



**Guide du Centre des services aux membres à l'intention des représentants de la FPN
(Conseil d'administration/représentants locaux/agents des relations de travail)**

1. Quelles sont mes options lorsque je reçois un courriel du Centre des services aux membres ou d'un de ses représentants?

Option A

Répondre directement au membre ayant besoin d'aide. Dans ce cas, veuillez envoyer une copie conforme de votre réponse à info@npf-fpn.com afin que les représentants des Services aux membres puissent l'examiner, en tirer des enseignements, préparer des réponses standards pour de futures demandes de renseignements semblables, s'il y a lieu, et fermer le dossier.

Option B

Répondre directement au représentant des Services aux membres en lui envoyant votre proposition de réponse, vos commentaires ou toute pièce jointe ou information à l'appui en réponse à la demande de renseignements du membre. Il est aussi possible de lui suggérer d'attribuer le dossier à un représentant local (RL), à un agent des relations de travail (ART) ou à un membre du Conseil d'administration. Le représentant des Services aux membres utilisera les renseignements reçus pour répondre au membre. Il assignera ensuite la tâche au RL, à l'ART ou au membre du Conseil pertinent, le cas échéant, puis fermera le dossier.

2. Dois-je quand même transférer ces courriels aux Archives ou est-ce la responsabilité du Centre des services aux membres?

Le représentant des Services aux membres transférera en votre nom les courriels à l'adresse records@npf-fpn.com et fermera le dossier.

3. Quels dossiers ou documents dois-je envoyer directement à records@npf-fpn.com?

Les seuls dossiers ou documents que vous devez envoyer à records@npf-fpn.com sont ceux que vous avez générés vous-même ou que vous choisissez de gérer personnellement. Ces dossiers peuvent découler d'une communication en personne, d'un courriel ou d'un message texte qui vous est parvenu directement.

Nous vous encourageons à aiguiller les membres vers les adresses de courriel appropriées pour que le Centre des services aux membres traite ou réassigne leur dossier. Cependant, vous pouvez choisir de le traiter vous-même. Dans ce cas, veuillez envoyer une copie conforme de votre réponse à l'adresse info@npf-fpn.com pour informer les représentants des Services aux membres que vous avez généré vous-même le dossier, que c'est vous qui le traiterez et que vous veillerez à ce que l'information soit transmise aux Archives pour conservation.



4. *Quel est le processus à suivre dans le cas des dossiers autogénérés découlant de communications en personne, de courriels ou de messages textes?*

Les membres continueront à demander de l'aide de diverses façons, notamment en personne, par les médias sociaux, par courriel et par message texte. Nous voulons les encourager à suivre les processus établis, qui sont appliqués uniformément par la FPN partout au pays, de sorte que tous les membres soient au fait du système, peu importe leur division ou l'endroit où ils se trouvent. Nous vous encourageons à aiguiller les membres vers les adresses de courriel appropriées pour que le Centre des services aux membres traite ou réassigne leur dossier. Cependant, vous pouvez choisir de le traiter vous-même. Dans ce cas, veuillez envoyer une copie conforme de votre réponse à l'adresse info@npf-fpn.com pour informer les représentants des Services aux membres que vous avez généré vous-même le dossier, que c'est vous qui le traiterez et que vous veillerez à ce que l'information soit transmise aux Archives pour conservation.

5. *En tant qu'administrateur du Conseil, dois-je inclure ou obtenir l'autorisation du directeur des Services aux membres chaque fois que je veux attribuer un dossier à un RL ou à un ART?*

Vous pouvez envoyer vos demandes d'attribution d'un dossier à un RL ou à un ART au Centre des services aux membres (à l'adresse info@npf-fpn.com), qui les examinera et les attribuera à la personne appropriée selon vos recommandations.

6. *En tant que représentant local, quelles sont mes options si quelqu'un me demande de l'aide?*

Option A

Nous vous encourageons à aider le membre si vous êtes en mesure de le faire. Veuillez envoyer un résumé de vos actions, y compris les coordonnées du membre, ainsi que toute pièce jointe ou tout document au Centre des services aux membres (à l'adresse info@npf-fpn.com), qui créera un dossier en votre nom pour la conservation des documents.

Option B

Si vous n'êtes pas en mesure d'aider le membre, veuillez l'aiguiller vers l'adresse de courriel appropriée (info@npf-fpn.com, conduct@npf-fpn.com, grievance@npf-fpn.com ou support@npf-fpn.com) en lui indiquant que vous n'êtes pas en mesure de l'aider, mais que le Centre des services aux membres le pourra. Le Centre assignera alors le dossier à la personne pertinente.

7. *En tant que membre du Conseil d'administration, comment serai-je informé de ce qui se passe dans ma région?*

Une fois que nous aurons mis en œuvre les logiciels GaLexy (logiciel de gestion des cas) et Wicket (logiciel de gestion des relations avec la clientèle), nous produirons des rapports par région. Ces rapports dresseront une liste des dossiers importants ou complexes, le cas échéant, en cours de traitement dans la région par les RL, les ART et les membres du Conseil d'administration, ainsi que l'état de ces dossiers. Les rapports indiqueront aussi, le cas échéant, les dossiers qui auront été transmis à l'équipe juridique de la FPN (interne ou externe) ainsi que le nombre de problèmes cernés, les tendances relevées ou les lacunes à combler.



8. *Que puis-je faire si un membre s'adresse à moi pour connaître l'état de sa demande?*

Veillez adresser votre demande à Liz Gutierrez, gestionnaire du Centre des services aux membres, à l'adresse lgutierrez@npf-fpn.com pour obtenir une réponse dans les plus brefs délais. Vous pouvez également envoyer une demande à l'adresse info@npf-fpn.com. L'un des représentants des Services aux membres vous répondra rapidement.

9. *Un membre a reçu une lettre de mandat d'enquête relevant du Code de déontologie et demande de l'aide. Comment puis-je m'assurer que nous traitons rapidement sa demande?*

Toutes les autorités disciplinaires ont des délais très courts et il est important de traiter ces dossiers rapidement. Demandez au membre d'envoyer tous les renseignements, y compris la lettre de mandat, par courriel à conduct@npf-fpn.com. Le Centre des services aux membres attribuera immédiatement un indicateur à ces dossiers et les réacheminera au directeur du comité de déontologie. Celui-ci veillera à ce que l'équipe juridique de la FPN examine le dossier afin de déterminer s'il y a lieu d'obtenir l'aide d'un ART, d'un RL, d'un membre du Conseil, ou une aide juridique interne ou externe, et de créer le dossier dans les archives.