

## FAQ Instructeur

Nous vous demandons de parcourir les étapes ou les réponses aux questions avant de contacter Staffing MS. Nous demandons cela afin de pouvoir nous concentrer sur les problèmes qui ne peuvent être résolus par les réponses et/ou les instructions étape par étape et ainsi cibler notre prestation de services. Nous utilisons les abréviations TL pour les chefs d'équipe et CL pour les chefs de groupe.

### Problèmes de connexion

| Question                                       | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je n'ai pas reçu d'identifiants de connexion   | <p>Si nous avons connaissance de votre mission nous créerons un compte pour vous et vous enverrons les informations de connexion. Si nous ne connaissons pas l'affectation, le TL ou CM devra d'abord partager vos données (d'affectation) avec Staffing MS. Veuillez d'abord vérifier auprès de votre TL ou CM s'ils ont envoyé vos données personnelles via SMS.</p> <p>Si c'est le cas, il vous manque toujours vos identifiants de connexion ? Contactez-nous à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> et nous vous enverrons de nouvelles identifiants de connexion. Dans votre e-mail, veuillez utiliser l'objet "<b>Je n'ai pas reçu les identifiants de connexion</b>".</p> <p><b>Veuillez noter</b> que l'e-mail contenant ces informations risque de se retrouver dans votre boîte à spam. Vous avez ensuite 48 heures pour activer votre compte avec ces détails. Vous devez taper le mot de passe et non le copier-coller.</p> |
| Mes données d'identifiants ne fonctionnent pas | <p>Vous devez utiliser les données de connexion dans les 48 heures. Si vous ne l'avez pas fait, veuillez nous contacter à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> et nous vous enverrons de nouvelles données de connexion. Vous devriez saisir le mot de passe, et non pas le copier et le coller. Utilisez l'objet "<b>Réinitialisation des données de connexion</b>" dans votre mail.</p> <p>Si cela ne fonctionne pas, veuillez nous contacter à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> en utilisant le modèle ci-dessous et en utilisant l'objet "<b>Mes données de connexion ne fonctionnent pas</b>" dans votre e-mail :</p> <p><b><u>Modèle :</u></b></p> <p>Chère/Cher,</p>                                                                                                                                                                                                              |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <p>Mes données de connexion ne fonctionnent pas, pouvez-vous me contacter par téléphone ?</p> <p>Mon nom :<br/> Numéro de téléphone<br/> Quand puis-je être contacté ? : <b>(DATE + HEURE)</b> :</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Comment dois-je m'inscrire sur Staffing MS ? | <p>Vous n'avez pas besoin de vous inscrire, Staffing MS s'en charge. Staffing MS reçoit vos données de Basic-Fit. Pour cela, mettez-vous en relation avec le TM ou le CM et donnez-leur de préférence les détails ci-dessous remplis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prénom et nom :</li> <li>- Nom de l'entreprise :</li> <li>- Numéro de TVA:</li> <li>- Adresse de facturation :</li> <li>- Numéro de téléphone :</li> <li>- Courriel :</li> <li>- Club(s) où vous enseignerez :</li> <li>- Date de début et de fin :</li> <li>- Numéro IBAN :</li> <li>- Numéro BIC :</li> <li>- Nom de la banque :</li> <li>- Taux horaire : sera complété par Basic-Fit</li> </ul> |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Assignations

| Question                                                                                                              | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je suis récemment devenu soumis à la TVA/je suis récemment devenu non soumis à la TVA, comment puis-je changer cela ? | <p>Pour ce faire, contactez-nous directement à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> en utilisant le modèle ci-dessous et utilisez l'objet " Changement de statut de la TVA " :</p> <p><b><u>Modèle</u></b></p> <p><i>Chère/Cher</i></p> <p><i>Je suis récemment devenu <b>(plus)</b> soumis à la TVA. Vous pouvez ajuster ma TVA à <b>21%/0%</b> à partir de ( DATE) pour les commandes (<b>CLUB A, CLUB B, etc.</b>).</i></p> |

