



Document de référence

Révisé Novembre 2017

Ce document a été conçu dans le but de vous informer sur les modes de fonctionnement du service de ressources. J'espère qu'il répondra adéquatement à vos questions et qu'il sera pour vous une source utile de référence.

L'usage du féminin a été retenu dans la rédaction de ce document et ne se veut d'aucune façon discriminatoire.

Vous retrouverez les règles de régie interne et de fonctionnement ainsi que les sept (7) annexes suivantes :

Annexe 1 : Politique sur les remplacements à long terme.

Annexe 2 : Modèle d'entente pour les remplacements à long terme.

Annexe 3 : Modèle d'entente pour un poste permanent.

Annexe 4 : Entente entre Sonia Robert (service de ressources) et les entreprises.

Annexe 5 : Entente entre Sonia Robert (service de ressources) et les personnes ressources disponibles.

Annexe 6 : Frais annuels, d'utilisation et d'ouverture de dossier.

Annexe 7 : Procédures de conciliation mensuelle des heures pour les entreprises.

Annexe 8 : Jours fériés

Sonia Robert
1 (819) 379-0045

À propos du Service de Ressources

Le service de ressources est en activité depuis février 2007. Son principal objectif est de soutenir les entreprises en regard de leurs différents besoins, tel que le remplacement de personnel à court ou long terme.

En matière de remplacement, les entreprises clientes confient deux (2) mandats au Service de ressources, soient ceux de :

- ☐ Recruter pour eux (entreprises) des personnes disponibles et intéressées à répondre aux différents besoins de remplacement.
- ☐ Coordonner les demandes de remplacement provenant de nos Clients.

Le service de ressources agit comme intermédiaire entre les personnes qui font partie d'une liste de ressources et les différentes entreprises. Il invite les entreprises à accueillir adéquatement ces personnes en leur offrant les consignes, le matériel et le support nécessaire pour accomplir leurs tâches. Comme pour toutes les ressources remplaçantes de sa liste de rappel interne, l'entreprise est l'employeur des personnes disponibles référées par le service de ressources. À ce titre, il a la responsabilité de remettre à chacune tous les documents permettant d'attester du travail accompli soit notamment: talons de paie, formulaires pour fin d'impôts et, si demandé par la personne, le relevé d'emploi.

En ce qui concerne le recrutement, le service de ressources vise essentiellement à offrir aux entreprises des personnes qualifiées. C'est l'entreprise qui détermine ses besoins, sélectionne la candidate et l'évalue. Le service de ressources accorde la priorité aux personnes ayant la formation requise et une expérience.

Des efforts constants sont déployés pour enrichir une liste composée de ressources disponibles sachant répondre à divers remplacements selon les besoins déterminés par nos différentes entreprises clientes. Les rencontres seront basées sur la formation, l'expérience jugée pertinente ainsi que la sécurité.

La formule habituellement retenue par le service est une rencontre d'une durée de deux (2) heures réunissant les personnes intéressées par petit groupe de trois (3) à dix (10) personnes. La rencontre débute par l'explication des modalités de fonctionnement du service. Un questionnaire individuel écrit est remis et doit être complété sur place. La démarche se termine par une période de questions et peut aussi finir par un petit entretien individuel ou téléphonique. Il est cependant important de noter que l'évaluation du rendement et de la qualité du travail est une responsabilité qui appartient à l'employeur, c'est-à-dire l'entreprise cliente.

C'est l'entreprise qui établit l'échelon salarial des personnes qu'elle engage et le service n'a aucun rôle à jouer à cet égard.

Le service de ressources s'engage à aider la personne retenue à préparer son dossier. Celle-ci a la responsabilité de le remettre à l'employeur, lors de son premier remplacement et de l'informer des changements pouvant survenir.

