

CONSEIL D'ACCREDITATION DES CHAMBRES DU CANADA

DEMANDE D'ACCREDITATION D'UNE CHAMBRE DE COMMERCE

Nom de la chambre de commerce : _____

Nom et poste de la personne-ressource : _____

Adresse électronique de la personne-ressource : _____

Population représentée : _____

Nombre de membres : _____



CONSENTEMENT AU PARTAGE DE DOCUMENTS AVEC LE RÉSEAU DES CHAMBRES DE COMMERCE

J'autorise l'Association des cadres de chambres de commerce du Canada (ACCCC) à partager nos documents dans son Centre de ressources pour les membres afin que les autres chambres de commerce puissent y faire référence à titre d'exemples de pratiques exemplaires au sein du réseau des chambres de commerce.

Pour répondre aux normes d'accréditation, votre chambre de commerce doit être alignée sur les valeurs communes du réseau des chambres de commerce :

- Les chambres de commerce sont caractérisées par une impartialité politique et confessionnelle.
- Les chambres de commerce sont axées sur les membres et orientées par les commentaires des membres.
- Les chambres de commerce s'engagent à servir leurs communautés d'affaires locales.
- Les chambres de commerce sont des organisations inclusives et collaboratives.
- Les chambres de commerce fonctionnent de façon transparente, intègre et responsable.
- Les chambres de commerce soutiennent la concurrence dans un marché libre.
- Les chambres de commerce appuient la prospérité économique, sociale et communautaire.

FONCTIONNEMENT

N° de référence	Exigence	Vérification
1.1	Doit être constituée en société au niveau provincial, territorial ou fédéral et doit être en règle avec les registres des sociétés.	Envoyez votre dernier rapport annuel.
1.2	Doit publier un rapport annuel ou envoyer aux membres un bilan annuel qui décrit les activités de la chambre au cours de la dernière année.	Envoyez votre rapport annuel pour l'année civile précédente.
1.3	Doit disposer d'un budget de fonctionnement annuel approuvé par le conseil d'administration.	Présentez votre budget de fonctionnement annuel courant.
1.4	Doit avoir des états financiers annuels préparés à l'externe. Il peut s'agir d'une mission de compilation (auparavant connue sous le nom d'« avis au lecteur »), d'une mission d'examen ou d'un audit.	Envoyez vos états financiers des trois dernières années.
1.5	Doit avoir une assurance pour les administrateurs et les membres de la direction.	Envoyez votre police d'assurance en vigueur pour les administrateurs et les membres de la direction.
1.6	Doit avoir une assurance responsabilité civile entreprise d'au moins 2 millions de dollars.	Envoyez votre police d'assurance responsabilité civile entreprise en vigueur.
1.7	Doit avoir un organigramme qui montre clairement la hiérarchie des pouvoirs et des responsabilités. Votre organigramme doit montrer que seul le directeur général (PDG, chef de la direction ou directeur général) relève du conseil d'administration.	Envoyez votre organigramme.
1.8	Doit avoir une description de poste pour le directeur général.	Envoyez la description de poste pour le directeur général.
1.9	Le conseil d'administration doit effectuer une évaluation annuelle du rendement et une révision des salaires du directeur général.	Envoyez un formulaire d'évaluation du rendement vide pour le directeur général.
1.10	Doit avoir des descriptions de postes pour chaque employé.	Envoyez les descriptions de postes pour tous les employés.
1.11	Le directeur général ou la direction doit effectuer une évaluation annuelle du rendement et une révision des salaires pour chaque employé.	Envoyez des formulaires d'évaluation de rendement vides pour les employés.