|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Je l'ai remplie une fois. Comment faire avec la facturation ?</p> <p>J'ai substitué une leçon à quelqu'un d'autre, que dois-je faire ?</p> | <p>Staffing MS doivent recevoir des données de Basic-Fit à cette fin. Communiquez avec le TM ou le CL pour cela. Ils devront partager ces données avec Staffing MS et Basic-Fit HR.</p> <p>Vous n'avez pas besoin de vous inscrire, Staffing MS s'en charge. Staffing MS reçoit vos données de Basic-Fit. Pour cela, mettez-vous en relation avec le TM ou le CM et donnez-leur de préférence les détails ci-dessous remplis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prénom et nom :</li> <li>- Nom de l'entreprise :</li> <li>- Numéro de TVA:</li> <li>- Adresse de facturation :</li> <li>- Numéro de téléphone :</li> <li>- Courriel :</li> <li>- Club(s) où vous enseignerez :</li> <li>- Date de début et de fin :</li> <li>- Numéro IBAN :</li> <li>- Numéro BIC :</li> <li>- Nom de la banque :</li> <li>- Taux horaire : sera complété par Basic-Fit</li> </ul> |
| <p>Le taux dans l'ordre n'est pas correct. Comment puis-je ajuster cela ?</p> <p>Comment puis-je ajuster mon taux horaire ?</p>               | <p>Staffing MS n'ajuste le taux horaire qu'à la demande de Basic Fit. Contactez votre TL ou CM, ils feront une demande de changement.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Comment puis-je ajouter un autre lieu à mon affectation ?</p> <p>Je n'arrive pas à trouver le bon club</p>                                 | <p>Il doit y avoir une affectation distincte pour chaque club où vous enseignez. Pour chaque affectation, Staffing MS doit recevoir les données de Basic-Fit. Vérifiez auprès de votre TL ou CM s'ils ont transmis l'affectation pour vous à Staffing MS et, si non, s'ils veulent le faire.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Je n'enseigne pas au .... (club X). Pouvez-vous annuler cette affectation ?</p>                                                            | <p>Pour ce faire, contactez-nous directement à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> en utilisant le modèle ci-dessous et utilisez l'objet "Annuler la commande" dans votre e-mail :</p> <p><b><u>Modèles :</u></b></p> <p>Chère/Cher,</p> <p><i>Je, (NOM), n'enseigne pas au club (NOM DU CLUB). Pouvez-vous annuler cette mission.</i></p> <p><i>OU</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p><i>Je, (NOM), n'enseigne plus au club (NOM DU CLUB), depuis le (DATE).</i></p> <p><i>Pouvez-vous annuler cette mission à partir de cette date ?</i></p>                                                                                                                                                                                                       |
| Mon affectation peut-elle être prolongée ?        | Basic-Fit doit notifier les extensions des affectations à Staffing MS. Echangez avec le TL ou le CM à cette fin. Ils partageront cette demande avec Staffing MS.                                                                                                                                                                                                 |
| Qui est mon chef d'équipe/responsable de groupe ? | Dans votre affectation, vous pouvez voir qui est TL ou CM. Voir le nom du TL dans la case 'manager' et le CM dans la case 'responsable du budget'. Si vous ne trouvez pas ces informations, veuillez nous contacter à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> et utiliser la ligne d'objet "Qui est mon responsable ?". |

