

# Guide complet du Moniteur

MonMonit  
Service de jumelage

Dernière mise à jour  
Avril 2024





## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| Introduction   | 2 |
| Fonctionnement du système de jumelage - Été              | 3 |
| Fonctionnement du système de jumelage - Reste de l'année | 7 |
| Tarifs   | 8 |
| Autres ressources  |   |
| Clauses de non-responsabilité                            |   |
| Et mises en gardes                                       | 9 |



## Introduction

Bienvenue dans l'équipe de MonMonit par Natation Bellavance en tant que moniteur de natation de référence!

Nous sommes ravis de votre intérêt à offrir des cours privés aux nageurs de la ville de Québec.

Sachez que nous avons créé ce service parce que nous avons pris conscience dans les dernières années de l'immense besoin de cours de natation de la ville de Québec.

Nous voulions combler ce besoin tout en:

1. Prenant en compte la réalité et les besoins des moniteurs de natation de la ville
2. Générant un système efficace et juste pour les nageurs et pour les moniteurs
3. Offrant un service qui serait profitable pour tous les partis, soit MonMonit, les moniteurs de la ville de Québec et les nageurs de la ville de Québec.

Ce guide a pour but de vous aider à:

- Comprendre notre système de jumelage d'été
- Comprendre notre système de jumelage pour le reste de l'année
- Maximiser vos jumelages de manière éthique et sans surcharge
- Vous référer à d'autres ressources importantes

### Note

Ce document sera mis à jour au fur et à mesure du développement de MonMonit. Si vous avez des questions qui ne figurent pas dans le document, écrivez-nous au [info@monmonit.com](mailto:info@monmonit.com) et nous vous répondrons par courriel avant de bonifier ce document.



## Fonctionnement du système de jumelage - Été

### Fonctionnement général

Notre système utilise un code informatique que nous avons écrit pour établir des matchs entre les arrondissements que vous couvrez et ceux des clients. Il vérifie aussi si vos disponibilités et celles des clients concordent.

Si les dates, les heures, ou les arrondissements ne correspondent pas entre les clients et vous, le système ne génère pas de match. Il n'y aura pas de vérification manuelle pour déterminer si un client pourrait être pris en charge par un moniteur durant la saison d'été. Il faut donc savoir optimiser ses disponibilités pour être sélectionné par le système automatique.

Pour optimiser vos chances d'obtenir un match, il faut fournir un maximum de disponibilités où vous êtes réellement disponibles et d'arrondissements que vous pouvez desservir.

Nous vous demandons de ne pas abuser du système en indiquant des arrondissements que vous n'avez pas l'intention de desservir, ou des dates et heures où vous ne serez pas disponible.

La raison est qu'avant de vous facturer le frais de jumelage de 50\$, nous allons vous demander de confirmer si vous pouvez toujours donner les cours pour le match que nous vous avons trouvé.

Si vous refusez trop de matchs, les frais de match de 50\$ seront doublés pour les matchs que vous acceptez.

Nous allons utiliser notre jugement pour déterminer si vous avez abusé du système, et nous resterons intègres dans notre jugement puisque votre satisfaction est très importante pour nous.

Cette règle existe uniquement pour protéger MonMonit des abus, puisqu'il y a un travail de confirmation à faire pour chaque match potentiel.

Donc, si vous êtes plus de 80% certain de pouvoir donner des cours dans un arrondissement ou sur une plage horaire, inscrivez-la.

Sinon, ne l'indiquez pas.

En suivant cette recommandation, normalement, vous ne devriez pas vous faire surcharger.

Après la réception de votre confirmation de disponibilité et après l'encaissement du frais de jumelage, nous vous mettrons en contact avec vos clients.



À ce stade là, vous pouvez discuter des dates de cours, prévoir des dates de réajustements en cas de pluie ou de vacances (si possible), et déterminer la meilleure méthode de collecte de paiement avec votre client.

*(consultez la section d'aide de communication avec le client pour plus de détails)*

Normalement, après cette étape, vous aurez déterminé les dates de cours et toutes les autres informations importantes et il ne vous restera plus qu'à donner les cours.

