# RenfortRH-Crise

## Guide d'utilisation pour les établissements – Avril 2021

# RENFORTRH-CRISE
# Mode opératoire des demandes de renforts



## Application du ministère des Solidarités et de la santé

Cette application a été mise en place pour permettre une régulation et une priorisation des besoins de renforts **en situation de crise. Elle propose un renfort de volontaires.**
**Ce n'est pas une plateforme d'intérim pour combler des besoins chroniques.**

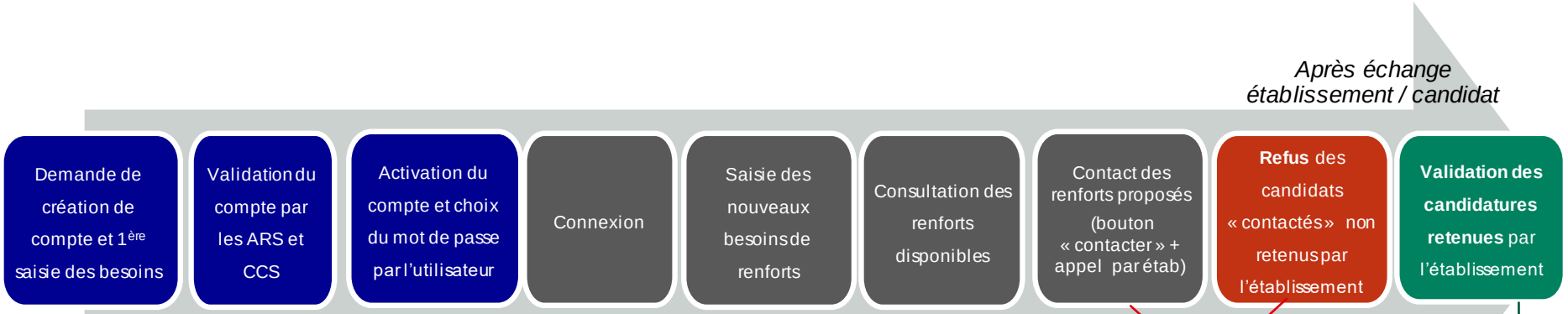
## Support utilisateur

Si vous avez des questions ou vous rencontrez des difficultés, merci d'utiliser la messagerie support-renfortrh@sante.gouv.fr

## Attention l'application a un fonctionnement optimal sur EDGE et Google Chrome.

- Pour Firefox, le fonctionnement est dégradé selon l'ancienneté de la version (notamment sur la validation)
- Pas de fonctionnement sur Internet Explorer

# Vision simplifiée de l'utilisation de la plateforme




**Une seule fois**

*Attention : tous les renforts « contactés » sont momentanément réservés pour vous et donc indisponibles pour les autres établissements.*

*Une fois vos renforts affectés, il faut bien penser à « refuser » les autres contactés pour les rendre de nouveau disponibles pour les autres établissements*

*Vous permet de finaliser la demande de renfort et de retrouver facilement les renforts affectés à votre établissement*

# Mises à jour

## Avril

- VACCINATION :
  - Ajout des centres de vaccinations comme catégorie d'établissement
  - Création de nouveaux champs pour préciser votre besoin de renfort : expérience vaccination et professions éligibles à la vaccination
  - Les propositions de renforts sont filtrées sur le critère « Aide à la vaccination » dès lors qu'il a été coché lors de la création du besoin
- AFFECTATION DES PROFESSIONNELS
  - Ajout d'un bouton « Voir affectation professionnels » pour vous permettre de suivre vos renforts affectés
  - Il n'est plus possible de supprimer ses missions afin d'éviter les erreurs de suppression rendant de nouveau libres les candidats affectés pour la mission. *Les missions terminées seront supprimées par les administrateurs.*
  - Possibilité pour une ARS de changer le statut d'un professionnel en « affecté » pour aider l'établissement
- Le mode « Gestion de crise » peut désormais être appliqué à des professions spécifiques
- Création de la FAQ

Les mises à jour dans ce document sont indiquées **en couleur**

# Table des matières

**Généralités**

- Fonctionnement général
- Fonctionnement des comptes

**Je n'ai pas de compte**

- Faire une demande de compte
- Validation des comptes
- Activer son compte
- Lien d’activation non reçu ou expiré

**J'ai déjà un compte**

- Se connecter
- Mot de passe oublié

**Ajout d’un nouveau besoin/ mission**

**Trouver un candidat pour une mission**

**Sélectionner un candidat pour une mission**

- Contacter le candidat
- Valider/refuser un candidat

# Généralités

# Fonctionnement général



Cette application a été mise en place pour permettre une régulation et une priorisation des besoins de renforts **en situation de crise. Ce n'est pas une plateforme d'intérim pour combler des besoins chroniques.**

Les établissements déposent leurs besoins et peuvent accéder aux candidatures de professionnels de santé qui ont accepté de se mobiliser pour la crise en cours, répondant aux critères de leurs besoins.

Cet accès aux candidatures se fait **soit de manière directe, soit après priorisation des ARS en gestion de crise avancée.** Dans ce second cas,

- la personne ayant déposé la demande de renfort reçoit un email l'informant de la mise à disposition de candidats potentiels.
- Les candidats potentiels reçoivent un email pour les informer que leur candidature a été poussée
- Les renforts ne sont plus accessibles directement.

**C'est à l'établissement de contacter le professionnel. Il est important que le demandeur mette bien à jour la suite donnée à la demande dans l'outil (accord ou refus du candidat) pour permettre la mise à disposition du vivier à d'autres établissements.**

Le candidat retenu reçoit un email reprenant l'accord de la mission lors de la validation de l'accord par l'établissement.

