

SCÉ — NORMES DE SERVICES ADMINISTRATIFS

Gestion des adhésions	Norme de service	Stratégie de suivi/rapport
Offre des services administratifs de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi, HNE, et les soirs ou week-ends, selon les besoins	Les services administratifs sont offerts de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi, HNE, et les soirs ou week-ends, selon les besoins	Contrôle passif seulement (p. ex., suivant une plainte)
Répond aux requêtes quotidiennes des membres (par téléphone, courrier et courriel) <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'assure que toute communication soit transmise en anglais et en français ; collabore avec les services de traduction et consulte la directrice générale ▪ Réachemine les requêtes complexes à un membre du conseil d'administration de la SCÉ ou à la directrice générale 	<p>Les retours d'appels téléphoniques se font dans un délai d'un (1) jour ouvrable, dans la langue de choix du membre</p> <p>Les réponses au courrier et aux courriels sont transmises dans un délai d'un (1) jour ouvrable, dans la langue de choix du membre</p> <p>Les nouvelles requêtes transmises par courriel ou par téléphone sont contrôlées par un système de gestion de la clientèle (système de billets) afin d'en suivre les progrès et de normaliser les réponses</p>	<p>Système de suivi et de rapport pour les billets/requêtes (à développer)</p> <p>Rapports trimestriels (mensuels durant le premier trimestre)</p>
Gère la « Foire aux questions » (FAQ) du site Web de la SCÉ	Procède à la mise à jour mensuelle de la FAQ avec la directrice générale ou selon les directives du Conseil	Rapports annuels
Prépare, traite, gère et contrôle les nouveaux dossiers de membre et les dossiers de renouvellement d'adhésion :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans les 2 jours après la réception de 	<p>Rapports trimestriels</p> <p>% de nouveaux membres traités dans un</p>

<ul style="list-style-type: none"> Traite les nouvelles adhésions en ligne et au sein des sections et s'assure que la base de données soit maintenue à jour Traite les nouvelles adhésions et les renouvellements payés par carte de crédit, par PayPal ou par chèque 	<p>la liste</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans les 2 jours après la réception du paiement 	délai de 2 jours (incluant les exigences financières et de base de données)
<ul style="list-style-type: none"> Le système commence à générer et à transmettre des messages deux mois à l'avance, un mois avant et un mois après la date d'expiration de l'adhésion S'assure que la messagerie automatisée pour les renouvellements d'adhésion (3 rappels) est maintenue à jour et conforme Communique avec les membres fautifs ou contrevenants par courriel ou par téléphone ; redirige les questions sensibles à la directrice générale 	<ul style="list-style-type: none"> Automatisé Tous les trimestres avec la directrice générale Dans le mois précédant l'expiration 	Rapports trimestriels
Prépare mensuellement les listes de membres pour les sections (données rapprochées avec les paiements reçus)	Les listes de membres des sections sont transmises aux présidents de section avant le 10e jour de chaque mois pour le mois précédent.	Contrôle passif
Prépare un rapport d'adhésion complet à l'intention du conseil d'administration en vue des réunions d'automne et dans le cadre du rapport annuel soumis à l'AGA	Le rapport est disponible 30 jours avant la/les réunion(s).	Rapports annuels
Administration de la SCÉ	Norme de service	
<p>Gère et archive les dossiers sur supports papier ou électronique et sauvegarde les données</p> <ul style="list-style-type: none"> Les rapports financiers sont téléchargés sur 	Les sauvegardes sont effectuées tous les jours	Contrôle passif