1.12	<p>Doit avoir une politique sur les communications qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● identifie le porte-parole de la Chambre; ● indique les canaux de communication de la Chambre; ● comprend une liste des personnes-ressources pertinentes pour les médias; ● comprend une politique sur les médias sociaux pour le personnel et les membres du conseil d'administration; ● comprend une politique de confidentialité pour le personnel et les membres du conseil d'administration; ● comprend une procédure pour les communications de crise. 	Envoyez votre politique de communication. Assurez-vous qu'elle comprend tous les éléments obligatoires.
1.13	<p>Doit avoir une politique en matière de technologie et de cybersécurité qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● comprend des renseignements clés sur l'administration du réseau (fournisseurs utilisés pour l'administration du réseau, fournisseur d'accès Internet, fournisseur de services d'hébergement de sites Web et de courriels, enregistrement de nom de domaine); ● indique votre logiciel antivirus; ● comprend une procédure pour assurer que vos données sont sauvegardées régulièrement (disque dur externe, stockage infonuagique de documents); ● comprend une procédure pour le remplacement des ordinateurs et des technologies. 	Envoyez votre politique de sécurité technologique et de cybersécurité. Assurez-vous qu'elle comprend tous les éléments obligatoires.
1.14	Doit avoir une politique sur l'IA.	Envoyez votre politique sur l'IA.
1.15	<p>Doit avoir une politique de confidentialité qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● comprend un énoncé qui confirme le respect des <u>principes relatifs à l'équité dans le traitement de l'information de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)</u>; ● identifie le responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisation et décrit son rôle et ses responsabilités; ● comprend un engagement à ne jamais vendre ou distribuer votre liste de membres. 	Envoyez votre politique de confidentialité. Assurez-vous qu'elle comprend tous les éléments obligatoires.

1.16	<p>Doit avoir des politiques et des procédures financières qui comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● les services bancaires en ligne et les virements électroniques; ● une politique sur les cartes de crédit; ● une politique en matière de trésorerie et d'investissement; ● une procédure de budgétisation annuelle; ● une politique sur l'acceptation de dons; ● une politique d'acquisition; ● une disposition pour la restitution des biens de la Chambre. 	<p>Compilez vos politiques et procédures financières dans un seul document et envoyez-le pour examen. Assurez-vous d'inclure tous les éléments obligatoires</p>
1.17	<p>Doit avoir un manuel des ressources humaines, un guide des employés ou un manuel du personnel qui décrit les politiques sur le personnel de votre chambre de commerce. Votre manuel doit inclure les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Code de conduite des employés ● Congés payés et non payés pour le personnel (congé de maladie, congé de deuil, congé parental, congé de soignant, congé pour fonctions judiciaires) ● Liste des jours fériés payés annuels ● Politique sur les vacances ● Politique sur les heures supplémentaires ● Politique sur les frais de déplacement ● Politique sur les mesures disciplinaires progressives et le licenciement pour le directeur général et le personnel ● Politique en matière de santé et de sécurité au travail qui comprend des dispositions sur le travail solitaire, le harcèlement et la violence, et l'aptitude au travail ● Politique sur le travail à domicile ● Politique sur l'emploi hors chambre ● Politique sur la diversité, l'équité, l'accès et l'inclusion 	<p>Envoyez votre manuel des RH. Décrivez chacune des sections obligatoires à vérifier. Si votre chambre de commerce n'a pas de personnel, vous n'avez pas besoin d'envoyer un manuel des RH.</p>
1.18	Doit avoir un plan de relève qui comprend un plan de relève d'urgence du directeur général.	Envoyez votre plan de relève.

1.19	Doit demeurer membre de la chambre de commerce de sa province, de son territoire ou de sa région.	Cette adhésion sera confirmée par votre chambre de commerce provinciale, territoriale ou régionale.
1.20	Doit demeurer membre de la Chambre de commerce du Canada.	Cette adhésion sera confirmée par la Chambre de commerce du Canada.
1.21	Doit demeurer membre de l'Association des cadres des chambres de commerce du Canada.	Cette adhésion sera confirmée par l'Association des cadres des chambres de commerce du Canada.

GOUVERNANCE

Nº de référence	Exigence	Vérification
2.1	<p>Doit avoir des règlements administratifs conformes aux lois sur la constitution en société et suivre les meilleures pratiques du réseau des chambres de commerce. Vos règlements administratifs doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● inclure une mission ou un objectif qui correspond aux valeurs courantes du réseau des chambres de commerce; ● indiquer l'impartialité politique et confessionnelle de la chambre; ● inclure des critères d'admissibilité qui sont axés sur les entreprises et les associations qui s'intéressent aux échanges et au commerce, ainsi qu'aux bien-être économique et social de la communauté; ● inclure les limites de mandat du conseil d'administration; ● inclure une clause de présence pour le conseil d'administration, y compris les conséquences des absences des membres du conseil; ● inclure une clause d'indemnisation; ● indiquer la fin de l'exercice financier de la chambre; ● énoncer les procédures d'examen financier et d'audit de la Chambre; ● identifier les signataires autorisés; 	Présentez vos règlements administratifs. Décrivez chacune des sections obligatoires à vérifier.