### **Procédure en cas de certains imprévus possibles:**

#### 1. Le client annule ses cours après le match.

En cas d'annulation du match par le client avant le premier cours et dans un cas où l'annulation n'est pas de votre faute, on vous rembourse 50% des frais de match, y compris en cas de surcharge.

Une confirmation de l'annulation par courriel de la part du client est nécessaire.

Nous procédons de cette manière parce que le match est également confirmé avec les clients avant d'encaisser les frais de match.

Nous considérons donc que l'annulation n'est ni votre faute, ni la nôtre dans ce cas, et nous partageons donc les frais à un ratio de 50-50.

Dans cette situation, nous vous recommandons d'écrire un message au client, et d'inclure [info@monmonit.com](mailto:info@monmonit.com) en cc.

Nous pourrions vous aider à négocier avec le client pour qu'il vous repaye les frais de match entier (dans lequel cas, le remboursement devient 0%) ou au moins le 50% qui vous n'est pas remboursé.

Ceci nous permettra également de vérifier avec le client si la raison de l'annulation est justifiée, et si la faute vous revient (dans lequel cas, le remboursement devient 0%).

Nous utiliserons notre jugement pour déterminer si la faute vous revient.

Nous resterons intègres dans notre jugement puisque votre satisfaction est très importante pour nous.

#### 2. Le client annule ses cours après la prestation du premier cours.

Une fois que le premier cours est donné, vous devenez entièrement autonome et responsable, et aucun remboursement n'est offert.

Nous pourrions agir comme médiateur dans certains cas, mais nous ne garantissons aucun résultat.



### 3. Vous annulez les cours avant ou après la prestation du premier cours

Aucun remboursement n'est effectué, et une note est ajoutée à votre dossier pour les années futures.

Le service de MonMonit est un service de jumelage. Donc, une fois le jumelage effectué, le service est rempli, et un remboursement n'est donc pas légalement nécessaire.

Nous vous laissons une chance de confirmer les jumelages proposés avant de payer, et il est donc de votre responsabilité de s'assurer que les jumelages vous conviennent avant de procéder au paiement.

Une note est laissée au dossier parce que MonMonit veut offrir une expérience positive au nageur également et que l'annulation du moniteur après le match peut pénaliser le client, et donc leur résulter en une expérience négative.

Le moniteur pourra être pénalisé dans les prochains matchs effectués avec MonMonit dans certains cas graves.

### **Dates importantes et période de mise en fonction du système automatique**

Début de la période de jumelage: 1 avril

Fin de la période de jumelage "typique": 31 mai

Fin du jumelage pour l'été: 30 juin

Période normale des cours d'été: mi-juin à la fin août

(possibilité de cours en septembre selon les disponibilités du moniteur et des clients)

Du 1 avril au 31 mai, nous surveillerons activement, à tous les jours de la semaine de travail, si de nouveaux matchs ont été générés.

Il est donc important de partager vos disponibilités durant la période normale de cours dans le formulaire de disponibilités avant le 1 avril pour maximiser vos chances de trouver des clients.

Il est possible de remplir le formulaire jusqu'au 30 juin, mais vos chances de trouver un match diminuent au fur et à mesure que la saison avance.

Typiquement, la grande majorité des jumelages sont terminés avant le 31 mai.

Cependant, des jumelages occasionnels sont possibles durant le mois de juin.

Pour obtenir des clients à l'extérieur de la période normale des cours d'été, ou pour obtenir de nouveaux clients après le 30 juin, écrivez-nous un courriel pour faire partie de notre liste de moniteurs "à l'année longue". (*voir les détails dans la section sur le fonctionnement du système de jumelage pour le reste de l'année*).

### **Préférences d'horaires et de nombre de clients du moniteur**



Nous priorisons vos commentaires de préférences lorsque le volume de matchs possibles est assez grand.

Si vous n'avez que quelques matchs disponibles, nous les offrons sans prendre en compte vos préférences, puisque vos disponibilités sont censées être des disponibilités réelles.

Si le nombre de matchs que nous vous proposons dépassent le nombre de clients maximum que vous avez demandé, nous vous proposerons tous les clients qui respectent vos préférences, et vous pourrez classer les matchs en ordre de préférence. Il est important de ranker tous les clients que vous pouvez encore servir puisque le premier moniteur qui répond sera le premier servi.