le nuage de la SCÉ	Mensuellement, chaque trimestre et annuellement	
Examine les contrats et ententes de services conclus occasionnellement (p. ex., hôtel, planificateur d'événement, etc.) et fait des recommandations à cet égard	Dans la semaine suivant l'accusé de réception de la direction de la SCÉ	Sondage auprès des membres du Conseil (annuel)
Congrès annuel	Norme de service	
<p>Prépare les certificats de service et plaques devant être remis aux membres, selon le cas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prépare, imprime et fait encadrer les certificats ▪ Prépare les certificats pour les membres du Conseil sortants et les prix de la SCÉ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 mois avant la première journée de la tenue du congrès, des maquettes sont envoyées à la directrice générale et au président/à la présidente aux fins d'approbation ▪ S'assure que les plaques et les prix sont envoyés par service de messagerie le vendredi qui précède le début du congrès ou par la poste aux récipiendaires 	Contrôle passif
<p>Gère les inscriptions au congrès et fournit des rapports au besoin</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'assure qu'un formulaire d'inscription personnalisé en anglais et en français soit offert — en ligne pour les membres de la SCÉ, via le tableau de bord, ainsi qu'en format PDF, pour les non-membres ou les cas particuliers ▪ Traite les inscriptions aux congrès et maintient la base de données ▪ Gère les codes de réduction sur les formulaires d'inscription au congrès pour simplifier les inscriptions complémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 6 mois avant la tenue du congrès ▪ Aux deux semaines ▪ Aux deux semaines 	

<p>et à prix réduit</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enregistre les renseignements relatifs aux ateliers auxquels les participants choisissent de s'inscrire ▪ Fournit des rapports d'inscription hebdomadaires au comité du congrès ▪ Fournit des rapports d'inscription quotidiens au comité du congrès la semaine qui précède la tenue du congrès 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatisé ▪ Mensuellement jusqu'à un mois avant le congrès, puis chaque semaine ▪ Quotidiennement à 16 h 30 HNE 	
Réunions du Conseil (face-à-face)	Norme de service	
<p>Reçoit les propositions de prix pour les salles de réunion et chambres d'hôtel et fait des recommandations à la directrice générale et au/à la président(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Négocie les contrats selon les directives du/de la trésorier(ère), président(e), directrice générale 	3 mois avant la date de réunion	Rapport passif
<p>Organise l'hébergement à l'hôtel et la logistique des salles de réunion pour les membres du Conseil et la directrice générale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communique par courriel avec les membres du Conseil pour connaître toute exigence quant à l'hébergement, aux restrictions alimentaires, etc. ▪ Commande l'équipement requis pour les exposés et les présentations audiovisuelles, les repas et boissons, sous réserve de l'approbation de la directrice générale ▪ Reçoit et examine toutes les demandes de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 mois avant la date de réunion ▪ 1 mois avant la date de réunion ▪ 1 mois après la réunion ▪ 1 mois après la réunion 	<p>Rapport passif</p> <p>Rapport passif</p> <p>Sondages auprès des membres du Conseil</p> <p>Rapport passif</p>

