsi que les communications de fin de semaine lorsque celles-ci concernent le travail.

Utiliser la plateforme « Slack » pour les communications en lien avec le travail.

5.1.10 Procédure : Vol de matériel personnel

Carbure Aventure n'est pas responsable des vols ou pertes d'équipement de ses employé.e.s. Chaque guide a la responsabilité de prévenir les vols et pertes en :

- ✓ Désignant un.e responsable adulte de la surveillance des équipements lors d'arrêts ou de pauses ne permettant pas de cadenasser les équipements;
- ✓ Sensibilisant les participant.e.s à ne pas laisser d'objets personnels, cadenassés ou non, sans surveillance;
- ✓ Vérifiant que tout le monde détient tous ses effets personnels avant de quitter un lieu.

5.1.11 Procédure : Renouvellement de certification, accréditation, permis ou brevet

Les guides en camp doivent obligatoirement détenir une formation de premiers soins (RCR 16h) valide pour travailler. Le guide est responsable du paiement complet de

l'obtention et/ou du renouvellement de cette certification. Une fois la carte reçue, une copie devra être fournie à l'équipe de direction de Carbure Aventure pour ses dossiers.

Tout autre certification, accréditation, permis ou brevet est optionnel. Si un guide souhaite obtenir une certification, une accréditation, un permis ou un brevet supplémentaire, il est de sa responsabilité de s'inscrire et de suivre la formation. Un programme d'aide financière à la formation Carbure Aventure existe pour encourager les guides à développer leurs connaissances personnelles et professionnelles.

5.1.12 Procédure : Demande d'aide financière à la formation

Pour faire une demande d'aide financière à la formation et pour obtenir les détails concernant celle-ci, consultez le « Programme d'aide financière à la formation ».

5.1.13 Procédure : Vérification et entretien des équipements de plein air, de sécurité et de premiers soins et des lieux utilisés

À chaque début de semaine, vérifier l'état :

- De fonctionnement des freins et vitesses du vélo de chaque participant.e;
- Des pneus et chambres à air du vélo de chaque participant.e;
- Et la taille du casque de protection de chaque participant.

À chaque sortie, vérifier l'état :

- Des structures utilisées sur les sites visités (modules de vélo, sentiers, etc.);
- Des moyens de communication (batteries);
- D'ouverture des sites à visiter.

À chaque fin d'utilisation et/ou à la fin de chaque semaine, vérifier l'état et les quantités de chaque item contenu dans la trousse de premiers soins. Remplir au besoin à l'aide de la liste et de la trousse prévues à cet effet.

En cas d'usure anormale, précoce ou normale d'un équipement ou d'aménagement, veuillez faire part de l'information la plus complète possible au coordonnateur.

5.1.14 Procédure : Tenue d'une activité ou non

Pour connaître les critères d'annulation ou de report d'une activité prévue ou en cours, consultez le « Plan de gestion des risques de Carbure Aventure » ou référez-vous à la section 9.1 du présent manuel.

5.1.15 Procédure : En cas de harcèlement physique ou psychologique

La « Politique pour prévenir et contrer le harcèlement et la discrimination au sein de Carbure Aventure » (voir Annexe du présent document) prévoit la procédure suivante :

Responsable des plaintes

La personne responsable des plaintes est un des membres de l'Équipe de Direction de Carbure Aventure. Si la personne mise en cause est un membre de l'Équipe de Direction, la personne responsable des plaintes est le président du Conseil d'administration.

Procédure informelle

Une personne qui se croit victime d'harcèlement ou de discrimination peut demander à la personne mise en cause de cesser ses actes ou ses propos embarrassants, humiliants ou gênants.

Il peut arriver qu'une communication directe avec la personne mise en cause ne soit pas suffisante, ou encore que la personne qui se sent lésée ne soit pas à l'aise de communiquer directement avec cette personne. Dans ce cas, la personne qui se sent lésée peut parler du problème avec la ou le responsable des plaintes.

La ou le responsable des plaintes invite la personne qui se sent lésée à lui exposer les faits et s'assure qu'elle comprend la politique et la procédure à suivre. Elle peut également tenter, dans la mesure où la personne qui se sent lésée y consent, une approche conciliatrice auprès de la personne mise en cause.

Plainte officielle

Si la méthode informelle est infructueuse ou qu'elle n'est pas indiquée en l'occurrence, la personne qui se sent lésée peut déposer une plainte officielle auprès de la ou du responsable des plaintes.

La plainte doit être écrite, à moins de circonstances exceptionnelles, et comprendre les détails des allégations, le nom de la personne mise en cause, ses fonctions, la description des faits, la date et, le cas échéant, le nom des témoins.

La ou le responsable des plaintes, ou une consultante ou un consultant externe si le cas l'exige, effectue une enquête complète, impartiale et confidentielle sur la plainte. Il pourra notamment mener des entretiens avec la personne plaignante, la personne mise en cause et les témoins pertinents.

La ou le responsable des plaintes, ou la consultante ou le consultant externe, détermine si les allégations de la plainte sont fondées et produit un rapport d'enquête. Au besoin, il précise dans son rapport la nature des manquements et leur gravité.

La ou le responsable des plaintes, ou la consultante ou le consultant externe, remet son rapport au Conseil d'administration.

Mesures correctives

Toute violation à la présente politique peut entraîner des mesures correctives pouvant aller jusqu'au congédiement, à la destitution ou à l'interdiction d'accès aux locaux et aux activités de Carbure Aventure.

Toute plainte jugée frivole ou déposée de mauvaise foi peut faire l'objet de mesures correctives pouvant aller jusqu'au congédiement, à la destitution ou à l'interdiction d'accès aux locaux et aux activités de Carbure Aventure.

Le Conseil d'administration détermine la mesure corrective appropriée. La sévérité de la mesure corrective dépend de la gravité du manquement et de toute autre circonstance pertinente.

Processus confidentiel et obligatoire

Ni le nom de la personne qui se sent lésée, ni celui de la personne plaignante, ni celui de la personne mise en cause, ni aucun détail relatif à la plainte ne seront divulgués, sauf dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour faire enquête sur la plainte ou pour prendre des mesures correctives reliées à celle-ci ou dans les cas où la loi l'exige.

Chaque personne qui témoigne dans le cadre d'une enquête, ou qui y participe, doit protéger le caractère confidentiel de l'enquête.

Toute plainte de harcèlement ou de discrimination est traitée avec diligence et de façon impartiale.

Toute personne œuvrant au sein de Carbure Aventure est tenue de collaborer aux enquêtes relatives à des plaintes de harcèlement ou de discrimination.

La procédure interne de traitement des plaintes prévue à la présente politique ne prive d'aucune façon les personnes œuvrant au sein de Carbure Aventure de s'adresser directement au Conseil d'administration ou aux tribunaux.

Toute personne se prévalant de bonne foi de la présente politique ou qui est appelée à témoigner des faits dans le cadre d'une enquête, ne peut faire l'objet de mesures de représailles.