	<ul style="list-style-type: none"> ● inclure une clause de dissolution. 	
2.2	Doit avoir des énoncés de mission et de vision qui correspondent aux valeurs courantes du réseau des chambres.	Envoyez votre plan stratégique. Assurez-vous qu'il comprend vos énoncés de mission et de vision.
2.3	Doit avoir un plan stratégique à jour.	
2.4	Doit avoir des rôles et des responsabilités définis pour les postes au sein du conseil d'administration (président, vice-président, secrétaire, trésorier, administrateurs).	Envoyez un document décrivant les rôles et responsabilités du conseil d'administration.
2.5	Doit avoir les trois comités essentiels : Gouvernance, Finances/Audit et Mises en candidature, ou une politique stipulant comment le conseil d'administration supervisera ces fonctions.	Envoyez le mandat de chaque comité ou la politique indiquant comment le conseil d'administration assurera la supervision.
2.6	Doit avoir un mandat pour chaque comité.	Si vous avez d'autres comités, envoyez le mandat.
2.7	Le conseil d'administration doit se réunir régulièrement et rédiger le procès-verbal de ces réunions.	Envoyez l'ordre du jour et le procès-verbal de vos trois dernières réunions du conseil d'administration. Supprimez tout élément confidentiel du procès-verbal avant de l'envoyer.
2.8	Doit avoir une procédure de mise en candidature pour aider à désigner et à recruter de nouveaux membres du conseil d'administration et doter les postes vacants.	Envoyez votre procédure de mise en candidature. Doit inclure un échéancier pour accepter les candidatures et les critères d'admissibilité au conseil d'administration.
2.9	Doit avoir un manuel d'orientation du conseil d'administration ou une présentation pour accueillir les nouveaux administrateurs.	Envoyez votre manuel d'orientation du conseil d'administration ou votre présentation aux nouveaux administrateurs.
2.10	Doit avoir un code de conduite pour le conseil d'administration.	Envoyez votre code de conduite pour les membres du conseil d'administration.
2.11	Doit avoir une politique sur les conflits d'intérêts.	Envoyez votre politique en matière de conflits d'intérêts.
2.12	Doit avoir une politique ou un cadre de gestion des risques (registre des risques).	Envoyez votre politique ou votre cadre de gestion des risques.

ADHÉSION

N° de référence	Exigence	Vérification
3.1	Doit maintenir une base de données à jour sur les membres dans un système de gestion des relations avec la clientèle (GRC).	Compilez les renseignements suivants dans un document Word et envoyez-le pour examen. <ul style="list-style-type: none"> ● Indiquez le nom de votre système de CRM. ● Fournissez un lien vers votre répertoire d'entreprises en ligne. ● Décrivez comment votre chambre de commerce procède au renouvellement des adhésions. ● Décrivez comment votre chambre de commerce intègre les nouveaux membres.
3.2	Doit tenir à jour un répertoire en ligne des entreprises membres.	
3.3	Doit avoir une procédure sur le renouvellement des adhésions qui comprend la vérification de l'intégrité des données, la facturation des cotisations, le recouvrement et les annulations.	
3.4	Doit avoir une procédure d'intégration des membres.	
3.5	Doit disposer d'un ensemble d'avantages pour les membres ou d'un document similaire décrivant la proposition de valeur de votre chambre de commerce et les services qu'elle offre à ses membres.	Envoyez l'ensemble d'avantages pour les membres.
3.6	Doit distribuer un sondage annuel auprès des membres pour recueillir leurs commentaires.	Envoyez vos trois derniers sondages auprès des membres.

PROGRAMMATION

N° de référence	Exigence	Vérification
4.1	Doit tenir une assemblée générale annuelle chaque année.	Envoyez votre avis d'assemblée générale annuelle le plus récent en format Word.
4.2	Doit offrir une programmation régulière à vos membres. La programmation peut inclure les éléments suivants, sans s'y limiter : <ul style="list-style-type: none"> ● Programmes de prix aux entreprises ● Dîners et séances de réseautage ● Tournois de golf, tournois de curling ou autres événements sportifs ● Webinaires et séminaires ● Coupe de ruban ou cérémonie d'ouverture officielle 	Envoyez des guides de planification pour trois événements ou programmes distincts (déroulement détaillé des activités, rôles et responsabilités clés).