## Feuilles de temps

| Question                                                                                             | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comment remplir mes feuilles de temps ?                                                              | <p>Comment remplir mes feuilles de temps ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connectez-vous au <i>bureau de recrutement</i></li> <li>2. Cliquez sur l'onglet "Feuilles de temps".</li> <li>3. Sélectionnez la semaine pendant laquelle vous avez travaillé, ouvrez-la en cliquant sur l'hyperlien bleu.</li> <li>4. Cliquez sur modifier en haut à droite. Vous pouvez ensuite indiquer dans la feuille de temps quelle leçon vous avez enseignée, quel jour et combien d'heures.</li> </ol> <p><b>Voir aussi le guide visuel via ce lien :</b></p> <p>La vidéo n'existe pas encore</p> |
| Pourquoi est-ce que je reçois un mail de temps chaque semaine alors que je n'ai pas donné de cours ? | Malheureusement, on ne peut pas stoppé. Si vous n'avez pas travaillé, vous pouvez laisser la feuille de temps vide et ne devez pas la soumettre pour approbation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dois-je remplir une feuille de temps distincte pour chaque site ?                                    | Oui, c'est nécessaire car il y a plusieurs TL et CM qui doivent approuver les feuilles de temps.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Qu'est-ce que signifie la mention "feuille de temps envoyée au manager" ?                            | Cela signifie que vous avez rempli la feuille de temps et qu'elle est maintenant dans le dossier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                              | du TL pour approbation. Vous n'avez plus d'action à prendre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Qu'est-ce que signifie la mention "feuille de temps envoyée au responsable du budget" ?                                                                                                      | Cela signifie que vous avez rempli la feuille de temps, qu'elle a été approuvée par le TL et qu'elle est maintenant au CM pour approbation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Que signifie la mention "feuille de temps envoyée au fournisseur" ?                                                                                                                          | Cela signifie que votre feuille de temps a été approuvée par le TL et le CM. La feuille de temps est maintenant prête à être facturée. Vous n'avez pas besoin de prendre d'autres mesures.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Que signifie la mention "feuille de temps traitée par le fournisseur" ?                                                                                                                      | Si vous appuyez quand même sur la zone bleue "Processus" en haut à droite, il n'y aura pas d'autres conséquences. Le statut de la feuille de temps devient alors "Traitée par le fournisseur". Même dans ce cas, la feuille de temps est prête à être facturée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Je ne peux pas remplir la feuille de temps correspondante et ne peux donc pas indiquer mes heures.</p> <p>Je n'arrive pas à trouver le bon club pour remplir ma feuille de temps pour</p> | <p>Cela peut être dû à plusieurs raisons. Utilisez la feuille de route ci-dessous pour déterminer la cause de ce problème.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'affectation de la feuille de temps concernée est-elle valable jusqu'à la date de la feuille de temps ? Si ce n'est pas le cas, contactez le chef d'équipe ou le chef de pôle pour faire prolonger votre mission.</li> <li>2. Pouvez-vous trouver l'affectation ou le club sous l'onglet " Affectations " ? Si ce n'est pas le cas, contactez le TL ou le CM pour faire renouveler votre affectation.</li> </ol> <p>Si le problème n'est pas clair, veuillez nous contacter à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> et utiliser l'objet "Feuilles de temps" dans votre courrier.</p> |
| Comment puis-je déclarer mes frais de déplacement ?                                                                                                                                          | Il n'est généralement pas permis de réclamer des frais de déplacement. S'il s'agit d'une exception, Basic-Fit en informera Staffing MS. Echangez avec le TL ou le CM à cette fin. Ils partageront cette demande avec Staffing MS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Comment puis-je créer ma propre feuille de temps ?                                                                                                                                           | Les feuilles de temps sont générées à la fin de la semaine. Vous pouvez également ajouter des                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je ne trouve pas la feuille de temps correspondante et ne peux donc pas remplir mes heures.                  | <p>feuilles de temps vous-même en utilisant la feuille de route ci-dessous.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Connectez-vous au bureau de location</li> <li>Cliquez sur l'onglet "Feuilles de temps".</li> <li>Cliquez sur "Créer une feuille de temps" dans le coin supérieur gauche.</li> <li>Sélectionnez la tâche en question, puis la semaine</li> <li>Pas dans la liste cette semaine ? Votre affectation peut ne pas être valable à cette date. Si une prolongation est nécessaire, contactez votre TL ou CM.</li> </ol> <p>Si vous rencontrez toujours des problèmes après avoir suivi ces étapes, veuillez nous contacter à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> et utiliser l'objet "Feuilles de temps" dans votre e-mail.</p> |
| Mes feuilles de temps ne sont pas approuvées (à temps).<br>Qui est mon chef d'équipe/responsable de groupe ? | Dans votre mission, vous pouvez voir qui est chef d'équipe ou chef de groupe. Voir le nom du TL dans la case 'Manager' et le CM dans la case 'Budget Manager'. Si vous ne trouvez pas ces informations, veuillez nous contacter à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> et utiliser la ligne d'objet "Qui est mon responsable ?".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Factures