Pour tous les détails concernant cette politique, veuillez-vous référer à la « Politique pour prévenir et contrer le harcèlement et la discrimination au sein de Carbure Aventure » en annexe

5.1.16 Procédure : Utilisation d'un équipement ou d'un véhicule loué

Lorsque vous utilisez un équipement ou un véhicule loué, vous devez vous conformer aux recommandations et règles d'utilisation de ceux-ci et ce, en votre nom et au nom de Carbure Aventure.

Si vous ne possédez pas les permis, brevet ou accréditation nécessaires pour opérer ou utiliser un équipement ou un véhicule loué, vous n'avez en aucun cas le droit de l'utiliser. Pour utiliser un véhicule loué, Carbure Aventure doit avoir en sa possession une copie de votre permis de conduire valide et connaître vos infractions antécédentes au code de la route.

5.1.16 Procédure : Utilisation d'un véhicule personnel

Lorsqu'un véhicule personnel pour transporter un ou plusieurs jeunes est utilisé, le guide doit s'assurer que son véhicule soit conforme et sécuritaire pour le déplacement. L'inspection sera faite par le ou la coordonnatrice des camps. Il doit également respecter le code de la route. Si le jeune a moins de 9 ans, il doit avoir un siège d'appoint pour effectuer le transport.

5.2 Procédures concernant la clientèle

5.2.1 Procédure : Plainte d'un.e client.e

Si un.e client souhaite faire une plainte qui le concerne ou qui concerne une autre personne impliquant Carbure Aventure, celui-ci doit faire une demande pour obtenir un formulaire de plainte. Cette demande peut être faite par courriel, par téléphone ou en personne.

Une fois le formulaire rempli, le/la client.e doit faire parvenir ce dernier par courriel ou par la poste.

Une fois le formulaire reçu par Carbure Aventure, un avis de réception sera envoyé par courriel à la personne concernée.

Un délai de 30 jours ouvrables est à prévoir avant d'obtenir une réponse concernant cette plainte.

5.2.2 Procédure : Incident provoqué par la clientèle

En cas d'incident causé par un.e participant.e d'une activité, voici la procédure à suivre par l'équipe de Carbure Aventure :

1. Vérification de la sécurité des lieux de l'incident pour le premier répondant, la victime et le reste du groupe. Désignation d'un premier répondant et d'un responsable du reste du groupe;
2. Vérification rapide de l'état physique et psychologique du ou des participant.e.s en cause et consolidation des informations recueillies dans un rapport d'incident;
3. Contact téléphonique avec l'équipe de coordination des activités;
4. Si la situation s'aggrave, évaluer l'évolution possible de la situation (plan A, B et possiblement C);
5. S'assurer que l'incident est sous contrôle ou demander de l'aide au coordonnateur ou à la coordonnatrice des camps;
6. S'assurer que toutes les informations sont colligées dans le rapport d'incident;
7. Le ou la coordonnatrice des camps communique avec le parent si une aide est nécessaire ou donne l'autorisation au guide en charge du camp de le faire;
8. Lorsque l'incident est terminé, s'assurer qu'il ne puisse pas se reproduire;
9. Une copie du rapport d'incident est créée et un suivi est fait auprès de la victime le jour suivant;
10. Archivage du rapport d'incident.

5.2.3 Procédure : Incident subi par la clientèle

En cas d'incident impliquant un.e participant.e, voici la procédure à suivre par l'équipe de Carbure Aventure :

1. Vérification de la sécurité des lieux de l'incident pour le premier répondant, la victime et le groupe. Désignation d'un premier répondant et d'un responsable du reste du groupe;

2. Vérification rapide de l'état physique et psychologique du ou des participants en cause et consolidation des informations recueillies dans un rapport d'incident;
3. Contact téléphonique avec le ou la coordonnatrice des camps;
4. Si la situation s'aggrave, évaluer l'évolution possible de la situation (plan A, B et possiblement C);
5. S'assurer que l'incident est sous contrôle ou contacter le coordonnateur ou la coordonnatrice des camps pour obtenir du renfort;
6. S'assurer que toutes les informations sont colligées dans le rapport d'incident;
7. Le ou la coordonnatrice des camps communique avec le parent si une aide est nécessaire ou donne l'autorisation au guide en charge du camp de le faire;
8. Lorsque l'incident est terminé, s'assurer qu'il ne puisse pas se reproduire;
9. Une copie du rapport d'incident est créée et un suivi est fait auprès de la victime le jour suivant;
10. Archivage du rapport d'incident.

5.2.4 Procédure : Accident subi par la clientèle

En cas d'accident impliquant un.e participant.e, voici la procédure à suivre par l'équipe de Carburé Aventure :

11. Vérification de la sécurité des lieux de l'accident pour le premier répondant, la victime et le reste du groupe. Désignation d'un premier répondant et d'un responsable du reste du groupe;
12. Vérification rapide de l'état physique et psychologique du ou des participants en cause et consolidation des informations recueillies dans un rapport d'accident;
13. Contact téléphonique avec le ou la coordonnatrice des camps;
14. Si la victime est consciente, vérification et/ou obtention de l'accord du tuteur légal du participant de prodiguer les premiers soins à la victime (voir fiche du participant);
15. Si l'accord est obtenu ou si la victime est inconsciente, appeler les secours au besoin et prodiguer les premiers soins nécessaires;
16. S'assurer que toutes les informations sont colligées dans le rapport d'accident;
17. Contacter le ou la coordonnatrice des camps si un transport est nécessaire;
18. Le ou la coordonnatrice des camps communique avec le parent si une aide est nécessaire ou donne l'autorisation au guide en charge du camp de le faire;
19. Une copie du rapport d'accident est créée et un suivi est fait auprès de la victime le jour suivant;
20. Archivage du rapport d'accident.

5.2.5 Procédure : Déplacement de la clientèle en véhicule motorisé

Les déplacements en véhicules motorisés doivent se faire en toute conformité avec les lois et règlements en vigueur du Code de la sécurité routière du Québec. De façon plus spécifique mais non limitative :

- ✓ Le/la guide a obtenu l'autorisation de l'équipe de coordination au préalable pour effectuer le transport d'un.e participant.e

- ✓ Le/la guide possède un permis de conduite valide et correspondant à la classe de véhicule conduit;
- ✓ Le véhicule a fait l'objet d'une ronde de sécurité par le conducteur dans les 24h précédant le déplacement;
- ✓ Le/la guide conduit de manière sécuritaire et respecte le Code de la sécurité routière du Québec.
- ✓ Le véhicule utilisé n'est pas endommagé, est enregistré et assuré;
- ✓ Le transport de passager.ère.s par véhicule motorisé est assuré;
- ✓ Le transport d'enfants de 9 ans et moins se fait sur un siège d'appoint conforme et non endommagé appartenant à l'enfant et convenant au véhicule;
- ✓ L'itinéraire emprunté est un itinéraire connu par le guide et figure au « Plan de gestion des risques Carburant Aventure »
- ✓ Le transport n'est pas effectué si l'environnement n'est pas propice au déplacement.

5.2.6 Procédure : Déplacement en vélo ou à pied en ville

Les déplacements en vélo ou à pied en ville réalisés par les participant.e.s doivent se faire de sorte que :

- ✓ Les consignes de sécurité soient respectées par tous.les les participant.e.s et en tout temps;
- ✓ Ils assurent la sécurité de tous les participant.e.s;
- ✓ Aucun retard ne découle d'un déplacement en vélo ou à pied;
- ✓ Il respecte les itinéraires prévus dans le « Plan de gestion des risques Carburant Aventure »;

Toutes modifications aux points mentionnés ci-haut doivent faire l'objet d'une demande d'approbation auprès de l'équipe de coordination des camps.