À l'intérieur du dossier on retrouve :

- ✓ Feuille de renseignements personnels
- ✓ Consentement et résultat d'absence d'empêchement
- ✓ Formation (diplôme et/ou relevé de notes)
- ✓ Preuve de réussite du cours de premiers soins
- ✓ Expériences de travail (s'il y a lieu)
- ✓ Spécimen de chèque

La personne ressource doit garder son dossier à jour. Elle doit s'assurer que toutes les attestations requises sont conformes et notamment procéder au renouvellement de son cours de premiers soins et faire effectuer les vérifications d'absence d'empêchement dans les délais.

RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

Le service de ressources agit à titre d'intermédiaire entre les personnes qui figurent sur sa liste de ressources et les entreprises. Les entreprises et les personnes intéressées à effectuer du remplacement auprès de ce type d'entreprise peuvent utiliser le service des ressources.

Lors de son adhésion au service de ressources, l'entreprise signe une entente avec celui-ci et s'engage à :

- Respecter les règles de régie interne et de fonctionnement;
- Communiquer ses demandes au service de ressources;
- Payer les frais à Services et Ressources Sonia Robert.

À chaque début d'année civile (soit le 1^{er} janvier), le renouvellement d'adhésion se fera automatiquement. Si toutefois les frais annuels et/ou les frais d'utilisation doivent être ajustés, les entreprises concernées recevront un avis au moins un (1) mois avant le renouvellement et celles-ci auront la possibilité de réévaluer leurs besoins.

Définition du service

De 6h30 à 12h00, un service actif répond aux demandes et tente de trouver une remplaçante répondant aux besoins de l'entreprise. De plus, ce service offre des remplacements à long terme (Annexe 2).

Ce type de service engendre des frais annuels, ainsi que des frais d'utilisation pour chaque heure travaillée (excluant les jours de maladie, de vacances, etc.) pour chacune des personnes ressources engagées. Ces frais s'appliquent pour tous les remplacements, qu'ils soient de courte ou de longue durée. À chaque année, les frais annuels et les frais d'utilisation sont révisés dans le but de maintenir un service de qualité.

Voir annexe 6 Frais annuels, frais d'utilisation et d'ouverture de dossier

Remplacement à long terme signifie : un travail continu de plus de 10 semaines à raison d'un minimum de 3 jours par semaine. Les frais d'utilisation ne sont exigibles que pour les dix (10) premières semaines. La possibilité du remplacement à long terme est exclusive au **service avantage**, selon les conditions suivantes :

- L'entreprise doit aviser le service de ressources **dès le début** du remplacement et une entente doit être rédigée à ce moment. **Aucune rétroaction ne sera accordée.**

Voir annexe 1 Politique de remplacement long terme.

Si un poste est offert à une personne ayant requis nos services, l'entreprise ne paie plus aucun frais d'utilisation pour celle-ci. Toutefois, l'entreprise doit aviser le service de ressources afin qu'une entente soit rédigée et ce, dès l'embauche à titre d'employée régulière détenant un poste. **Aucune rétroaction ne sera accordée.**

Voir Annexe 3 Modèle de poste permanent

Il est notamment de la responsabilité de l'entreprise qui requiert les services d'une personne du service de ressources de lui verser son salaire, d'établir son horaire de travail, de délivrer les formulaires (T4, cessation d'emploi, etc.), de mettre en place des mesures d'accueil et de soutien, de déterminer les tâches en conformité avec son poste, etc. et le service de référencer ne s'immiscera pas dans ce rôle.

L'entreprise s'engage à ne pas solliciter une personne qui fait partie de la liste de ressources du service ni à l'inscrire sur une liste de rappel. Les entreprises clientes s'engagent à vérifier auprès de la personne venant lui offrir ses services, s'il s'agit d'une personne inscrite sur la liste de ressources coordonnée par le service de ressources. L'entreprise qui embauche une candidate pour un remplacement à long terme, doit aviser le service de ressources dans les plus brefs délais et celle-ci doit signer l'entente à cet effet.

Lors d'un remplacement, l'entreprise s'engage à verser un montant équivalent à un minimum de trois (3) heures des frais convenus sauf dans le cas d'une entente de remplacement à long terme.