# Fonctionnement des comptes



- **1 email ne peut être attaché à un seul compte**
  - ✓ 1 email ne peut être renseigné qu'une seule fois dans la base. La saisie de plusieurs demandes de compte avec le même email génère un blocage qui nécessite une suppression du nouveau compte demandé (et des missions associées)

- **1 compte est lié à un seul établissement**
  - ✓ **Si vous gérez plusieurs établissements, il faut vous créer un compte avec un email différent par établissement** ou créer un compte en regroupant tous vos établissements

- **Tous les comptes attachés à un même Finess géographique, ou un même GID pour les centres de vaccination, auront la visibilité sur toutes les demandes et tous les candidats associés.**

- **Il est nécessaire de déposer une mission en même temps qu'une demande de compte.**

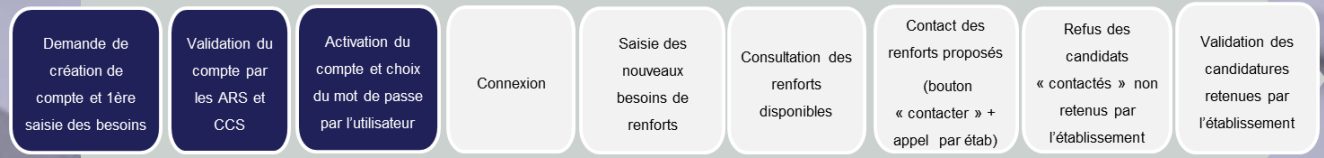
Si vous n'avez pas de besoin de renfort au moment de la demande de compte, il faut indiquer dans la mission :
- Date de début : date du jour
- Date de fin : date du jour
- Profession : Autre
- Nombre : 0

Je n'ai pas de compte

# RenfortRH-Crise
# Je n'ai pas de compte

Pour demander la création d'un compte sur la plateforme, si vous avez un besoin de renfort

**Cette demande ne doit être faite qu'une fois**



MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Faire une demande de compte - *1/5*

1 Se rendre sur la page d'accueil de la plateforme Renfort RH Crise, à l'adresse suivante :
**https://renfortrh.solidarites-sante.gouv.fr/**

2 Cliquez ici →

***Attention l'application est à utiliser sur tout navigateur sauf Internet Explorer***

MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Faire une demande de compte - *2/5*

En cliquant ici, vous pouvez télécharger le guide d'utilisation de la plateforme

# Faire une demande de compte - *3/5*

Tous les champs marqués d'une * sont obligatoires

## Recensement des besoins pour renforcer les structures sanitaires, sociales ou médico-sociales

Téléchargez le guide d'utilisation

### Information du demandeur

Nom *

Prénom *

Courriel *

Téléphone *

Catégorie établissement *

**Nouvelle catégorie disponible : Centre de vaccination**

N° FINESS géographique *

FINESS **GEOGRAPHIQUE obligatoire (9 caractères)**
**GID pour les centres de vaccination**

Nom établissement *

Adresse *

Code Postal *

Ville *

Région de rattachement *

La partie mission est obligatoire (cf diapositive suivante)

MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Faire une demande de compte - *4/5*

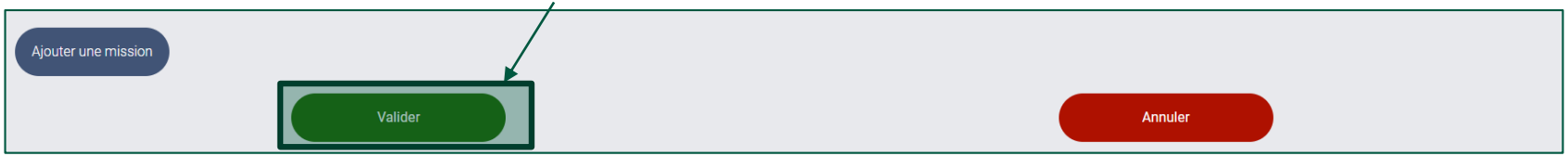
**Il est nécessaire de déposer une mission en même temps qu'une demande de compte.**

Si vous n'avez pas de besoin de renfort au moment de la demande, saisir :

- Date de début : date du jour
- Date de fin : date du jour
- Profession : Autre
- Nombre : 0

# Faire une demande de compte - *5/5*

Une fois tous les champs remplis, le bouton Valider passe au vert : vous pouvez valider la création de votre compte




Une fois le bouton Valider cliqué, la pop-up ci-dessous confirmant la prise en compte s'affiche et vous recevez le mail suivant :

De : <noreply-renfortrh@sante.gouv.fr>
Date: mar. 30 mars 2021 à 19:36
Subject: Demande de renfort prise en compte
To: Mail du candidat

Votre demande a bien été prise en compte.
Votre compte sera activé sous 72h maximum, vous recevrez alors un email de noreply-renfortrh pour activer votre compte et initialiser votre mot de passe.

Votre login sera l'email saisi.

Nous vous remercions de ne pas resaisir une autre demande de création de compte avec le même email, elle ne sera pas traitée.