5.2.7 Procédure : Retard ou absence de la clientèle

Un.e participant.e en retard sera appelé.e pour connaître la raison et la durée du retard. Si ce retard n'est pas justifié et qu'il a un impact significatif sur le déroulement prévu de la journée, le/la guide proposera au/à la client.e de venir reconduire le/la participant.e à un lieu précis (Note : communiquer clairement l'adresse exacte de ce lieu). Si le client ne peut procéder à cette demande, la responsabilité ne revient pas au guide de l'accommoder.

Un.e participant.e absent.e ne sera pas remboursé.e pour la journée manquée. Si le/la client.e n'a pas communiqué l'absence, le/la guide doit appeler le/la client.e pour s'assurer que le/la participant.e sera bel et bien absent.e et non juste en retard. Une absence doit être signalée à l'équipe de coordination au moyen du tableau d'absence hebdomadaire fourni en début de semaine au responsable du groupe.

5.2.8 Procédure : Choix démocratique en camp de jour

Carbure Aventure se démarque de nombreuses façons, mais le choix démocratique des activités réalisées par les participant.e.s est l'une des raisons pour lesquelles les parents choisissent d'inscrire leur(s) enfant(s) à un camp Carbure Aventure.

Pour s'assurer que l'activité a bien été choisie de façon démocratique, voici les éléments importants à considérer avant d'établir le choix final et de le communiquer :

- ✓ Le processus entourant le choix démocratique a bien été divulgué et compris par les participant.e.s;
- ✓ Chaque participant.e a eu la chance d'exprimer une idée ou une suggestion;
- ✓ Chaque participant.e a eu la chance de proposer des alternatives ou modifications aux idées et suggestions faites préalablement;
- ✓ Chaque participant.e a pu voter pour son choix préféré;
- ✓ Une idée ou suggestion non votée à l'unanimité sera proposée et considérée lors d'une autre journée de camp.

Les guides assigné.e.s au groupe s'assurent que les activités à voter respectent le niveau d'habiletés de tous.tes, le budget à respecter, la distance maximum à parcourir pour se rendre et revenir et que la sécurité de tout le groupe est garantie pour la pratique de l'activité à choisir.

5.2.9 Procédure : Communication d'un équipement inadéquat utilisé par un client

Même si une liste de matériel est préalablement envoyée aux participant.e.s, il se peut qu'un.e participant.e se présente avec un équipement inadéquat. Si l'équipement est à modifier ou remplacer pour une raison de sécurité, le/la participant.e **ne peut pas** réaliser ou poursuivre l'activité prévue.

Raisons d'être de la procédure :

1. Sécurité du/de la participant.e;
2. Sécurité des autres participant.e.s à l'activité;
3. Il peut s'avérer délicat de dire à un client que son équipement n'est pas adéquat. Le/la guide n'est pas le seul à devoir communiquer cette négligence;
4. Certain.e.s participant.e.s ne connaissent pas leur équipement. Il peut s'avérer complexe d'expliquer ce qui est à modifier ou remplacer à quelqu'un qui ne connaît pas son équipement.

Moyens de communication possibles :

- Par le/la guide en personne
- Par le coordonnateur de l'activité, en personne
- Par le coordonnateur de l'activité, par téléphone
- Par le coordonnateur de l'activité, par courriel

Informations nécessaires à connaître sur l'équipement et le client pour bien communiquer :

1. Le nom complet du/de la client.e;
2. Moyen de communication le plus simple pour communiquer une réponse;
3. L'activité à laquelle le/la participant.e participe;
4. L'équipement en question;
5. S'il s'agit d'une pièce à remplacer ou modifier, nommer la pièce ou très bien la décrire;
6. Raison de la modification à apporter (exemple : sécurité, confort, etc.);

Peu importe le moyen de communication choisi, noter les informations principales de la communication dans le document « Notes/Communication à la clientèle » prévu à cet effet.

Une fois la communication réalisée, effectuer un suivi pour s'assurer que les modifications ou remplacements ont été effectués.

5.2.10 Procédure : Accueil des participant.e.s en camp de jour ou voyage

Les camps de jour Carbure Aventure n'accueillent pas toutes les semaines d'ancien.ne.s participant.e.s. Vaut mieux présumer qu'il s'agit d'une première expérience que le contraire. Voici les étapes à ne pas oublier pour offrir un service complet :

- Accueillir chaleureusement le parent et le(s) participant.e(s);
- Sont-ils déjà venu au camp? ;
- Faire signer le formulaire d'acceptation des risques si ce n'est pas déjà fait;
- Faire visiter les lieux, présenter l'endroit où le/la participant.e peut déposer ses effets personnels et entreposer le vélo dans le local prévu à cet effet. Barrer le local;
- Présenter l'horaire et les activités possibles;
- Demander : Avez-vous des questions? Répondre aux questions;
- Souhaiter une belle journée au parent.

5.2.11 Procédure : Inscription et paiement

L'inscription et le paiement des biens et services vendus par Carbure Aventure se font en ligne sur la plateforme Réservotron. Pour y accéder facilement, se rendre au <https://www.carbureaventure.com/> et sélectionner l'item recherché.

Si le client n'est pas en mesure d'utiliser internet ou s'il souhaite de l'assistance pour conclure son inscription ou son paiement, il peut contacter l'équipe de Carbure Aventure.

5.2.12 Procédure : Remboursement d'un client

a) **Demande d'un remboursement par un.e client.e insatisfait** : Une demande de remboursement doit d'abord être envoyée par courriel à animation@carbureaventure.com Elle sera traitée selon la « Politique d'annulation, d'échange de crédit et de remboursement de Carbure Aventure » par l'équipe de direction

Si le remboursement est accepté, en totalité ou en partie, celui-ci sera fait dans les 10 jours ouvrables suivant la demande du client.

b) Remboursement suite à l'annulation d'une activité par manque d'inscriptions ou mauvaises conditions : Une annulation d'une activité Carbure Aventure par Carbure Aventure engendre automatiquement un remboursement complet de la clientèle inscrite ayant déjà payé et ce, dans un délai de 10 jours ouvrables.

Chaque remboursement sera fait selon la même méthode que la transaction initiale. La raison du remboursement se trouvera dans les commentaires prévus à cet effet sur la confirmation d'annulation.

5.2.13 Procédure : Vol ou perte d'un équipement appartenant à un.e client.e : Demande de dédommagement

Carbure Aventure n'est pas responsable des vols ou pertes d'équipement des participants à ses activités. Chaque guide a la responsabilité de prévenir les vols et pertes en :

- ✓ Désignant un responsable adulte de la surveillance des équipements lors d'arrêts ou de pauses ne permettant pas de cadenasser les équipements;
- ✓ Sensibilisant les participants à ne pas laisser d'objets personnels, cadenassés ou non, sans surveillance;
- ✓ Rappelant aux participants de bien vérifier qu'ils ont tous leurs effets personnels avant un départ.