L'entreprise qui **annule** une demande de remplacement moins de 24 heures avant le début du remplacement d'une période doit payer au service les frais suivants :

- Douze (12) heures prévues et moins : 3 heures de frais d'utilisation.
- Treize (13) heures prévues et plus : 6 heures de frais d'utilisation.
- Si l'annulation est faite plus de 24 heures à l'avance, aucun frais ne sera facturé.

Une exclusion s'applique dans les cas d'une sortie devant être annulée pour cause d'intempérie. Cette exclusion est possible à la condition que le service de ressources soit avisé préalablement, que la demande concerne une sortie éducative. Dans le cas contraire, l'entreprise devra payer des frais de trois (3) heures au service de ressources.

Lors de la rencontre avec le service, toute personne dont le nom est inscrit sur une liste de rappel de certaines entreprises doit **obligatoirement** en informer le service de ressources. Dans ce cas, seule la ou les entreprises nommées peuvent utiliser les services de cette personne sans frais et sans passer par le service de ressources. Si toutefois une telle entreprise passe par le service de ressources pour contacter la personne, l'entreprise est facturée pour les heures travaillées par celle-ci.

LES DEMANDES DE REMPLACEMENT

Le service de ressources reçoit et traite les demandes de remplacement du lundi au jeudi de 6h30 à 12h00, 14h30 à 16h30 et le vendredi de 6h30 à 12h00. De plus, du dimanche au jeudi en soirée vers 20h00 (une seule fois en soirée), une personne se chargera de vider la boîte vocale mais **seules les urgences** pour le lendemain seront traitées. Un service de boîte vocale est en opération pour recueillir les messages en dehors des heures d'ouverture ou lorsque la ligne téléphonique est occupée. À l'exception de la période estivale et la période des fêtes où les heures de bureau sont réduites.

Lors du traitement de la demande, une attention particulière est portée pour référer une personne répondant aux attentes signifiées par l'entreprise. Lorsqu' aucune attente particulière n'est mentionnée, la préférence tend à préserver la stabilité du milieu. Dans la mesure du possible, le choix se porte donc sur une personne ayant déjà fréquenté le milieu.

Les demandes de remplacement les plus fréquentes sont à court terme. Dans cette catégorie s'inscrivent les demandes urgentes (pour la journée même), les congés et aussi les vacances. Les remplacements dits « à long terme » sont ceux de plus de dix (10) semaines (retrait préventif, congé de maladie, etc.). Le service de ressources peut, à la demande de l'entreprise, référer une ou plusieurs personnes pour ce faire.

Dans tous les cas, le service a besoin d'un minimum d'informations pour agir adéquatement. Tous les messages laissés dans la boîte vocale doivent préciser le nom de l'entreprise, la date et le jour du remplacement, le type de clientèle visée groupe d'âges, l'heure de début et l'heure estimée de fin ainsi que la durée des arrêts de travail ou des pauses non rémunérées. Pour être traitée dans un délai rapide, la demande urgente doit être faite par le biais de la boîte vocale. Toutes les autres demandes (sauf les urgences) peuvent être acheminées par courriel.

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT pour les entreprises

Seules les entreprises qui ont signé l'entente de service peuvent utiliser le service de ressources.

Les heures d'ouverture du service de ressources sont du lundi au jeudi de 6h30 à 12h00, 14h30 à 16h30 et de 6h30 à 12h00 le vendredi. De plus, du dimanche au jeudi en soirée vers 20h00 (une seule fois en soirée), une personne se chargera de vider la boîte vocale mais seules les urgences pour le lendemain seront traitées. Une messagerie vocale est en fonction 24 heures sur 24 et vous pouvez utiliser le courriel pour les demandes moins urgentes.

Dans la mesure du possible, le service de ressources réfère aux entreprises la personne de son choix. À défaut de préférence, le service de ressources privilégiera le facteur de stabilité en référant une personne ayant déjà fréquenté le milieu.

Généralement, la confirmation des remplacements se fait auprès de la personne ayant fait la demande afin d'éviter toute erreur ou tout malentendu.

