



Solution pour le recrutement, la formation et le déploiement d'éducatrices suppléantes

Un système centralisé

par **Ginette Bédard, RECE/EPEI**

Toute superviseure connaît bien la crainte qui l'envahit quand le téléphone sonne à 6 h; vous êtes désolée qu'un membre de votre équipe soit malade, mais il vous faut trouver une suppléante. Et alors commence votre recherche sans que vous sachiez qui pourrait prendre la relève au pied levé.

Du point de vue de l'éducatrice suppléante, il est exaspérant d'entendre le téléphone sonner à cinq reprises entre 6 h et 6 h 15 quand vous avez déjà accepté une affectation – mais la semaine dernière, quand vous étiez libre, personne n'a appelé! Un horaire de travail imprévisible n'est sans doute pas financièrement viable et peut dissuader une personne d'accepter de tels mandats.

En 2011, avec l'aide financière d'un donateur privé, nous avons mis sur pied un service interne d'éducatrices suppléantes aux Services à l'enfance Andrew Fleck en centralisant le recrutement et le déploiement du personnel suppléant pour nos propres services de garde agréés. Nous voulions réduire le dédoublement des efforts de recrutement et les pressions que subissent les éducatrices devant trouver des suppléantes, parfois en étant elles-mêmes malades. Nous avons pu miser sur notre programme actuel de garde d'enfants à court terme, qui permet d'envoyer une responsable à domicile quand un

Ma fille de 26 ans retourne aux études. Je lui ai suggéré de remettre son nom sur la liste des éducatrices suppléantes. « Oh, non merci! », m'a-t-elle répondu tout de go. Elle n'avait pas aimé se faire appeler plusieurs fois très tôt le matin quand elle avait déjà accepté une affectation ou avait indiqué qu'elle n'était pas libre. Quand je lui ai parlé du nouveau système que nous utilisons, elle a été enchantée et a accepté de redevenir suppléante.

enfant est légèrement malade et ne peut fréquenter son service de garde régulier ou quand une urgence familiale survient. Ce service s'occupait déjà de recruter des éducatrices, de répondre aux demandes téléphoniques et de déployer une responsable au domicile des parents. Il était donc logique de lui confier cette nouvelle responsabilité pour nos services de garde agréés. Nos éducatrices ont vite apprécié n'avoir qu'à appeler un seul numéro pour qu'une bonne personne s'occupe de déployer une suppléante à leur service de garde.

Comme il était à prévoir, d'autres centres sont venus nous demander s'ils pourraient utiliser eux aussi notre système de déploiement centralisé. Comme nous cherchons toujours à soutenir le secteur dans son ensemble, nous avons commencé à y réfléchir, mais nous craignons d'être submergées par le volume d'appels et la gestion des dossiers.

Nous avons eu l'occasion de montrer notre initiative au congrès provincial de 2013 de l'Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario et la solution à notre problème s'y trouvait! Nous avons appris avec beaucoup d'enthousiasme l'existence du système informatisé de suppléance SmartFindExpress – eSchool Solutions que la Ville de Peterborough ainsi que les conseils et commissions scolaires du Canada et des États-Unis utilisaient depuis 20 ans pour gérer le déploiement de suppléants dans les écoles.

Nous utilisons maintenant ce système depuis 2014 pour faciliter la gestion et le déploiement de toutes nos éducatrices suppléantes, soit en moyenne 90 placements par mois pour nos huit centres. Cet outil est très efficace et adaptable. Il comporte une série complète de caractéristiques particulièrement utiles pour le secteur de la petite enfance, notamment :

- Le personnel se branche ou appelle pour indiquer son absence, envoyer des messages, joindre des notes, etc.
- Le centre fixe les paramètres qui déterminent quand une suppléante sera appelée. Par exemple, si l'absence est motivée par des vacances planifiées, elle doit d'abord être approuvée par la superviseure. En revanche, si elle est causée par une journée de maladie, elle est automatiquement approuvée.



Je viens de finir d'interviewer l'une des participantes de votre cours de formation et elle était formidable! Je tenais à vous envoyer un courriel pour vous dire combien il était fantastique de voir toute la confiance qu'elle avait. Elle était bien préparée et avait toute sa documentation. Elle a bien hâte d'agir comme suppléante. Merci d'avoir organisé cet excellent cours.