L'administrateur RenfortRH Crise

**Il faut attendre la validation du compte par l'ARS ou le CCS pour déposer une demande de renforts supplémentaire**

# Validation des comptes

**Les comptes sont validés, quotidiennement. Vous recevrez donc un mail avec un lien pour vous connecter valable sous 72H.**

- ✓ Ce lien est valable une seule fois. **Si le délai est dépassé ou si vous avez fait une mauvaise manipulation, vous pouvez en redemander un en vous authentifiant avec votre login et en cliquant sur « avez-vous oublié votre mot de passe ? ». Cela est valable même si vous n'avez jamais initialisé le mot de passe, à partir du moment ou votre compte à bien été validé.**

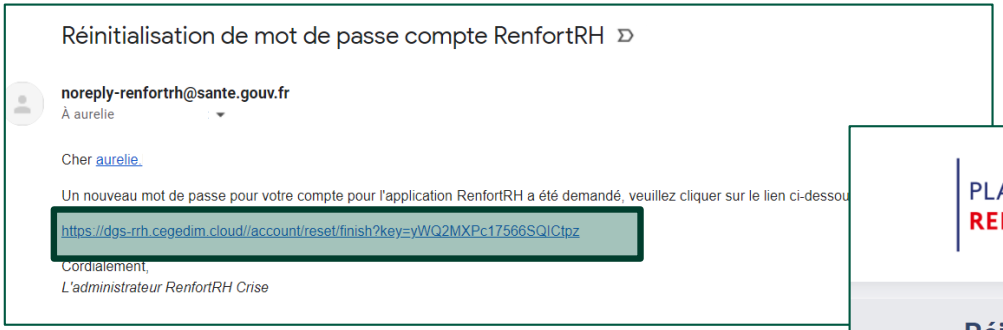
**Certains paramètres de sécurité interne peuvent limiter la réception de message en « noreply ».**

- ✓ Si c'est le cas, merci de vous rapprocher de votre service informatique et/ou soumettre une nouvelle demande avec un email différent
- ✓ **Si vous avez un système qui demande la saisie d'un mot affiché à l'écran pour recevoir des e-mails, vous ne pouvez recevoir le lien initial. En revanche, votre email est bien connu, il vous suffit donc de vous authentifier avec l'email saisi à la demande de compte et faire « avez-vous oublié votre mot de passe ? ». Etant à l'initiative de la demande de mail, vous recevrez bien l'email pour générer un mot de passe**

MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Activer le compte et choisir le mot de passe

1 Vous recevez un email avec un lien d'activation, valable 72h.




2 Vous devez définir votre mot passe.
Celui-ci doit comporter 12 caractères dont :

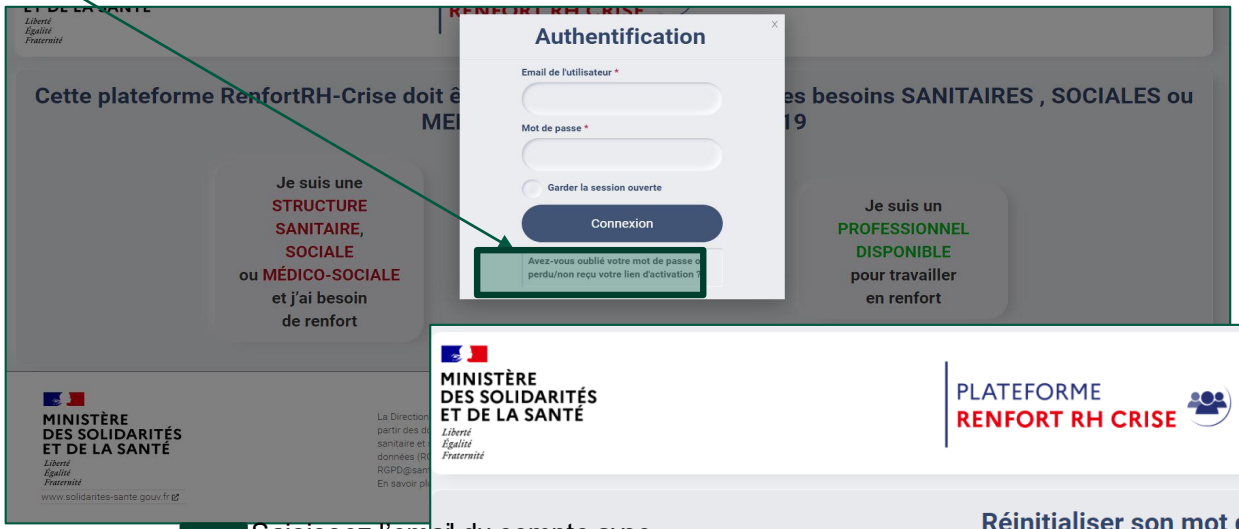
- 1 majuscule
- 1 minuscule
- 1 chiffre
- 1 caractère spécial

3 Cliquez sur « Réinitialiser le mot de passe »

**Votre compte est désormais créé et validé, vous pouvez vous connecter à la plateforme RenfortRH (cf pages suivantes)**

# Lien d'activation non reçu ou délai dépassé

1 A partir de la fenêtre d'authentification, cliquez sur « Avez-vous oublié votre mot de passe ou perdu/non reçu le lien d'activation »? Ou rendez-vous directement à l'adresse suivante : https://renfortrh.solidarites-sante.gouv.fr/account/reset/request



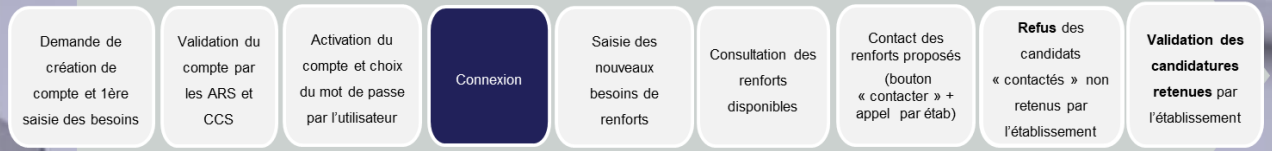
2 Saisissez l'email du compte avec lequel vous vous êtes inscrit