Afin de faciliter la coordination de la liste, l'entreprise doit:

- Respecter les règles du service.
- Aviser le service des heures de travail proposées à une personne qui fait partie de la liste du service de ressources.
- Informer le service de ressources des changements d'horaire convenu initialement les personnes recrutées par l'entreprise.

L'entreprise s'engage à informer le service de ressources si une candidate commet une faute grave pouvant nuire à la santé et à la sécurité de la clientèle de l'entreprise.

Recommandations aux ressources

Pour assurer l'efficacité de son fonctionnement et éviter les plaintes, le service de ressources recommande les pratiques suivantes:

Se doter d'outils permettant une communication efficace avec le service de ressources et s'assurer que le service pourra entrer en communication facilement et rapidement avec vous entre 6h30 et 11h00. Après 11h00, celle qui désire retirer sa disponibilité est priée d'en aviser le service de ressources.

Modalités et fonctionnement pour les personnes

Toute personne dont le nom apparaît sur la liste de référence doit :

- **Aviser le service, avant 6h30 du matin, de son indisponibilité pour la journée.**

Dans le cas d'un autre travail sur appel, le service doit être informé dans les plus brefs délais.

- **Laisser des messages clairs et concis et utiliser adéquatement la boîte vocale du service de ressources.**

Le service encourage les personnes à utiliser les boîtes vocale ou le courriel pour diffuser les informations moins urgentes ou plus complexes, tel un changement d'horaire pour la session d'études en cours.

- **Informer le service des modifications d'horaire et des remplacements offerts par une entreprise sans l'intermédiaire du service.**

- **Avoir un minimum d'une journée de disponibilité par semaine pour les entreprises.**

- **Respecter les engagements contractés envers les entreprises.**

Lorsqu'il est impossible d'effectuer pour le lendemain un remplacement déjà confirmé pour raison de maladie ou autre raison majeure, un message détaillé (votre nom complet, le service de garde où vous deviez effectuer le remplacement, l'horaire de travail ainsi que le groupe) doit être laissé sur la boîte vocale du service.

- **Avoir toujours en sa possession, au moment de travailler dans les entreprises, la carte confirmant sa formation en premiers soins et la renouveler en temps opportun.**

- Assumer des frais d'ouverture de dossier et frais annuels au service de ressources. Si une personne retire ses disponibilités pour une période de trois (3) mois et plus, elle doit défrayer de nouveau les frais d'ouverture de dossier, sauf si elle retire ses disponibilités pour cause de :

- - ❖ Remplacement long terme (choix de la personne)
ou
 - ❖ maladie (avec preuve)

Voir annexe 6 Frais annuels, frais d'utilisation et d'ouverture de dossier

- Remettre et présenter à chaque nouvel employeur, les documents nécessaires à l'ouverture de son dossier, c'est-à-dire :

Remettre :

- ☐ *Feuille de renseignements personnels*
- ☐ *Diplôme et/ou relevé de notes*
- ☐ *Consentement et résultat d'absence d'empêchement*
- ☐ *Preuve de premiers soins*
- ☐ *Expériences de travail (s'il y a lieu)*
- ☐ *Spécimen de chèque*

RETRAIT DE LA LISTE

- Une candidate qui commet une **faute grave pouvant nuire à la santé et à la sécurité de la clientèle** voit son nom retiré immédiatement de la liste de ressources du service de ressources et ce sans préavis.
- **Après six (6) refus de remplacement, le service retire le nom de la personne ressource concernée.**

Par refus, le service entend omettre d'informer le service de vos changements de disponibilités, annuler à la dernière minute un remplacement déjà prévu sans raison valable, impossibilité d'entrer en communication avec celle-ci entre 6h30 et 11h00, ne pas retourner les appels concernant les remplacements d'urgence dans les 15 minutes, etc. ...

- ***Chaque ressource qui retire ses disponibilités pour une période ou qui désire quitter le service doit nous aviser dans les plus brefs délais. À défaut de ne pas informer le service, pourrait nuire à la ressource qui désire remettre ses disponibilités ou revenir au service.***

Politique de remplacement long terme pour le Service Avantage

ANNEXE 1

Le remplacement à long terme a pour but de favoriser l'entreprise qui utilise les services de ressources. De ce fait, le client peut réaliser les bénéfices suivants :

1. Bénéficier d'une ressource régulière sur une base à « long terme ».
2. S'assurer des services d'une ressource tout au long de l'entente.