Toute demande de dédommagement pour perte ou vol peut être faite par courriel à l'attention de l'équipe de direction. Un délai de dix (10) jours ouvrables est à prévoir pour le règlement de cette demande.

5.2.14 Procédure : Demande de communication avec Carbure Aventure par un.e client.e

Carbure Aventure favorise les communications écrites pour garder des traces de ces communications. Diriger le/la client.e vers le site internet de Carbure Aventure, section « Contact » est donc le meilleur moyen d'accéder à l'adresse courriel pour éviter les erreurs.

5.2.15 Procédure : Communication d'un comportement inadéquat ou à surveiller d'un client au parent ou tuteur légal

Si le comportement d'un.e client.e ou de son enfant n'est pas adéquat ou à surveiller, il est important de le communiquer rapidement au parent ou au tuteur légal. Aucun comportement non sécuritaire ne sera toléré et pourra mener à un retrait du participant à l'activité en cours ou à un refus d'une réinscription.

Raisons d'être de la procédure :

1. Sécurité du client
2. Sécurité des autres participants à l'activité
3. Sécurité du guide
4. Il peut s'avérer délicat de dire à un client que le comportement de son enfant à charge n'est pas adéquat. Le guide n'est pas seul dans cette démarche.

Moyens de communication possibles :

- Par le coordonnateur de l'activité, en personne
- Par le coordonnateur de l'activité, par téléphone
- Par le coordonnateur de l'activité, par courriel

Toute demande de communication à un parent ou tuteur légal concernant le comportement d'un.e participant.e doit être faite très rapidement par courriel ou téléphone à l'équipe de coordination de l'activité.

Informations nécessaires à connaître et donner au coordonnateur sur le participant pour permettre au coordonnateur de bien communiquer l'enjeu au parent ou tuteur légal:

- Le nom complet du/de la participant.e
- L'activité auquel participe le/la participant.e
- Incident(s) précis et détaillés menant à la communication au parent (veuillez-vous référer aux « Rapports d'incidents »)
- Autres détails jugés importants à ajouter

6 LES LIGNES DIRECTRICES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

6.1 Présentation de la procédure de travail relative aux relations avec les clients

- ✓ Accueillir chaleureusement le client
- ✓ Faire visiter les lieux
- ✓ Faire signer le formulaire d'acceptation des risques si ce n'est pas déjà fait
- ✓ Présenter l'horaire et les activités
- ✓ Demander : Avez-vous des questions? Répondre aux questions

6.2 Présentation des attentes de l'entreprise en matière de relations avec les clients

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| ✓ Professionnalisme | ✓ Langage adéquat |
| ✓ Respect | ✓ Montrer l'exemple |
| ✓ Écoute | ✓ Solution gagnant-gagnant |
| ✓ Ponctualité | ✓ Équité |

6.3 Présentation de la procédure de traitement des plaintes

1. Gestion de la plainte par le/la guide
2. Gestion de la plainte par l'équipe de coordination de l'activité
3. L'équipe de coordination propose de compléter le formulaire de plainte pour ensuite le présenter au conseil administratif

7 LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

7.1 Présentations des plans, des mesures et de la procédure d'urgence de l'entreprise

(voir document : Plans_d'évacuation et itinéraires_Carbure Aventure)

7.2 Liste de numéros de téléphone auxquels joindre des personnes-ressources en cas de problèmes

(voir document : Plans_d'évacuation et itinéraires_Carbure Aventure)

8 FORMULAIRES ET OUTILS UTILISÉS PENDANT LA SAISON

- ✓ Manuel du guide
- ✓ Manuel des activités
- ✓ Plans d'évacuation et itinéraires
- ✓ Liste de matériel du participant propre à chaque camp
- ✓ Rapport d'accident
- ✓ Rapport d'incident
- ✓ Plan de gestion des risques
- ✓ Inventaire et procédures d'inspection et d'entretien des équipements de plein air, de sécurité et de premiers soins

9 ENCADREMENT DES ACTIVITÉS CARBURE AVENTURE

9.1 Décision de faire l'activité ou non

9.1.1 Cyclotourisme

- ✓ Ne pas sortir par très mauvais temps (orage, pluie torrentiel, grêle, ouragan);
- ✓ Condition physique des participants insuffisante;
- ✓ Conditions routières non sécuritaires.

9.1.2 Escalade de rocher

- ✓ Ne pas grimper lors de possibilités d'orages (si le tonnerre se fait entendre) et lors de grands vents;
- ✓ Toujours sortir du site de la paroi avant l'arrivée de la noirceur;
- ✓ Le matériel utilisé sera évalué, vérifié et entretenu par le guide;
- ✓ Les sites visités lors des sorties sont connus des guides et un moniteur accrédité sera présent en tout temps;
- ✓ Pauses fréquentes lors de la pratique de l'activité et collations/eau en quantité suffisante;
- ✓ Choix d'autres alternatives à proximité;
- ✓ Le guide doit prendre la décision de ne pas tenir l'activité lors de précipitations ou si la paroi est mouillée.

9.1.3 Randonnée pédestre

- ✓ Ne pas sortir par très mauvais temps (orage, pluie torrentiel, grêle, ouragan);
- ✓ S'assurer de la capacité de la clientèle à faire l'activité. Prévoir une alternative à l'activité ou pouvant diminuer la durée de l'activité. Rassurer les clients.

9.1.4 Vélo de montagne

- ✓ Ne pas sortir par très mauvais temps (orage, pluie torrentiel, grêle, ouragan);
- ✓ Les sentiers ne sont pas sécuritaires;
- ✓ Condition physique ou psychologique des participants insuffisante.

9.1.5 Activité nautique

- ✓ Ne pas sortir par très mauvais temps (orage, pluie torrentiel, grêle, ouragan);
- ✓ Niveau d'eau ne permettant pas l'activité (trop haut ou trop bas);
- ✓ Qualité de l'eau pouvant causer des problèmes de santé.

9.1.6 Feu

- ✓ Ne pas faire de feu dans un site ne le permettant pas;

- ✓ Ne pas allumer un feu par grands vents;
- ✓ Ne pas faire de feu si la SOPFEU indique un indice de feu modéré à élevé;
- ✓ Ne pas faire de feu dans un endroit à forte densité végétale.