3 Cliquez sur « Réinitialiser le mot de passe »

4 **Vous recevrez dans les minutes qui suivent un email avec un lien, valide 72h, vous permettant de définir votre nouveau mot de passe**

J'ai déjà un compte

# RenfortRH-Crise
# J'ai déjà un compte



MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

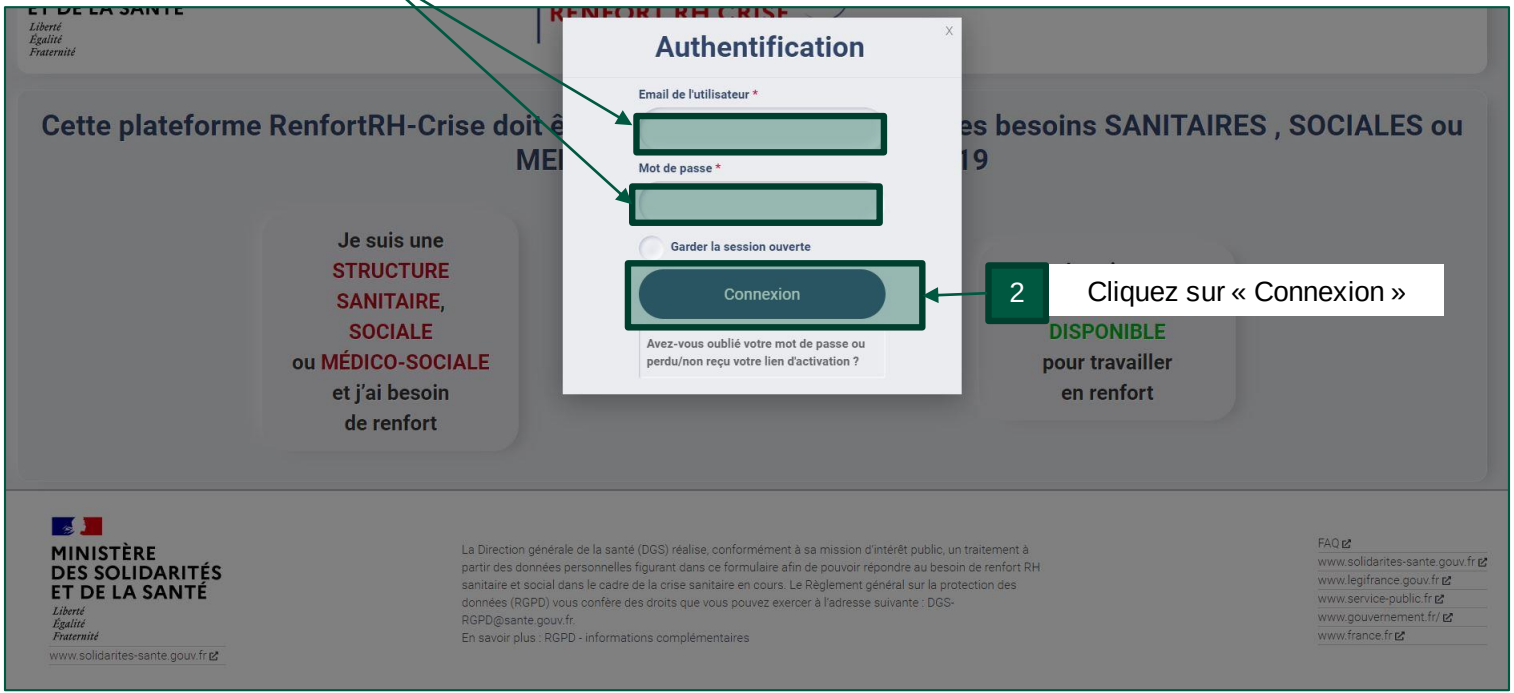
# Se connecter - 1/2

1 Se rendre sur la page d'accueil de la plateforme Renfort RH Crise, à l'adresse suivante :
**https://renfortrh.solidarites-sante.gouv.fr/**

***Attention l'application est à utiliser sur tout navigateur sauf Internet Explorer***

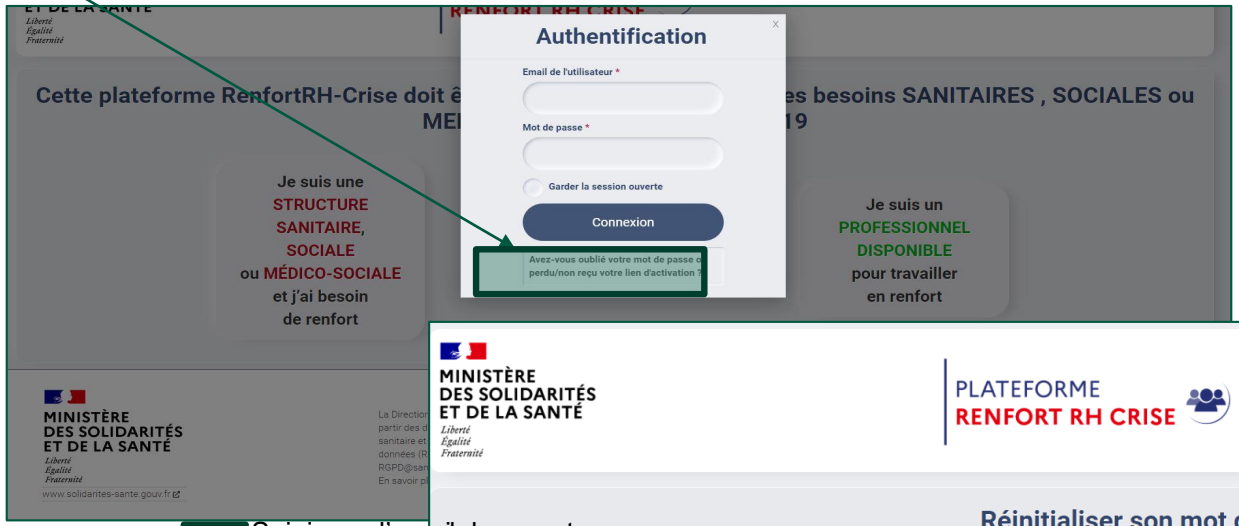
# Se connecter - 2/2

1 La fenêtre suivante s'ouvre : vous devez renseigner l'adresse mail utilisé pour la création du compte et votre mot de passe