Audrey Richards, EPEI, Directrice

- Le personnel suppléant gère son profil et met à jour ses disponibilités, de sorte qu'il reçoit un appel seulement s'il est disponible. S'il a déjà accepté une affectation, il ne recevra pas d'autre appel.
- Quand une absence est entrée dans le système, celui-ci appelle une éducatrice suppléante disponible et continue à en appeler jusqu'à ce qu'il en trouve une qui accepte l'affectation.
- Le système suit un certain ordre pour appeler les éducatrices suppléantes qui se fonde sur une hiérarchie établie par le centre, le programme ou l'éducatrice.
- Le système permet de sauvegarder une grande variété de rapports en format Word, Excel ou PDF et de les imprimer.
- Il est possible d'utiliser le système pour maintenir le registre des présences du personnel et pour s'occuper de la paie.

Une fois que nous avons eu maîtrisé le système, nous avons pu en partager les fonctionnalités avec d'autres organismes de garde réglementés à Ottawa et dans les environs. Nous nous réjouissons que le coût soit aussi raisonnable, soit 1 \$ par mois par membre du personnel. Ainsi, un centre comptant 10 employés ne devra déboursier que 10 \$ par mois ou 120 \$ par année! Il incombe à chaque centre de recruter son propre personnel suppléant et de retenir ses services; les renseignements d'une employée ou d'une suppléante d'un centre ne sont pas partagés avec les autres centres. Par contre, si une suppléante est autorisée à travailler à plus d'un centre et que ses services ont déjà été retenus pour une affectation à l'un des centres, le système ne l'appellera pas. Chaque centre a aussi la souplesse de régler ses propres paramètres, comme celui de l'heure à laquelle les appels de suppléance commencent (p. ex. un centre peut décider que ces appels peuvent avoir lieu dès 17 h 30 pour le lendemain tandis qu'un autre choisira d'attendre à 18 h, après sa fermeture).

Même si cet outil est très utile, nous continuions à avoir de la difficulté à recruter des personnes de *qualité* prêtes à agir comme suppléantes. Pour répondre à la demande croissante à Ottawa, nous avons soumis une demande de financement et avons reçu une petite somme de la Ville d'Ottawa pour recruter et former des personnes voulant devenir éducatrices suppléantes. La demande de financement visait à offrir une initiation aux personnes

qui ne sont pas éducatrices, mais qui souhaitent soumettre leur candidature comme suppléante directement auprès de n'importe quel centre agréé de la collectivité. Nous avons sondé notre communauté pour déterminer les compétences les plus importantes recherchées chez une suppléante et, à partir de cette information, nous avons conçu quatre modules de formation, en français et en anglais, pour aider les personnes sans formation à réussir. Quarante-neuf personnes y ont participé. Après la formation, nous leur avons envoyé un questionnaire pour savoir si elles travaillaient. Nous avons le plaisir de rapporter que 50 % d'entre elles travaillent autant qu'elles le veulent. Nous espérons que les personnes qui ont le feu sacré et qui veulent travailler auprès des enfants trouveront dans cette initiation les rudiments nécessaires pour réussir et poursuivre leur formation.

Cette année, plus de 200 autres personnes ont manifesté le souhait de suivre la formation, que nous avons récemment affichée sur notre site Web à www.shorttermchildcare.ca.

Nous nous réjouissons à la perspective de continuer à travailler à la formation et au recrutement d'éducatrices suppléantes, à conclure des partenariats avec des programmes de garde de notre collectivité en français et en anglais, et à travailler encore plus étroitement avec le personnel du système SmartFindExpress – eSchool Solutions.

Nous voulons vraiment mettre en œuvre certaines autres fonctions, notamment le système de gestion *TeacherMatchThrive* qui permet de faciliter le recrutement de suppléants en mathématiques.

De plus amples informations sur le système SmartFindExpress – eSchool Solutions se trouvent à <http://sf.teachermatch.org> [site anglais] ou auprès de Karim Kuperhause à kkuperhause@teachermatch.org.

Les Services à l'enfance Andrew Fleck sont un organisme qui a toujours pris les devants dans les domaines des services de garde et d'éducation des jeunes enfants. Au cours des 100 dernières années, en réponse aux besoins changeants de la communauté, il a créé des programmes novateurs et s'est élargi pour fournir une gamme complète de services qui répondent aux divers besoins des familles d'Ottawa en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. L'organisme est fier d'être innovateur, progressiste, à l'écoute et surtout attaché à l'excellence dans tous ses services.

Notre centre des Services à l'enfance Andrew Fleck utilise depuis peu le système SmartFindExpress et je le trouve fantastique! Je reçois un avis si un membre du personnel demande d'être remplacé parce qu'il est malade; le système est facile à utiliser; il est très pratique parce que nous pouvons bloquer une semaine à la fois; il est accessible depuis n'importe quel ordinateur; j'aime la possibilité de demander certaines suppléantes et il est intéressant de prendre des dispositions de travail avec une suppléante à l'avance.

Christine Rahal, EPEI, Coordonnatrice de programme