9.2 Planification de l'activité choisie

9.2.1 Cyclotourisme

- ✓ S'assurer du degré de compétences du client avant que ce dernier entreprenne l'activité. Discuter avec lui de ses expériences et des difficultés que comportent ces manœuvres;
- ✓ Mentionner le trajet et la durée prévus au coordonnateur et aux participants et s'en tenir à ceux-ci. Si des modifications sont apportées, prévenir le coordonnateur rapidement. Prévoir le retour bien avant le coucher du soleil (18h maximum);
- ✓ Circuler le plus souvent possible sur les pistes cyclables plutôt que dans les rues;
- ✓ Tous les participants doivent porter un casque de protection conforme, de la bonne grandeur et attaché en tout temps;
- ✓ Avoir avec soi un ensemble complet de réparation de vélo;
- ✓ Savoir changer une crevaison;
- ✓ Avoir avec soi et appliquer de la crème solaire et une bouteille d'eau remplie;
- ✓ Avoir avec soi un chandail chaud, une couverture de survie, des vêtements de rechange et une boisson chaude au besoin;
- ✓ Avoir sur soi et appliquer du chasse-moustiques au besoin;
- ✓ Avoir toujours ses chaussures dans ses pieds;
- ✓ Vérifier l'état des vélos (frein, vitesse, ajustement, etc.);
- ✓ Consulter et résumer le code de la sécurité routière aux participants;
- ✓ Enseigner et pratiquer les signaux de sécurité adéquats avec les participants;
- ✓ Désigner un chef-file et un serre-file. Leur mentionner leurs rôles;
- ✓ Prévoir d'arrêter aux intersections et d'attendre tout le groupe avant de traverser;
- ✓ Sensibiliser les clients au dépassement de soi et non à la compétition et valoriser les comportements communautaires;
- ✓ Savoir reconnaître l'herbe à puce et être attentif à où l'on marche ou l'on roule;
- ✓ Avoir le kit de réparation de vélo avec des tubes de rechanges pour différentes grandeurs de roue;
- ✓ Avoir avec soi et porter un anneau de serrage à la jambe.

9.2.2 Escalade de rocher

- ✓ Très bonne connaissance du lieu de l'activité, des plans d'urgence et du matériel utilisé par l'ensemble de l'équipe de guides;
- ✓ Prévoir le retour bien avant le coucher du soleil (18h maximum);
- ✓ Vérification méticuleuse de l'équipement par le guide certifié;
- ✓ Avoir une trousse de premiers soins complète;
- ✓ Mentionner l'endroit et la durée prévus au coordonnateur et aux participants et s'en tenir à ceux-ci. Si des modifications sont apportées, prévenir le coordonnateur rapidement.
- ✓ S'assurer du degré de compétences du client avant que ce dernier entreprenne l'activité. Discuter avec lui de ses expériences et des difficultés que comportent les manœuvres et l'environnement (EX : Les hauteurs);
- ✓ Tous les clients qui assureront auront d'abord reçu une formation et une évaluation par le guide formé;
- ✓ Prévoir de rester en groupe;

- ✓ Mentionner de porter un casque en tout temps près de la paroi (zone délimitée sur place);
- ✓ Ne pas déranger les autres grimpeurs et assureurs;
- ✓ S'assurer que les consignes de sécurité sont comprises par les participants. Cesser l'activité en cas de non-respect des consignes de sécurité.
- ✓ Avoir avec soi et appliquer de la crème solaire et une bouteille d'eau;
- ✓ Avoir avec soi un chandail chaud, une couverture de survie, des vêtements de rechange et une boisson chaude au besoin;
- ✓ Avoir toujours ses chaussures dans ses pieds
- ✓ Regarder où l'on marche et être attentif;
- ✓ S'étirer avant la grimpe et être attentif à ses limites corporelles;
- ✓ Faire un test de positionnement pour la descente au tout début de la paroi afin de s'assurer la compréhension du participant.

9.2.3 Randonnée pédestre

- ✓ S'assurer du degré de compétences du client avant que ce dernier entreprenne l'activité. Discuter avec lui de ses expériences et des difficultés que comportent ces manœuvres;
- ✓ Mentionner le trajet et la durée prévus au coordonnateur et aux participants et s'en tenir à ceux-ci. Si des modifications sont apportées, prévenir le coordonnateur rapidement. Prévoir le retour bien avant le coucher du soleil (18h maximum);
- ✓ Très bonne connaissance du lieu de l'activité, des plans d'urgence et du matériel utilisé par l'ensemble de l'équipe de guides;
- ✓ Ajuster les sacs à dos des participants et vérifier leur matériel;
- ✓ Rester dans les sentiers;
- ✓ Prévoir de toujours s'arrêter aux intersections et attendre tous les participants avant de continuer;
- ✓ Avoir de l'eau et une trousse de premiers soins complète;
- ✓ Désigner un chef-file et un serre-file. Leur mentionner leurs rôles;
- ✓ Si quelqu'un est perdu, la personne doit s'arrêter et attendre qu'on vienne la chercher;
- ✓ Avoir avec soi et appliquer de la crème solaire, avoir une bouteille d'eau et un chapeau ou une casquette;
- ✓ Avoir avec soi un chandail chaud, une couverture de survie, des vêtements de rechange et une boisson chaude au besoin;
- ✓ Ne pas faire l'activité lors d'orage, si jamais l'orage arrive, se réfugier à basse altitude pas près d'un grand arbre ou d'un poteau en métal;
- ✓ Avoir sur soi et appliquer du chasse-moustiques;
- ✓ Savoir reconnaître l'herbe à puce et être attentif à où l'on marche;
- ✓ Porter de bons souliers ayant une semelle adhérente et rester attentif à l'environnement tout au long de la randonnée;
- ✓ Sensibiliser les clients au dépassement de soi et non à la compétition et valoriser les comportements communautaires;
- ✓ S'assurer de la compréhension de chacun avant la tenue de l'activité.

9.2.4 Vélo de montagne

- ✓ S'assurer du degré de compétences du client avant que ce dernier entreprenne l'activité. Discuter avec lui de ses expériences et des difficultés que comportent ces manœuvres;
- ✓ Mentionner le trajet et la durée prévus au coordonnateur et aux participants et s'en tenir à ceux-ci. Si des modifications sont apportées, prévenir le coordonnateur rapidement. Prévoir le retour bien avant le coucher du soleil (18h maximum);
- ✓ Très bonne connaissance du lieu de l'activité, des plans d'urgence et du matériel utilisé par l'ensemble de l'équipe de guides;
- ✓ Avoir le kit de réparation de vélo (clé allen, pince, etc.) avec des tubes de rechanges pour différentes grandeurs de roue;
- ✓ Savoir changer une crevaison;
- ✓ Avoir une trousse de premiers soins complète;
- ✓ Avoir avec soi et porter un anneau de serrage à la jambe;
- ✓ Tous les participants doivent porter un casque de protection conforme, de la bonne grandeur et attaché en tout temps;
- ✓ Vérifier l'état des vélos (frein, vitesses, ajustement, etc.)
- ✓ Respecter les distances lors de déplacements.