Par définition, le remplacement est une demande qui répond à un besoin. La nature du besoin ainsi que l'établissement (lieu physique) dans lequel se déroule le remplacement peuvent changer en autant que le service de ressources en soit avisé.

- ☞ L'entreprise doit aviser le service de ressources des changements d'horaire importants de la candidate dans les plus brefs délais.*
- ☞ L'entreprise doit aviser le service de ressources dès le début, qu'il s'agit d'un remplacement à long terme, afin de bénéficier des avantages de l'entente. Aucune rétroaction ne sera accordée.*
- ☞ Le remplacement doit se faire sur une base continue et à raison d'un minimum de trois (3) jours par semaine. Toute interruption de travail durant ou après les dix (10) semaines de facturation met fin à l'entente de service conclue.*
- ☞ Les frais d'utilisation relatifs au remplacement à long terme seront facturés en fonction des heures travaillées pour une durée de dix (10) semaines.*
- ☞ L'entreprise peut demander au service de ressources de lui référer une autre personne dans le cadre d'une même entente durant les dix (10) premières semaines lorsque le lien d'emploi avec la personne référée a été rompu, seulement si l'entreprise a informé la candidate de sa décision et des motifs de son retrait.*

Entente de remplacement long terme

ANNEXE 2

Il est convenu que l'entreprise _____
Retient les services de _____ (ci-après la personne ressource)
Pour une période allant du _____ au _____.

L'entreprise s'engage à payer au service de ressources les frais d'utilisation pour chaque heure travaillée par la personne ressource et ce, pour une période de dix (10) semaines. Ce paiement débute le _____ et se termine le _____. Il s'applique seulement sur le remplacement à long terme.

Dans le cadre d'un remplacement à **long terme seulement** :

1. Le service de ressources s'engage, à l'intérieur du dix (10) semaines, à référer une deuxième personne remplaçante à l'entreprise si la première ne convenait pas et qu'elle a été avisée par l'entreprise.
2. Si les besoins pour lesquels le contrat a été conclu n'existent plus, celui-ci peut être annulé, après entente entre le service de ressources et l'entreprise.

Signature de la directrice de l'Entreprise.

Date

Signature de Sonia Robert, propriétaire
Services et Ressources Sonia Robert

Date

Modèle d'entente pour un poste permanent

ANNEXE 3

Il est convenu que l'entreprise _____

Retient les services de _____ (ci-après la personne ressource)

Pour un poste permanent à partir du _____

Je _____ choisis de retirer mon nom sur la liste du service de ressources à partir du _____

Signature de la personne ressource qui désire retirer son nom sur la liste

Date

Signature de la directrice de l'Entreprise.

Date

Signature de Sonia Robert, propriétaire
Services et Ressources Sonia Robert

Date

Modèle d'entente
entre le Service de Ressources
et
l'entreprise.

Entre : Services et Ressources Sonia Robert, ayant son siège social au 497, rue Rochefort, Trois-Rivières, (Québec), G8T 7K5, représentée par Madame Sonia Robert, propriétaire,

Et : L'entreprise _____,
ayant son siège social au _____
_____ représentée par _____,
directrice, de l'entreprise.

Service avantage

1. Les règles de régie interne, les règles de fonctionnement et l'Annexe 6 font partie intégrante de la présente.
2. Les parties s'engagent à respecter les règles de régie interne et de fonctionnement et l'entreprise s'engage à assumer son rôle d'employeur auprès des personnes référées.
3. La présente entente est d'une durée d'un (1) an et se renouvelle lors du paiement des frais annuels.

Signature de la directrice

Date

Signature de Sonia Robert, propriétaire
Services et Ressources Sonia Robert

Date

Modèle d'Entente entre Service de Ressources et la personne ressource

ANNEXE 5

Entre : Services et Ressources Sonia Robert, ayant son siège social au 497, rue Rochefort, Trois-Rivières, (Québec), G8T 7K5, représentée par Madame Sonia Robert, propriétaire.