# Mot de passe oublié?

1 A partir de la fenêtre d'authentification, cliquez sur « Avez-vous oublié votre mot de passe ou perdu/non reçu le lien d'activation »? Ou rendez-vous directement à l'adresse suivante : https://renfortrh.solidarites-sante.gouv.fr/account/reset/request



2 Saisissez l'email du compte avec lequel vous vous êtes inscrit

3 Cliquez sur « Réinitialiser le mot de passe »

4 **Vous recevrez dans les minutes qui suivent un email avec un lien, valide 72h, vous permettant de définir votre nouveau mot de passe**

Nouveau besoin

# RenfortRH-Crise
# Ajout d'un nouveau besoin

# Tableau de bord du compte

Une fois connecté, vous accédez à votre tableau de bord, listant les missions demandées pour votre établissement

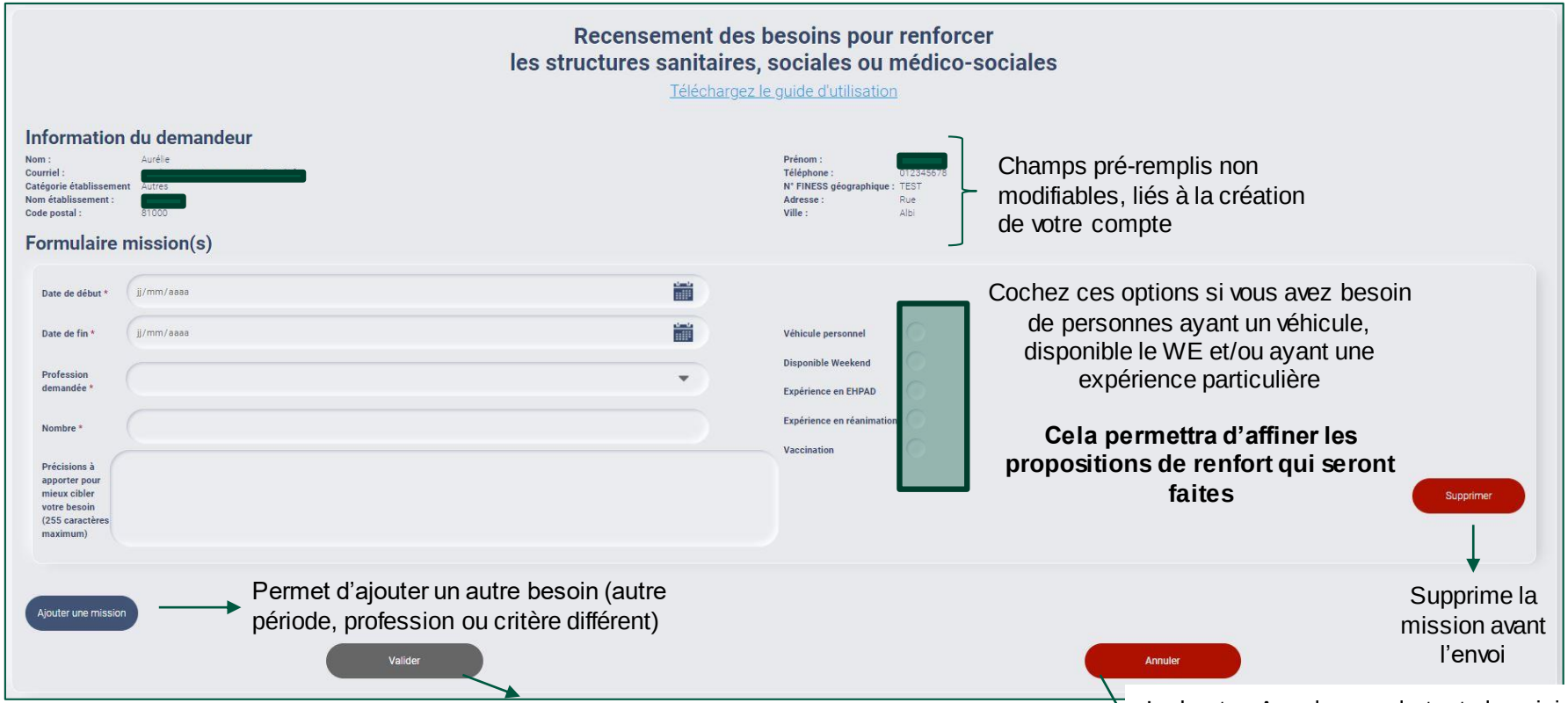
Permet de déposer une nouvelle mission (voir ici)

Le pourvue 0/x n'indique pas que vous n'avez pas de candidat, mais que vous n'avez pas recruté (= validé la candidature) de candidat

Permet d'accéder aux professionnels disponibles répondant aux critères de la mission (avec la cartographie)