Ex : une distance d'un vélo entre chaque personne si l'on roule sur le plat et une distance de cinq vélos si l'on descend une côte;

- ✓ Enseigner la position de base aux participants (les pédales parallèles, les fesses au-dessus et légèrement derrière la selle);
- ✓ Avoir avec soi et appliquer de la crème solaire et une bouteille d'eau;
- ✓ Avoir avec soi un chandail chaud, une couverture de survie, des vêtements de rechange et une boisson chaude au besoin;
- ✓ Avoir sur soi et appliquer du chasse-moustiques
- ✓ Savoir reconnaître l'herbe à puce et être attentif à où l'on roule;
- ✓ Mentionner aux participants de porter un casque intégral et des protections supplémentaires si nécessaire;
- ✓ Montrer la ligne de descente la plus sécuritaire et sécuriser les lieux utilisés avant l'activité;
- ✓ Mentionner aux participants qu'ils peuvent descendre de leur vélo et contourner ou compléter le parcours à pied lors d'obstacles trop difficiles;
- ✓ S'assurer qu'aucune sangle ou objet ne peut entraver le roulement de la roue (EX : Sangles longues de sac à dos)
- ✓ Sensibiliser les clients au dépassement de soi et non à la compétition et valoriser les comportements communautaires;

9.2.5 Activité nautique

- ✓ S'assurer du degré de compétences du client avant que ce dernier entreprenne l'activité. Discuter avec lui de ses expériences et des difficultés que comportent ces manœuvres;
- ✓ S'assurer d'avoir les compétences et certifications nécessaires pour donner l'activité;
- ✓ Mentionner le trajet et la durée prévus au coordonnateur et aux participants et s'en tenir à ceux-ci. Si des modifications sont apportées, prévenir le coordonnateur rapidement. Prévoir le retour bien avant le coucher du soleil (18h maximum);

- ✓ Très bonne connaissance du lieu de l'activité, des plans d'urgence et du matériel utilisé par l'ensemble de l'équipe de guides;
- ✓ Vérifier que la qualité de l'eau du plan d'eau visité n'est pas dangereuse pour la santé des participants;
- ✓ Avoir de l'eau en quantité supplémentaire et une trousse de premiers soins complète;
- ✓ Avoir avec soi et appliquer de la crème solaire, avoir une bouteille d'eau et porter un chapeau ou une casquette;
- ✓ Avoir avec soi un chandail chaud, une couverture de survie, des vêtements de rechange et une boisson chaude au besoin;
- ✓ Avoir sur soi et appliquer du chasse-moustiques;
- ✓ Porter une veste de flottaison individuelle (VFI) conforme, de la bonne grandeur et attachée en tout temps;
- ✓ Enseigner les techniques de base aux participants;
- ✓ Mentionner les attentes du guide si l'une situation d'urgence devait arriver;
- ✓ Prévoir de rester en groupe;
- ✓ Au besoin, désigner un chef-file et un serre-file. Leur mentionner leurs rôles;
- ✓ Ne pas faire l'activité lors d'orage, si jamais l'orage arrive, se réfugier en dehors de l'eau;
- ✓ Savoir reconnaître l'herbe à puce et être attentif à où l'on marche;
- ✓ Porter de bons souliers ayant une semelle adhérente et rester attentif à l'environnement tout au long de l'activité;
- ✓ Sensibiliser les clients au dépassement de soi et non à la compétition et valoriser les comportements communautaires;
- ✓ S'assurer de la compréhension de chacun avant la tenue de l'activité.

9.2.6 Feu

- ✓ S'assurer d'avoir toutes permissions requises avec soi pour faire un feu;
- ✓ Avoir avec soi et savoir utiliser un extincteur conforme et dont la date d'expiration n'est pas dépassée;
- ✓ Très bonne connaissance du lieu de l'activité, des plans d'urgence et du matériel utilisé par l'ensemble de l'équipe de guides;
- ✓ S'assurer que l'ensemble des participant n'a pas de problème respiratoire;
- ✓ Avoir de l'eau en très grande quantité;
- ✓ Avoir une trousse de premiers soins complète;
- ✓ S'assurer de la compréhension des risques de la part de chaque participant avant la tenue de l'activité.

9.3 Consignes à transmettre aux participants au début de l'activité

9.3.1 Cyclotourisme

- ✓ Vérifier le fonctionnement du vélo avant de commencer l'activité (Faire les tests de freinage et de changement de vitesse, ajuster les vélos);
- ✓ Porter le casque attaché et bien ajusté en tout temps;
- ✓ Donner l'information aux clients sur les différents panneaux, signaux et sur le code d'éthique;
- ✓ Pas de dépassement lors des déplacements sauf si une personne descend de son vélo pour monter une côte à pied. Dans ce cas, il faut dépasser la personne à pied par la gauche et regarder derrière avant d'effectuer le dépassement;
- ✓ Respecter les distances lors de déplacements.
Ex : une distance d'un vélo entre chaque personne si l'on roule sur le plat et une distance de cinq vélos si l'on descend une côte;
- ✓ Rappeler les consignes présentes dans le document format pdf. « Code de la sécurité à vélo »;
- ✓ Ne pas rouler dans les flaques d'eau;
- ✓ Ne pas freiner brusquement;
- ✓ Arrêter aux intersections et d'attendre tout le groupe avant de traverser;
- ✓ Être vigilant et attentif lors des déplacements et des arrêts;
- ✓ S'assurer qu'aucune sangle ou objet ne peut entraver le roulement de la roue (EX : Sangles longues de sac à dos)
- ✓ Aller informer le guide dès qu'on ne se sent pas bien

9.3.2 Escalade de rocher

- ✓ Porter un casque en tout temps près de la paroi (zone délimitée sur place);
- ✓ Ne pas grimper dans des voies mouillées;
- ✓ Rester concentré et être vigilant durant l'assurage et ne pas se laisser déconcentrer par les animaux (ne pas les nourrir) ou insectes;
- ✓ Tous les clients qui assureront auront d'abord reçu une formation et une évaluation par le guide formé;
- ✓ S'étirer avant la grimpe et être attentif à ses limites corporelles;
- ✓ Aller informer le guide dès qu'on ne se sent pas bien;
- ✓ Ne pas déranger les autres grimpeurs et assureurs;
- ✓ Faire vérifier son harnais d'escalade par le guide tout de suite après l'avoir mis et ajusté;
- ✓ Toujours faire vérifier l'encordement par le guide avant de grimper;
- ✓ Faire le « copain-copain » et le protocole de départ lors de chaque nouvelle grimpe;
- ✓ Utiliser la bonne technique d'assurage (A-B-C-D-E);
- ✓ Ne pas marcher sur les cordes et faire attention de ne pas échapper le matériel métallique;
- ✓ Demander au guide pour faire descendre le grimpeur, interdiction de faire descendre les grimpeurs seul;
- ✓ Avoir avec soi et appliquer de la crème solaire et une bouteille d'eau;
- ✓ Avoir avec soi un chandail chaud, une couverture de survie, des vêtements de rechange et une boisson chaude au besoin;

- ✓ Avoir toujours ses chaussures dans ses pieds
- ✓ Regarder où l'on marche et être attentif en tout temps;
- ✓ Avertir le guide dès qu'on ne se sent pas bien;

9.3.3 Randonnée pédestre

- ✓ Avoir avec soi un bon imperméable et des vêtements de rechange;
- ✓ Savoir agir et réagir lors de rencontres avec divers animaux sauvages (ne pas les nourrir et ne pas les effrayer pour éviter d'être attaqué);
- ✓ Porter de bons souliers ayant une semelle adhérente et rester attentif à l'environnement tout au long de la randonnée;
- ✓ S'étirer avant la randonnée et être attentif à ses limites corporelles;
- ✓ Avertir le guide dès qu'on ne se sent pas bien;
- ✓ Être attentif lors de la randonnée et s'assurer que le groupe est complet régulièrement (lors d'intersection);
- ✓ Information sur les différentes signalisations possibles et leur signification;
- ✓ Valoriser la communication calme entre individus et avertir le guide de toute altercation;
- ✓ Porter une attention particulière aux besoins et au comportement des membres du groupe.