Il se pourrait donc que votre premier choix ne soit plus disponible au moment où vous répondez à notre courriel.

**PRENEZ NOTE QUE L'ORDRE DE PRIORITÉ SERA COMPTÉ PAR DATE D'ENVOIS DE LA RÉPONSE AU COURRIEL DE CONFIRMATION.**

### **Vos tarifs pour les clients**

Les tarifs qu'on vous recommande sont partagés aux clients.

Vous pouvez donc sans aucun remords charger minimalement les tarifs suivants:

Pour un cours à 1 enfant à la fois.

60min = 70\$

45min = 60\$

30min = 50\$

surcharges:

10\$ par enfant additionnel sous la responsabilité du moniteur.

**Les tarifs ci-haut ne sont pas des tarifs officiels, mais bien des recommandations qu'on vous fait.**

Dans le courriel de confirmation, nous partagerons vos tarifs au client, qui pourraient être plus ou moins élevés que la recommandation.

Ces tarifs sont recommandés pour que le service vous soit profitable.

N'oubliez pas que vous devez comptabiliser:

- Le temps de déplacement.
- L'usure de votre véhicule.
- L'essence (ou la recharge) de votre véhicule



- L'achat potentiel de matériel de natation à transporter
- Le lavage fréquent de plusieurs serviettes
- Et les impôts!





## Fonctionnement du système de jumelage - Reste de l'année

Pour ceux qui désirent donner des cours qui débutent entre le 1 juillet et la mi-mai de l'année suivante, nous offrons un service de jumelage manuel pour le reste de l'année.

Le fonctionnement est similaire à celui de l'été à quelques exceptions près:

1. Le jumelage n'est pas effectué avec le système automatique
2. Les tarifs sont plus élevés (*voir section sur les tarifs*)

En effet, le jumelage est effectué à la main pendant cette période.

Pour les moniteurs, le processus d'inscription est très simple:

- Écrivez-nous un courriel à [info@monmonit.com](mailto:info@monmonit.com) pour nous indiquer que vous voulez donner des cours dans la saison basse.
- Nous vous ajouterons donc à une liste de contacts.
- Lorsque des clients manifestent leur intérêts pour des cours à [info@monmonit.com](mailto:info@monmonit.com), nous enverrons un courriel avec la liste de contact avec l'arrondissement, la date et l'heure où les cours auront lieu (et si les cours seront dans une piscine privée ou publique).
- **LE PREMIER MONITEUR À RÉPONDRE AU COURRIEL SERA LE PREMIER SERVI.**
- Lors de l'encaissement du frais de jumelage sera effectué, la conversation sera close avec un message à tous qui indique qu'un moniteur a obtenu le contrat.

Les procédures d'imprévus seront les mêmes que durant la période d'été.  
(*voir la section précédente*)



## Tarifs

### Été 2024

Pour des jumelages utilisant le système automatique.

Période entre le 1 avril au 30 juin 2024

- 50\$ par client jumelé

### Reste de l'année 2024-2025

Pour des jumelages manuels

Pour des cours débutant entre le 1 juillet 2024 et la mi-mai 2025

- 75\$ par client jumelé

Une surcharge est demandée en cas d'abus de système

(déterminée selon le jugement des propriétaires de MonMonit)

- La surcharge est un doublement du frais de jumelage par client.



## **Clauses de non-responsabilité Et mises en gardes**

Donner des cours de natation n'est pas sans risques.

Normalement, grâce à vos formations de moniteur, vous devriez déjà être conscient que la natation comporte des risques.

Cependant, nous voulons offrir du support aux moniteurs qui choisissent d'utiliser le système de pairage de MonMonit.

L'objectif du support est de vous permettre de vous améliorer plus rapidement en tant que moniteur à votre compte et aussi de vous aider à éviter les erreurs possibles.

Consultez donc svp le document de clauses de non-responsabilité et de mise en garde sur notre site internet dans la section MonMonit - Jumelage en bas de page:

<https://www.natationbellavance.com/monmonit>