# Cliquez sur « nouveau besoin »

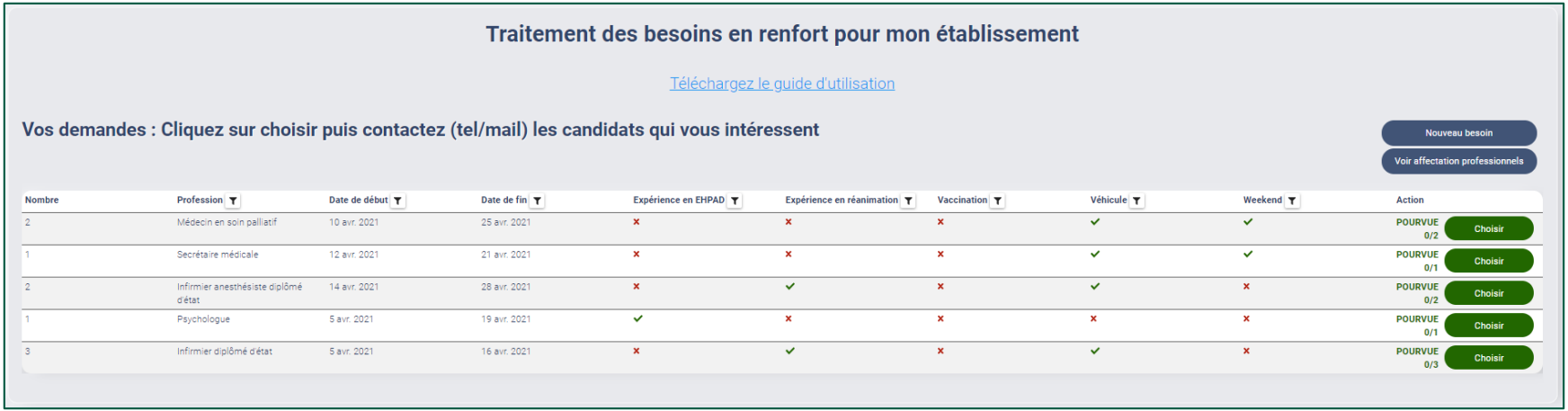
Si on clique sur le bouton « nouveau besoin » on accède à ce formulaire [Nouveau besoin]



MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Tableau de bord après ajout d'un besoin

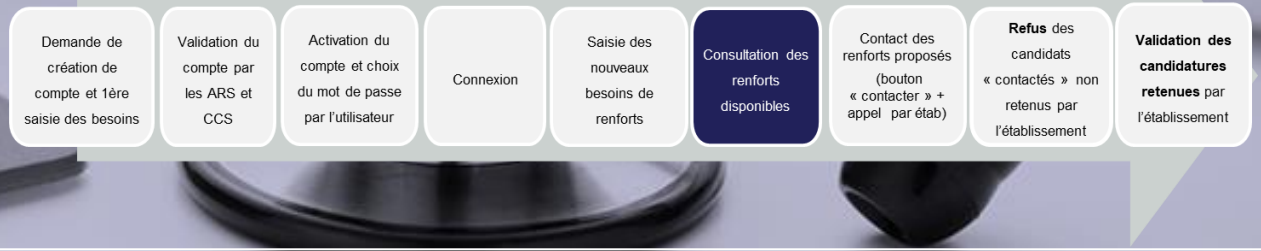
Le besoin s'affiche dans votre tableau de bord (attention difficulté d'enregistrement sous Firefox) :




| Nombre | Profession | Date de début | Date de fin | Expérience en EHPAD | Expérience en réanimation | Vaccination | Véhicule | Weekend | Action |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Médecin en soin palliatif | 10 avr. 2021 | 25 avr. 2021 | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | POURVUE 0/2 Choisir |
| 1 | Secrétaire médicale | 12 avr. 2021 | 21 avr. 2021 | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | POURVUE 0/1 Choisir |
| 2 | Infirmier anesthésiste diplômé d'état | 14 avr. 2021 | 28 avr. 2021 | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | POURVUE 0/2 Choisir |
| 1 | Psychologue | 5 avr. 2021 | 19 avr. 2021 | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | POURVUE 0/1 Choisir |
| 3 | Infirmier diplômé d'état | 5 avr. 2021 | 16 avr. 2021 | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | POURVUE 0/3 Choisir |

# RenfortRH-Crise
# Trouver un candidat pour une mission

**RenfortRH-Crise permet de trouver des candidats mais le processus de recrutement est à faire hors de l'application : vous devez donc contacter les personnes par le moyen qui vous convient**



MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Afficher les renforts potentiels pour votre mission

Pour afficher la liste des candidats pouvant potentiellement répondre à vos besoins, vous devez vous positionner sur la mission concernée et cliquer sur le bouton « choisir ».

*Le pourvu 0/x n'indique pas que vous n'avez pas de candidat, mais vous n'avez pas recruté votre candidat*

Si aucun des candidats ne répond à vos critères ou **que l'ARS est passé en mode priorisation des ressources**, le message suivant s'affiche après avoir cliquer sur choisir.

*Attention, ce message s'affiche également pendant le chargement des candidats sur la page, qui peut mettre du temps.*

Les critères de sélection des candidats sont actuellement en relation directe : respect de la profession (pour une mission d'aide à la vaccination, seul les professionnels éligibles à vacciner sont visibles) / respect du critère WE et Véhicule personnel.

**Lorsque vous cliquez sur choisir : la liste des professionnels répondant à vos critères se met à jour.**

MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Cas d'un renfort poussé par votre ARS

Si c'est votre ARS qui vous a poussé un ou plusieurs candidats (gestion de crise nécessitant une priorisation et une régulation des renforts), vous recevrez l'email suivant :

ven. 10/07/2020 09:32
noreply-renfortrh@sante.gouv.fr
Nouvelles propositions de renfort pour votre mission

À Mail du compte établissement
Nous avons supprimé les sauts de ligne en surnombre dans ce message.