9.3.4 Vélo de montagne

- ✓ Éviter les flaques d'eau et, dans les sentiers, éviter les endroits boueux;
- ✓ Vérifier le fonctionnement du vélo avant de commencer l'activité (Faire les tests de freinage et de changement de vitesse, ajuster les vélos);
- ✓ Arrêter complètement et céder le passage aux autres usagers souhaitant passer à une vitesse plus élevée;
- ✓ Porter le casque attaché et bien ajusté en tout temps;
- ✓ Être attentif et vigilant en tout temps;
- ✓ Garder ses deux pieds sur ses pédales et les mains sur le guidon;
- ✓ Pas de dépassement lors des déplacements sauf si une personne descend de son vélo pour monter une côte à pied. Dans ce cas, il faut dépasser la personne à pied par la gauche et regarder derrière avant d'effectuer le dépassement;
- ✓ Respecter les distances lors de déplacements;
- ✓ Respecter la signalisation et le code d'éthique dans les sentiers;
- ✓ Utiliser les deux freins en même temps et de façon graduelle;
- ✓ Contrôler sa vitesse en tout temps;
- ✓ Ne pas surévaluer ses compétences et prendre le temps d'analyser le terrain;
- ✓ S'échauffer avant de commencer l'activité;
- ✓ Réaliser les tests d'habiletés et pratiquer les techniques de chute;
- ✓ Ne pas surévaluer ses compétences et ne pas mettre les autres participants en situation de compétition.
- ✓ S'assurer qu'aucune sangle ou objet ne peut entraver le roulement de la roue (EX : Sangles longues de sac à dos)
- ✓ Avertir le guide dès qu'on ne se sent pas bien;

9.3.5 Activité nautique

- ✓ Ne pas aller dans ou sur l'eau sans être accompagné d'un guide;
- ✓ Ne pas arroser un autre participant;
- ✓ Ne pas limiter les mouvements de déplacement d'un autre participant;
- ✓ Porter une veste de flottaison individuelle (VFI) conforme, de la bonne grandeur et attachée en tout temps;
- ✓ Être attentif et vigilant en tout temps;
- ✓ Avoir avec soi des vêtements de rechange chauds;
- ✓ Boire de l'eau régulièrement;
- ✓ Appliquer de la crème solaire à chaque demie heure;
- ✓ Ne pas surévaluer ses compétences et ne pas mettre les autres participants en situation de compétition.
- ✓ S'étirer avant l'activité et être attentif à ses limites corporelles;
- ✓ Porter des souliers en tout temps dans une embarcation nautique;
- ✓ Rester attentif à l'environnement tout au long de la randonnée;
- ✓ Porter un chapeau ou une casquette;
- ✓ Valoriser la communication calme entre individus et avertir le guide de toute altercation;
- ✓ Porter une attention particulière aux besoins et au comportement des membres du groupe.
- ✓ Avertir le guide dès qu'on ne se sent pas bien.

9.3.6 Feu

- ✓ Porter des souliers en tout temps;
- ✓ Rester attentif à l'environnement tout au long de l'activité. Signaler tout changement au guide;
- ✓ Avoir les cheveux attachés;
- ✓ Valoriser la communication calme entre individus et avertir le guide de toute altercation;
- ✓ Porter une attention particulière aux besoins et au comportement des membres du groupe.
- ✓ Avertir le guide dès qu'on ne se sent pas bien.
- ✓ Ne pas déplacer d'objets en feu à l'extérieur du foyer;
- ✓ Ne pas toucher, retirer et ne pas se déplacer avec une matière chaude ou tiède.

ANNEXES

**POLITIQUE POUR PRÉVENIR ET CONTRER
LE HARCÈLEMENT ET LA DISCRIMINATION AU SEIN
DE CARBURE AVENTURE**

TABLE DES MATIÈRES

TITRE 1 – CHAMP D’APPLICATION	33
ARTICLE 1 – P ERSONNES VISÉES	33
TITRE 2 – DÉFINITIONS	33
ARTICLE 2 - C IVILITÉ	33
ARTICLE 3 – D ISCRIMINATION	33
ARTICLE 4 – H ARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	33
ARTICLE 5 – H ARCÈLEMENT SEXUEL	33
ARTICLE 6 – M ILIEU DE VIE	34
ARTICLE 7 – R ESPONSABLE DES PLAINTES	34
TITRE 3 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS	34
ARTICLE 8 – R ESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES	34
ARTICLE 9 – E NGAGEMENT DU C ARBURE A VENTURE	34
TITRE 4 – PROCÉDURE INFORMELLE	34
ARTICLE 10 – P AR LA PLAIGNANTE OU LE PLAIGNANT	34
ARTICLE 11 – C OMMUNICATION AU RESPONSABLES DES PLAINTES	34
ARTICLE 12 – P AR LES RESPONSABLES DES PLAINTES	34
TITRE 5 – PLAINTÉ OFFICIELLE	35
ARTICLE 13 – D ÉPÔT DE LA PLAINTÉ	35
ARTICLE 14 – C ONTENU DE LA PLAINTÉ	35
ARTICLE 15 - E NQUÊTE	35
ARTICLE 16 – R APPORT D’ENQUÊTE	35
TITRE 6 – MESURES CORRECTIVES	35
ARTICLE 17 – T RANSMISSION DU RAPPORT D’ENQUÊTE	35

ARTICLE 18 – VIOLATION À LA POLITIQUE	35
ARTICLE 19 – PLAINTES FRIVOLES OU FAITES DE MAUVAISE FOI	35
ARTICLE 20 – CHOIX DE LA MESURE CORRECTIVE	35
TITRE 7 – PROCESSUS CONFIDENTIEL ET OBLIGATOIRE	36
ARTICLE 21 - CONFIDENTIALITÉ	36
ARTICLE 22 – DILIGENCE ET IMPARTIALITÉ	36
ARTICLE 23 – COLLABORATION OBLIGATOIRE	36
ARTICLE 24 – AUTRES RECOURS	36
ARTICLE 25 – ABSENCE DE REPRÉSAILLES	36
TITRE 8 – DISPOSITIONS RÉSIDUELLES	36
ARTICLE 26 – PROCESSUS DE MODIFICATION DE LA POLITIQUE	36
ARTICLE 27 – ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE	36

□ TITRE 1 – CHAMP D’APPLICATION

o ARTICLE 1 – PERSONNES VISÉES

Cette politique s’applique à toute personne œuvrant au sein de Carbure Aventure, notamment :

- a) Les membres du Conseil d’administration;
- b) Les membres de l’Équipe de direction;
- c) Les membres de Carbure Aventure;
- d) Les employés de Carbure Aventure;
- e) Les visiteuses et visiteurs;
- f) Les partenaires de services de Carbure Aventure.

□ TITRE 2 – DÉFINITIONS

o ARTICLE 2 - CIVILITÉ

Ensemble de comportements et d’attitudes empreints de courtoisie, de politesse, de respect, de collaboration et de savoir-vivre.

o ARTICLE 3 – DISCRIMINATION

Conduite se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés visant à exclure ou à inférioriser une personne en raison de l’un ou l’autre des motifs énumérés à l’article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, soit la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l’orientation sexuelle, l’état civil, l’âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l’origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l’utilisation d’un moyen pour pallier cet handicap.¹

o ARTICLE 4 – HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l’intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de vie néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne.²

Les comportements suivants peuvent constituer du harcèlement psychologique : intimider, dénigrer, isoler, menacer, agresser, discréditer, déstabiliser et déconsidérer une personne.