<p>remboursement de frais de déplacement, sous réserve de l'approbation du/de la trésorier(ère) ou président(e), et soumet celles-ci au service des finances aux fins de traitement</p> <ul style="list-style-type: none"> Reçoit et examine toutes les factures des hôtels et fait le rapprochement entre tous les éléments facturés, sous réserve de l'approbation du/de la trésorier(ère) ou président(e), et soumet celles-ci au service des finances aux fins de traitement 		
Perfectionnement professionnel	Norme de service	
<p>Émet les certificats d'achèvement des formations offertes par la SCÉ dans le mois suivant la réception des noms et adresses postales de la part des sections</p> <ul style="list-style-type: none"> Prépare, imprime et envoie par la poste les certificats à chaque personne ayant participé à un atelier 	<p>Les certificats sont produits et envoyés par la poste dans le mois suivant la réception des noms et adresses postales de la part des sections</p> <p>S'assure que l'orthographe du contenu des certificats, les titres des ateliers et les dates sont exacts</p>	<p>Rapports trimestriels</p> <p>Nombre de certificats émis dans les 30 jours</p>
Webinaires (comité du perfectionnement professionnel)		
<p>Organise, supervise et transfère les enregistrements des webinaires en ligne (GoToWebinar) [10-12 par an]</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordonne les webinaires avec les membres du Comité du perfectionnement professionnel (CPP) et la directrice générale Coordonne la traduction du matériel promotionnel des webinaires 	<p>Les webinaires sont organisés dans les 2 jours ouvrables suivant la réception de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> Effectue une présentation d'essai avec un membre du CPP, la directrice générale et les présentateurs concernés, une semaine avant la tenue du webinaire en direct Toute demande de traduction est 	<p>Rapports annuels</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonne la publication des annonces sur le site Web de la SCÉ avec le webmestre, y compris des photos et biographies des présentateurs, résumés des présentations, etc. [note : la responsabilité de la qualité du contenu revient au CPP] ▪ Vérifie la validité de l'adhésion à la SCÉ des participants aux webinaires ▪ Fournit des rapports d'enquête aux présentateurs et au CPP après la tenue d'un webinaire ▪ Télécharge les enregistrements du webinaire et les transmet au webmestre afin de les afficher sur le site Web ▪ Transfert les téléchargements vers VIMEO 	<p>soumise au traducteur dans les 2 jours suivant la réception de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soumet au webmestre tous les documents traduits dès leur réception ▪ 7 jours avant le webinaire et le jour même du webinaire, avant que celui-ci commence ▪ 1 jour suivant la tenue du webinaire ▪ 1 jour suivant la tenue du webinaire ▪ 3 jours suivant la tenue du webinaire 	
Initiative de mentorat de la SCÉ		
<p>Le secrétariat et le chef du projet vérifient chaque semaine si des demandes de codes d'inscription à la SCÉ ont été soumises.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les membres de la SCÉ reçoivent un code ▪ Les non-membres sont invités à se joindre à la SCÉ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réponse dans un délai d'une semaine 	<p>Rapport trimestriel (nombre d'inscriptions, # ÉA) Sondage auprès des participants du CPP en 2017</p>
PTP		
<p>Réception et traitement des demandes en ligne à l'aide d'une plate-forme en ligne sécurisée détenue par la SCÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le secrétariat confirmera le statut de membre actif à la SCÉ comme condition d'éligibilité pour soumettre une demande 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dès la réception de la demande ▪ Dans les 2 jours suivant la réception de 	<p>Rapports trimestriels</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les factures seront émises en temps opportun ▪ Les nouvelles applications sont assignées à des examinateurs ▪ Les candidats non retenus seront informés de la façon dont ils pourront soumettre une nouvelle demande conformément aux exigences du PTP, et en concertation avec le/la vice-président(e) de la SCÉ, au besoin ▪ Les lettres de félicitations du/de la vice-président(e) et les certificats seront transmis aux candidats retenus par courriel ▪ Rapports d'étape annuels sur le maintien et le renouvellement du titre d'ÉA 	<p>la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans les 2 jours suivant la réception de la demande ▪ Dans les 2 jours suivant l'examen de l'examineur ▪ Dans les 5 jours suivant l'approbation de l'examineur ▪ Automatisés et transmis à l'anniversaire de l'octroi du titre d'ÉA 	
<p>Prépare les rapports statistiques pour le/la VP</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Résumé mensuel du # d'applications selon le statut (nouvelles, en instance, approuvées, refusées, en appel), l'emplacement ou la section et les délais de traitement ▪ Rapport de fin d'année sur les tendances globales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avant le 10e jour de chaque mois pour le mois précédent ▪ Sur demande, avant l'AGA 	<p>Rapport passif</p>
<p>Institut de formation en ligne</p>	<p>Norme de service</p>	
<p>(À développer conjointement. Le CPP s'affaire à clarifier les rôles et responsabilités. Ce dont nous sommes sûrs, c'est que des paiements seront effectués [à Velsoft ; aux sections] et reçus [par les participants]. Les fonctions de registraire n'ont pas encore été clarifiées)</p>		

Lynn Burgess/Megram, directrice des services à la clientèle — dernière ébauche — 1er septembre 2016

Simon Roy (trésorier de la SCÉ) et Rebecca Mellett (directrice générale de la SCÉ) — ajout de la stratégie de suivi/rapport — le 12 septembre 2016