Bonjour Alise Etablissement TEST,

En reponse à votre demande de mission Autre du 2020-07-09 au 2020-07-09, Nous vous proposons d'examiner les propositions en vous connectant à l'application RenfortRH.

Pour plus d'informations, vous pouvez nous joindre au mail suivant Mail du compte ARS qui a poussé la candidature
Cordialement,
L'administrateur RenfortRH

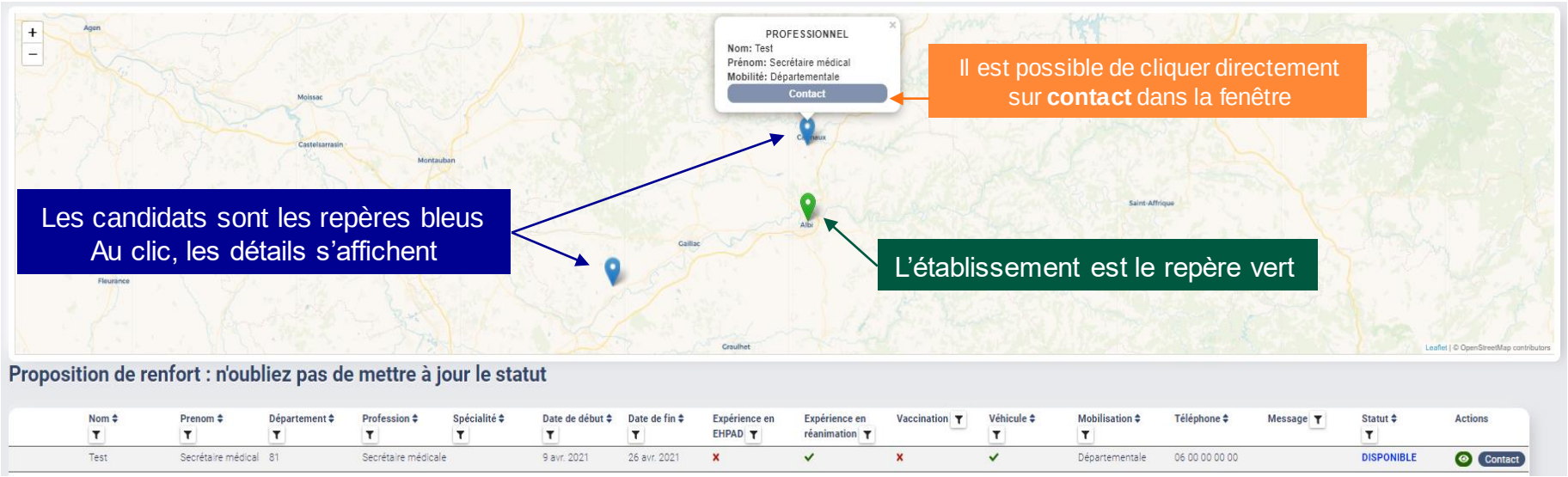
Ces mails sont envoyés de manière automatique par une application du Ministère des Solidarités et de la Santé, merci de ne pas répondre à cette adresse

Le statut du professionnel est alors « En cours »
Le traitement reste identique pour le choix et l'affectation / refus du candidat, quel que soit le mode de mise en relation de la candidature (ARS ou en direct).

MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Affiner le résultat proposé – 1/2

Une carte s'affiche au-dessus des propositions de renforts quand on clique sur « choisir »




**Proposition de renfort : n'oubliez pas de mettre à jour le statut**

| Nom | Prenom | Département | Profession | Spécialité | Date de début | Date de fin | Expérience en EHPAD | Expérience en réanimation | Vaccination | Véhicule | Mobilisation | Téléphone | Message | Statut | Actions |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Test | Secrétaire médical | 81 | Secrétaire médicale | | 9 avr. 2021 | 26 avr. 2021 | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | Départementale | 06 00 00 00 00 | | DISPONIBLE | Contact |

La carte se met à jour en fonction des filtres du tableau des renforts

# Affiner le résultat proposé – 2/2

**Les filtres sont possibles sur toutes les colonnes et s'affichent sur la carte.**

**Professionnels que vous pouvez contacter**

**DISPONIBLE** — Le statut Disponible indique que le **candidat est libre**

**EN COURS** — Le statut en cours est le statut mis pour les **candidats poussés par l'ARS** pour votre établissement

**CONTACTÉ** — Le statut contacté indique que le **candidat est actuellement en cours d'échange avec un établissement (ici)**

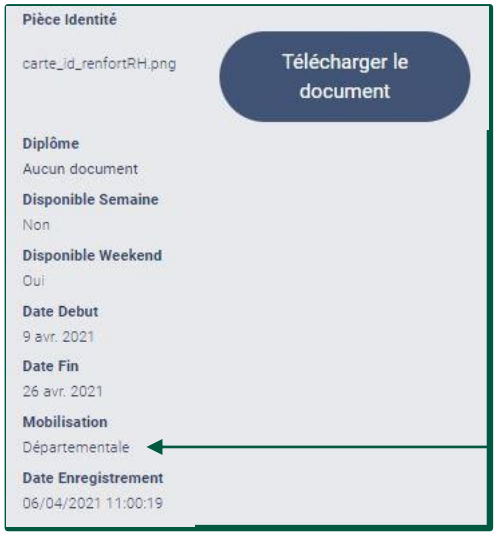
**AFFECTÉ** — Le statut Affecté permet de renseigner que le candidat a trouvé une mission => **c'est à l'établissement de le faire en validant sa candidature ! (ici)**