Et : _____ (ci-après « la personne ressource »)

Lieu : _____

1. Les règles de régie interne, les modalités et fonctionnement et l'annexe 6 font partie de la présente.
2. Les parties s'engagent à respecter les modalités et fonctionnement du service de ressources dans le but de répondre adéquatement aux besoins des entreprises qui embaucheront la personne ressource.
3. La personne ressource s'engage à acquitter les frais encourus par Les services et ressources Sonia Robert pour la vérification des absences d'empêchement auprès du corps policier ou à un tiers approprié, étant entendu que ces frais sont ceux chargés par ce tiers.
4. La présente entente est d'une durée d'une (1) année et est reconduite tacitement lors du paiement du frais annuel et à défaut d'avis écrit contraire d'au moins un (1) mois à l'avance si possible si non dans les plus brefs délais.
5. En tout temps, l'une ou l'autre des parties peut y mettre fin moyennant un avis écrit ou verbal d'au moins un (1) mois à l'avance si possible si non dans les plus brefs délais.
6. En cas de non respect de l'une ou l'autre des obligations prévues à la présente ou des documents qui y sont parties intégrantes, la présente entente prend fin sans autre avis.

Signature de la personne ressource

Date

Signature de Sonia Robert, propriétaire
Services et Ressources Sonia Robert

Date

Frais annuels, d'utilisation et d'ouverture de dossier

ANNEXE 6

Entreprise

Service Avantage

Les **frais annuels** exclusifs pour ce service sont de \$ 330,00.

Les **frais d'utilisation** pour le service avantage sont de \$1,50 pour chaque heure travaillée des personnes référées.

Ressources

Frais d'ouverture de dossier et frais annuels

Toute personne qui désire faire partie de la liste de rappel du service de ressources doit déboursier \$15,00 pour l'ouverture de son dossier. Un frais annuel de \$15,00 doit par la suite être acquitté au mois de septembre de chaque année.

**** En novembre, un courriel vous sera acheminé pour le rappel concernant le frais annuel. Le frais annuel de 15 \$ est payable en argent ou mandat poste au nom Services & Ressources Sonia Robert.**

**** À chaque année, seront révisés les frais annuels et les frais d'utilisation dans le but de maintenir un service de qualité. Pour toute augmentation prévue pour l'année suivante, le service de ressources devra émettre un préavis d'un mois avant le renouvellement de l'adhésion qui s'effectue en janvier de chaque année.**

Politique de conciliation et facturation des heures

ANNEXE 7

Service de ressources

Objet : Procédure.

1. Vous recevrez par **fax, courriel ou directement sur le site** la conciliation des heures.
2. Vous faites la correction s'il y a lieu. (Délai maximum 2 semaines)
3. Vous retournez la conciliation par courriel au service.
4. Par la suite, vous recevrez la facture par courriel que vous devrez ensuite acquitter sur réception. Le chèque doit être fait au nom de :

Services et Ressources Sonia Robert.

Si vous avez des questions, n'hésitez surtout pas à me contacter, il me fera plaisir de vous aider.

Merci de votre collaboration !

Services et Ressources Sonia Robert
Sonia Robert, propriétaire

Jours fériés au Service de ressources

ANNEXE 8

1^{er} janvier (Jour de l'An)

2 janvier (lendemain du jour de l'An)

Vendredi Saint

Lundi de Pâques

Fête de la Reine

24 juin (St-Jean)

1^{er} juillet (Fête du Canada)

Fête du travail

Action de grâce

24 décembre (Veille de Noël)

25 décembre (Noël)

26 décembre (lendemain de Noël)

31 décembre (veille du Jour de l'An)

Pour les entreprises qui offrent des services durant des jours fériés, il est important de prévoir le plus rapidement possible vos besoins en remplacement afin que le service de ressources puisse combler vos demandes avant la journée fériée annoncée.