	<ul style="list-style-type: none"> • Conférences • Salons professionnels, marchés fermiers et foires industrielles • Campagnes pour promouvoir les achats locaux 	
4.3	<p>Doit organiser au moins un événement par année pour mettre vos membres en contact avec des représentants élus. Peut inclure les éléments suivants, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forums électoraux/débats des candidats • État du village, de la ville, de la région, de la province ou du territoire • Discours du budget ou perspectives économiques • Forums sur les politiques, tables rondes sur la direction et discussions en groupe • Causeries au coin du feu et séances de questions et réponses 	Envoyez des guides de planification (déroulement des activités étape par étape, rôles et responsabilités clés) pour un événement reliant vos membres à des représentants élus.
4.4	Doit avoir une procédure d'évaluation des programmes et des services de votre chambre de commerce.	Envoyez un document décrivant comment votre chambre de commerce évalue ses programmes et services (indicateurs de rendement clés, indicateurs financiers, sondages après l'événement, etc.).
4.5	Doit avoir un calendrier annuel de programmation décrivant les événements importants et les dates limites de la chambre de commerce, les réunions du conseil d'administration et d'autres activités clés.	Envoyez votre calendrier annuel de programmation.

POLITIQUES ET DÉFENSE DES INTÉRÊTS

Nº de référence	Exigence	Vérification
5.1	Doit avoir une politique décrivant les procédures pour participer à des activités de défense des intérêts et élaborer des positions de principe et des résolutions. Toutes les positions de principe doivent être approuvées par le conseil d'administration.	Envoyez votre politique et votre procédure pour entreprendre des travaux liés aux politiques. Assurez-vous qu'elles indiquent clairement comment votre chambre de commerce décide si elle doit aborder différentes questions.
5.2	Doit disposer d'une procédure d'intervention rapide pour répondre aux questions stratégiques urgentes qui nécessitent une réponse immédiate.	Envoyez votre procédure d'intervention rapide.

5.3	Doit tenir à jour une base de données en ligne ou un manuel qui comprend toutes les positions politiques actuelles de la chambre de commerce. Cet outil devrait inclure des renseignements sur l'enjeu, la position de la chambre de commerce, les mesures prises par la chambre de commerce, la couverture médiatique, les lettres d'appui, etc.	Fournissez un lien vers votre base de données en ligne ou envoyez votre manuel de positions politiques.
5.4	Doit démontrer la consultation régulière des membres au sujet des enjeux stratégiques (sondages auprès des membres, tables rondes, comités, etc.).	Envoyez trois documents prouvant la consultation des membres au sujet d'enjeux stratégiques (résultats de sondages, procès-verbaux des réunions de comités, rapports, etc.) au cours de trois des cinq dernières années.
5.5	Doit communiquer avec l'administration de votre village, de votre ville ou de votre municipalité chaque année.	Envoyez trois documents prouvant la consultation de votre gouvernement local (lettres au conseil municipal, présentations lors de réunions du conseil municipal, ordres du jour des réunions du conseil municipal) au cours de trois des cinq dernières années.
5.6	Doit participer régulièrement au processus de résolution des politiques provinciales, territoriales ou nationales. Il peut s'agir des mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ● Élaborer ou co-commanditer des résolutions de politiques ● Participer à des comités provinciaux ou nationaux sur les politiques ● Participer à des débats sur la résolution de politiques ou au caucus provincial ● Participer aux réunions des caucus provinciaux 	Envoyez trois documents prouvant la participation pendant trois des cinq dernières années (résolutions de politiques, ordres du jour ou procès-verbaux des comités, formulaire de procuration, confirmation d'inscription à un événement).
5.7	Doit participer activement aux activités de votre communauté d'affaires locale. Les activités admissibles comprennent celles où vous participez en votre qualité de représentant de votre chambre de commerce (conseils d'administration, comités, groupes de travail axés sur le perfectionnement de la main-d'œuvre, l'immigration, l'éducation et la formation, le commerce, le développement économique, les partenariats communautaires, etc.).	Envoyez trois documents prouvant la participation de la communauté d'affaires locale (ordres du jour, mandat du comité, articles de presse).