# Consulter la fiche du candidat

**Pour afficher la fiche détaillée du renfort, il faut cliquer sur l'icône au bout de la ligne. Une nouvelle fenêtre s'ouvre**

Zone de commentaire remplie par le candidat

*Haut de page*




*Bas de page*

Vous indique le niveau de mobilité du candidat : local, départemental ou national

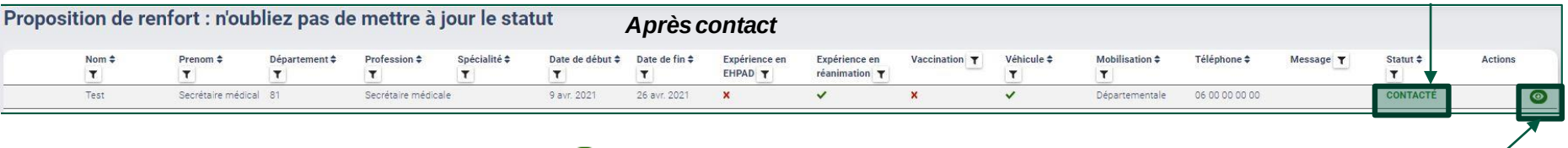
# RenfortRH-Crise
# Sélectionner un candidat

# Etape 1 : pré-sélection et contact

## Pour accepter ou refuser une candidature, cette étape est nécessaire

1 Pour faire votre pré-sélection de candidats à contacter, cliquer sur le bouton « Contact »

2 Le statut passe à « contacté », cela « réserve » le candidat pour votre établissement




*Rappel : L'icône permet d'accéder au détail de la candidature (Pièce identité, informations de contact, …)*

3 Contacter le candidat afin de procéder à l'entretien de recrutement
*RenfortRH-Crise permet de trouver des candidats mais le processus de recrutement est à faire hors de l'application*

NE BLOQUEZ PAS TOUS LES CANDIDATS ! Le professionnel « contacté » est réservé pour l'établissement jusqu'à ce que l'établissement accepte ou refuse la candidature. Il n'est donc plus disponible pour les autres établissements.

# Etape 2 : valider/refuser un candidat

## Cette étape est très importante pour maintenir la plateforme à jour et opérationnelle

1 Sélectionner le candidat que vous avez contacté, en cochant la case en début de ligne.
**Cela n'est possible que si le candidat a été mis au statut contacté par l'établissement**

2 Les boutons **Valider les candidatures**/ **Refuser les candidatures** passent en couleur : vous pouvez alors les utiliser :

- **Valider les candidatures :** affecte le candidat à votre mission dans la plateforme. Il ne sera plus proposé à d'autres structures. Le candidat reçoit un mail de confirmation. Son statut passe à « Affecté ».
  *Vous pourrez le retrouver dans « Voir affectation professionnel » en haut à droite de votre tableau de bord*
- **Refuser les candidatures** : remet le candidat au statut « disponible » dans la plateforme. Il peut ainsi être de nouveau contacté par les autres établissements.

MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Email envoyé au candidat après « validation »

Le mail suivant est envoyé au candidat quand vous avez cliqué sur « valider les candidatures »

De : <noreply-renfortrh@sante.gouv.fr>
Date: ven. 2 avr. 2021 à 14:21
Subject: Affectation sur une mission de renfort
To Mail du candidat

Bonjour Test Test,

Nous avons le plaisir de vous confirmer votre venue du 2021-04-02 au 2021-04-02 dans le cadre des renforts nécessaires pour la gestion de la crise dans l'établissement Test .

Pour plus d'informations, vous pouvez nous joindre au mail suivant : Mail du compte qui a validé la candidature
Cordialement
L'administrateur RenfortRH Crise

Ces mails sont envoyés de manière automatique par une application du Ministère des Solidarités et de la Santé, merci de ne pas répondre à cette adresse

**Le refus ou le contact ne génère pas d'envoi d'email.**

MINISTÈRES SOCIAUX
Liberté
Égalité
Fraternité

# Tableau de bord après affectation d'un candidat

Votre tableau de bord se met à jour automatiquement

**Vos demandes : Cliquez sur choisir puis contactez (tel/mail) les candidats qui vous intéressent**

Nouveau besoin

Vous pouvez retrouver vos candidats affectés → Voir affectation professionnels

| Nombre | Profession | Date de début | Date de fin | Expérience en EHPAD | Expérience en réanimation | Aide pour la vaccination | Véhicule | Weekend | Action |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Autre | 2 avr. 2021 | 2 avr. 2021 | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | POURVUE 1/1 |

Le nombre de renforts affectés à la mission est modifié

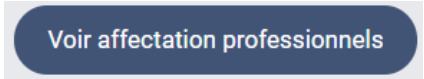
**Proposition de renfort : n'oubliez pas de mettre à jour le statut**

| Nom | Prenom | Département | Profession | Spécialité | Date de début | Date de fin | Expérience en EHPAD | Expérience en réanimation | Aide pour la vaccination | Véhicule | Mobilisation | Téléphone | Message | Statut | Actions |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Test | Test | 31 | Autre | | 2 avr. 2021 | 3 avr. 2021 | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | Départementale | 1234567 | professionnel test | AFFECTÉ | |

Le statut du renfort est modifié en « Affecté »

**Vous avez finalisé le processus dans la plateforme RenfortRH-Crise**

# Bouton « Voir affectation professionnels »




Cet écran permet de visualiser les professionnels affectés aux missions de l'établissement et accéder à leurs fiches

*A noter que l'affichage de cet écran peut prendre quelques minutes*