¹ *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, L.R.Q., c. C-12, article 10.

² Définition de « harcèlement psychologique » inspiré de l’article 81.18 de la *Loi sur normes du travail*, L.R.Q., c. N-1.1.

o **ARTICLE 5 – HARCÈLEMENT SEXUEL**

Conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés et qui sont de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraînent, pour celle-ci, un milieu de vie néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement sexuel si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne.

o **ARTICLE 6 – MILIEU DE VIE**

Tout endroit où des personnes mènent pour le compte de Carbure Aventure des activités utiles à la mise en œuvre de ses missions.

o **ARTICLE 7 – RESPONSABLE DES PLAINTES**

La personne responsable des plaintes est un des membres de l'Équipe de Direction.
Si la personne mise en cause est un membre de l'Équipe, la personne responsable des plaintes est le président du Conseil d'administration.

☐ **TITRE 3 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

o **ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES**

Toute personne œuvrant au sein de Carbure Aventure a la responsabilité de contribuer par sa conduite à maintenir un climat exempt de harcèlement, de discrimination et de conflit.

o **ARTICLE 9 – ENGAGEMENT DE CARBURE AVENTURE**

Carbure Aventure s'engage à prévenir le harcèlement et la discrimination et à les faire cesser lorsque de telles situations sont portées à sa connaissance.

☐ **TITRE 4 – PROCÉDURE INFORMELLE**

o **ARTICLE 10 – PAR LA PLAIGNANTE OU LE PLAIGNANT**

Une personne qui se croit victime d'harcèlement ou de discrimination peut demander à la personne mise en cause de cesser ses actes ou ses propos embarrassants, humiliants ou gênants.

o **ARTICLE 11 – COMMUNICATION AU RESPONSABLES DES PLAINTES**

Il peut arriver qu'une communication directe avec la personne mise en cause ne soit pas suffisante, ou encore que la personne qui se sent lésée ne soit pas à l'aise de communiquer directement avec cette personne. Dans ce cas, la personne qui se sent lésée peut parler du problème avec la ou le responsable des plaintes.

o **ARTICLE 12 – PAR LES RESPONSABLES DES PLAINTES**

La ou le responsable des plaintes invite la personne qui se sent lésée à lui exposer les faits et s'assure qu'elle comprend la politique et la procédure à suivre. Elle peut également tenter, dans la mesure où la personne qui se sent lésée y consent, une approche conciliatrice auprès de la personne mise en cause.

☐ **TITRE 5 – PLAINTES OFFICIELLES**

o **ARTICLE 13 – DÉPÔT DE LA PLAINTES**

Si la méthode informelle est infructueuse ou qu'elle n'est pas indiquée en l'occurrence, la personne qui se sent lésée peut déposer une plainte officielle auprès de la ou du responsable des plaintes.

o **ARTICLE 14 – CONTENU DE LA PLAINTES**

La plainte doit être écrite, à moins de circonstances exceptionnelles, et comprendre les détails des allégations, le nom de la personne mise en cause, ses fonctions, la description des faits, la date et, le cas échéant, le nom des témoins.

o **ARTICLE 15 – ENQUÊTE**

La ou le responsable des plaintes, ou une consultante ou un consultant externe si le cas l'exige, effectue une enquête complète, impartiale et confidentielle sur la plainte. Il pourra notamment mener des entretiens avec la personne plaignante, la personne mise en cause et les témoins pertinents.

o **ARTICLE 16 – RAPPORT D'ENQUÊTE**

La ou le responsable des plaintes, ou la consultante ou le consultant externe, détermine si les allégations de la plainte sont fondées et produit un rapport d'enquête. Au besoin, il précise dans son rapport la nature des manquements et leur gravité.

☐ **TITRE 6 – MESURES CORRECTIVES**

o **ARTICLE 17 – TRANSMISSION DU RAPPORT D'ENQUÊTE**

La ou le responsable des plaintes, ou la consultante ou le consultant externe, remet son rapport au Conseil d'administration.

o **ARTICLE 18 – VIOLATION À LA POLITIQUE**

Toute violation à la présente politique peut entraîner des mesures correctives pouvant aller jusqu'au congédiement, à la destitution ou à l'interdiction d'accès aux locaux et aux activités de Carbone Aventure.

o **ARTICLE 19 – PLAINTE FRIVOLE OU FAITE DE MAUVAISE FOI**

Toute plainte jugée frivole ou déposée de mauvaise foi peut faire l'objet de mesures correctives pouvant aller jusqu'au congédiement, à la destitution ou à l'interdiction d'accès aux locaux et aux activités de Carbure Aventure.

o **ARTICLE 20 – CHOIX DE LA MESURE CORRECTIVE**

Le Conseil d'administration détermine la mesure corrective appropriée. La sévérité de la mesure corrective dépend de la gravité du manquement et de toute autre circonstance pertinente.

☐ **TITRE 7 – PROCESSUS CONFIDENTIEL ET OBLIGATOIRE**

o **ARTICLE 21 - CONFIDENTIALITÉ**

Ni le nom de la personne qui se sent lésée, ni celui de la personne plaignante, ni celui de la personne mise en cause, ni aucun détail relatif à la plainte ne seront divulgués, sauf dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour faire enquête sur la plainte ou pour prendre des mesures correctives reliées à celle-ci ou dans les cas où la loi l'exige.

Chaque personne qui témoigne dans le cadre d'une enquête, ou qui y participe, doit protéger le caractère confidentiel de l'enquête.

o **ARTICLE 22 – DILIGENCE ET IMPARTIALITÉ**

Toute plainte de harcèlement ou de discrimination est traitée avec diligence et de façon impartiale.

o **ARTICLE 23 – COLLABORATION OBLIGATOIRE**

Toute personne œuvrant au sein de Carbure Aventure est tenue de collaborer aux enquêtes relatives à des plaintes de harcèlement ou de discrimination.

o **ARTICLE 24 – AUTRES RECOURS**

La procédure interne de traitement des plaintes prévue à la présente politique ne prive d'aucune façon les personnes œuvrant au sein de Carbure Aventure de s'adresser directement à la conseillère ou au conseiller en matière de prévention de harcèlement et de discrimination de l'Université de Sherbrooke ou aux tribunaux.

o **ARTICLE 25 – ABSENCE DE REPRÉSAILLES**

Toute personne se prévalant de bonne foi de la présente politique ou qui est appelée à témoigner des faits dans le cadre d'une enquête, ne peut faire l'objet de mesures de représailles.

☐ **TITRE 8 – DISPOSITIONS RÉSIDUELLES**

*o **ARTICLE 26 – PROCESSUS DE MODIFICATION DE LA POLITIQUE***

Le Conseil d'administration peut modifier la présente politique.

*o **ARTICLE 27 – ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE***

La présente politique entre en vigueur le 13 juin 2019.