

# Pool de remplaçants

Comment mettre en place et gérer un pool de remplaçants de manière systématique et professionnelle.

## Groupe cible

Collaborateurs

## Ressources

Ca. 20 % de temps pour la mise en place éventuellement de temps pour le suivi

## Durée

4 à 5 mois pour la mise en place

## Fréquence

Planification quotidienne à court terme  
Planification mensuelle à long terme

## 01

### Ziele definieren

Déterminez clairement pourquoi le pool de remplaçants est mis en place, à qui il s'applique et comment son succès sera mesuré.

- Que voulons-nous atteindre (par exemple, une solution de remplaçants rapide, moins de stress en cas d'absences) ?
- À qui s'adresse-t-il (à tous les services ou seulement à certains domaines) ?
- Comment savons-nous qu'il fonctionne (par exemple, le remplaçant fonctionne dans 90 % des cas, la satisfaction de l'équipe augmente) ?
- Quelles sont les ressources (humaines, financières, techniques) disponibles ?

 *Consignez vos objectifs par écrit afin que toutes les parties prenantes aient la même base de référence.*

## 02

### Planifier la composition du pool de remplaçants

Réfléchissez d'abord aux collaborateurs qui devraient composer le pool de remplaçants.

- Avez-vous besoin de collaborateurs qui souhaitent travailler de manière flexible et irrégulière ? Ces personnes peuvent effectuer des missions de manière spontanée ou selon des horaires variables.
- Avez-vous besoin de collaborateurs ayant un temps de travail fixe pour des remplaçants planifiables ? Ils seront planifiés de manière ciblée pour des remplaçants à court terme ou réguliers.

 *Commencez par effectuer une recherche en interne : vérifiez quels collaborateurs pourraient convenir pour des missions dans le pool de remplaçants et qui serait intéressé par une augmentation de son temps de travail ou par des horaires plus flexibles. Si vous ne trouvez pas suffisamment de collaborateurs appropriés en interne, il est recommandé de créer un profil de poste clairement formulé et attractif afin d'attirer des candidats externes ciblés.*

# 03

## Définir le processus (fiche d'information)

Définir des étapes simples, de l'absence aux remplaçants.

- Quand une absence doit-elle être signalée (p. ex. selon un système de feux tricolores/niveaux) ?
- Qui déclenche la notification (collaborateurs, responsable d'équipe) ?
- Par quel canal la notification est-elle effectuée (téléphone, formulaire, e-mail) ?
- Selon quels critères le remplaçant approprié est-il sélectionné (qualification, distance, disponibilités) ?
- Comment se déroule la passation au sein de l'entreprise (brève mise au courant, liste de contrôle) ?

 *Notez (par exemple sous forme de fiche) les solutions d'urgence possibles si personne n'est trouvé (par exemple, regrouper des équipes, hiérarchiser les tâches). Un plan d'action court et compréhensible par tous est particulièrement utile dans les situations stressantes. Idéalement, il devrait être affiché dans le bureau ou enregistré sous forme numérique.*

# 04

## Clarifier les responsabilités (fiche d'information)

Définir clairement les responsabilités.

- Qui se charge de la planification des missions (par exemple, la coordination centrale ou les RH) ?
- Comment définir la disponibilité minimale des collaborateurs du pool ?
- Comment la coordination garantit-elle la transparence et une répartition équitable des missions ?
- Qui veille à la formation des nouveaux collaborateurs du pool ?
- Qui prend les décisions en cas de remplaçants prolongés ou exigeants sur le plan technique ?

 *Déterminez (par exemple sous forme de fiche d'information) qui prend réellement les décisions au quotidien et qui est simplement informé. Définissez également comment les collaborateurs du pool maintiennent leur disponibilité à jour et comment la coordination des missions est suivie, documentée et communiquée de manière transparente.*

# 05

## Introduire des outils techniques

Une technologie simple permet de gagner du temps.

- Formulaire en ligne simple pour les absences.
- Calendrier commun pour les disponibilités.
- Liste des compétences des collaborateurs.
- Modèles pour la transmission et le feedback.
- Aperçu : à quelle fréquence le pool a-t-il été utilisé ?

 *Il est essentiel de disposer d'un logiciel qui rende les informations fiables et centralisées. Un simple fichier Excel peut déjà être d'une aide précieuse. Déterminez également qui gère les outils et à quelle fréquence les données doivent être mises à jour (par exemple, vérifier les disponibilités chaque semaine). Plus la structure des données est claire, plus vous trouverez rapidement le remplaçant adéquat en cas d'absence et moins les équipes perdront de temps dans leur quotidien mouvementé.*

# 06

## Informer les collaborateurs

Tout le monde doit savoir ce qu'apporte le pool de remplaçants et comment il fonctionne.

- Comment informer les collaborateurs (e-mail, réunion d'équipe, affichage) ?
- Quelle formation est nécessaire ?
- Quels sont les avantages du pool (moins de stress, meilleure planification) ?
- Les missions effectuées dans le cadre du pool sont-elles récompensées (par exemple par des compensations financières ou matérielles) ?
- Comment les collaborateurs peuvent-ils donner leur avis ?

 *Une communication transparente et précoce garantit que le pool de remplaçants soit accepté et utilisé activement. Assurez-vous que tous les collaborateurs comprennent le fonctionnement du processus, leurs rôles et la valeur ajoutée du pool pour leur travail quotidien. Il est également utile de communiquer ouvertement sur la reconnaissance des missions effectuées dans le cadre du pool, car cela permet de montrer votre estime. Pour recueillir les commentaires des collaborateurs, vous pouvez par exemple mettre en place un système de commentaires en ligne ou un tableau d'idées afin d'enregistrer en permanence les améliorations et d'instaurer la confiance.*

# 07

## Évaluer et développer le pool de remplaçants

Après la phase de démarrage, vérifiez si tout fonctionne bien ou si des changements sont nécessaires.

- Le pool a-t-il bien couvert les absences ?
- Quel est le degré de satisfaction des collaborateurs et des cadres ?
- Où y a-t-il eu des problèmes ?
- Que devons-nous adapter ? (p. ex. processus, règles, communication)
- Comment communiquer les améliorations ?

 *Une rétrospective structurée contribue à la stabilité et à l'efficacité à long terme du pool de remplaçants. Après quelques semaines, procédez à une évaluation brève mais ciblée : recueillez les expériences des chefs d'équipe, des collaborateurs du pool et de ceux qui ont demandé des remplaçants. Prêtez particulièrement attention aux problèmes récurrents, par exemple les processus peu clairs, le manque d'informations lors des transferts ou les informations de disponibilité trop tardives.*



**Vous cherchez  
d'autres idées ?**

Visitez [gesunde-kmu.ch](http://gesunde-kmu.ch) pour plus d'exemples pratiques et d'inspiration!