| Question                                          | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Où puis-je trouver ma facture ?                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Connectez-vous au bureau de recrutement</li> <li>Cliquez sur l'onglet "Factures".</li> </ol>                                                                                                                                                                                                            |
| Quand la facture sera-t-elle émise ?              | Nous établissons les factures deux fois par mois. Celle-ci suit le calendrier des paiements. Cliquez <a href="#">ici</a> pour le calendrier des paiements de 2022.                                                                                                                                                                             |
| Comment puis-je changer le numéro de ma facture ? | <ol style="list-style-type: none"> <li>Connectez-vous au bureau de recrutement</li> <li>Cliquez sur l'onglet "Factures".</li> <li>Cliquez sur la facture que vous souhaitez modifier</li> <li>Cliquez sur modifier en haut à droite et vous pourrez alors attribuer votre propre numéro et l'enregistrer pour vos propres dossiers.</li> </ol> |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | <b><u>Veuillez noter que</u></b> : vous ne disposez que de 3 jours pour modifier un numéro de facture. Après cela, ce ne sera plus possible car la facture sera prête à être payée.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Pourquoi ne puis-je pas changer le numéro de ma facture ? | Une fois que la facture apparaît dans le bureau d'embauche, vous avez trois jours pour la corriger. Veuillez noter qu'après cela, ce n'est plus possible car la facture sera prête à être payée. Si cela ne fonctionne pas et que les trois jours ne sont pas encore passés ? Contactez-nous à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a> et utilisez l'objet "Changement de numéro de facture" dans votre e-mail. |

## Paielements

| Question                                                          | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Où puis-je trouver le calendrier des paiements ?                  | Cliquez <a href="#">ici</a> pour le calendrier des paiements de 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Quand serai-je payé ?                                             | Nous payons selon le calendrier de paiement. Le paiement ne peut être effectué que lorsque Staffing MS a reçu les fonds de Basic-Fit. Cliquez <a href="#">ici</a> pour le calendrier des paiements de 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ma facture n'a pas été payée. Pourquoi n'a-t-elle pas été payée ? | <p>Cela peut être dû à plusieurs raisons. Utilisez la feuille de route ci-dessous pour déterminer la cause de ce problème.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes vos données sont-elles correctes dans le bureau recrutement ? Tous les champs marqués en bleu et en rouge (NAW/e-facturation) doivent être remplis et corrects.</li> <li>- Avez-vous complété vos heures et les avez-vous envoyées au TL (manager) pour approbation ? Veillez à ce que cela soit fait avant 23h59 le dimanche.</li> <li>- Vos feuilles de temps ont-elles été approuvées par le TL (manager) et le CM (responsable du budget) ? Cela doit être fait le lundi.</li> <li>- Peut-être la date limite de paiement n'est-elle pas encore passée. Cliquez <a href="#">ici</a> pour le calendrier des paiements de 2022.</li> </ul> <p>Si le problème n'est pas clair, veuillez nous contacter à l'adresse <a href="mailto:basic-fit@staffingms.com">basic-fit@staffingms.com</a></p> |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            | et utiliser l'objet "Facture impayée" dans votre courrier.                                                                                                                                                                                               |
| Pourquoi le délai de paiement de Basic-Fit est-il passé à 30 jours (au lieu de 14 jours) ? | En 2022, il a été décidé d'ajuster le délai de paiement à 30 jours. La raison est que Basic-Fit et Staffing MS peuvent garantir que les paiements seront effectués à temps. En pratique, les paiements peuvent être effectués plus tôt que ces 30 jours. |