


# HubSpot HfE – Q&A

Question	Réponse
<b>Avantages</b>	
<b>HubSpot, le nouvel outil HmS - pourquoi ?</b>	Grâce à HubSpot, nous facilitons les processus pour toutes les personnes impliquées dans le programme HfE. HubSpot permet aux ambassadeurs/rices, aux coordinateurs/rices et à tou/tes les responsables des régions d'avoir une vue d'ensemble complète des leçons en cours. HubSpot permet également de gérer l'envoi automatique des feedbacks aux enseignant/es et le décompte des leçons données.
<b>Login</b>	
<b>Qui a besoin d'un login HubSpot ?</b>	Un login HubSpot est nécessaire pour le/la coordinateur/rice HfE (si existant/e), tous les ambassadeurs/rices HfE officiel/les et les responsables HfE de la région.
<b>Je suis ambassadeur/rice HfE et coordinateur/rice HfE, est-ce que j'ai besoin de deux logins ?</b>	Non, si tu es à la fois ambassadeur/rice HfE et coordinateur/rice HfE, tu n'as besoin que d'un seul login que tu utiliseras pour les deux fonctions.
<b>Un/e enseignant/e doit-il/elle également s'inscrire sur HubSpot ?</b>	Non, l'enseignant/e ne doit pas s'enregistrer dans HubSpot et n'a pas de tâches à y effectuer. La communication avec l'enseignant/e se fait par l'envoi de mails automatisés (dans le design de la FSH).
<b>Je n'ai pas reçu de mail d'enregistrement, que dois-je faire ?</b>	Vérifie d'abord dans ton dossier SPAM ; si tu n'y trouves rien, merci d'adresser ta demande à <a href="mailto:hf@handball.ch">hf@handball.ch</a> .
<b>Que dois-je faire si mon lien d'invitation (valable 14 jours) a expiré ?</b>	Merci de nous contacter via <a href="mailto:hf@handball.ch">hf@handball.ch</a> afin que nous puissions t'envoyer un nouveau lien d'invitation.
<b>Pourquoi l'authentification à deux facteurs (2FA) est nécessaire ?</b>	Il s'agit d'une mesure de sécurité forcée qui nécessite plus qu'un simple mot de passe. Elle est facultative, mais nous la recommandons.
<b>Lors de l'enregistrement, l'indicatif téléphonique est celui de l'Allemagne, comment puis-je le modifier ?</b>	Tu peux changer l'indicatif du pays en cliquant sur le drapeau du pays, puis en sélectionnant la Suisse dans la liste.
<b>Lorsque je me connecte pour la première fois, une page s'affiche avec un "🔒" et "vous avez presque réussi", que dois-je faire ?</b>	Merci de cliquer sur «Service client» puis «Tickets», dans le menu bleu foncé en haut.
<b>L'affichage est différent chez moi que dans les instructions, comment puis-je changer cela ?</b>	Pour changer l'affichage, tu peux soit sélectionner les trois lignes ☰ en haut à gauche du «Tickets» bleu, afin qu'il affiche tes tickets (= leçons HfE) sous forme de liste, soit passer aux 9 points ☰, afin qu'il soit affiché sous forme de tableau, comme dans nos instructions.
<b>Comment accéder au login HubSpot après l'enregistrement initial ?</b>	Le mieux est d'enregistrer le lien dans tes favoris lorsque tu te connectes pour la première fois à HubSpot, ou d'accéder à la page de login à l'adresse <a href="https://hubspot.com/login">hubspot.com/login</a> , mais seulement <b>après</b> t'être enregistré/e pour la première fois avec le lien d'invitation.
<b>Où est-ce que je peux changer mon adresse mail ?</b>	Tu peux modifier ton adresse mail <a href="#">ici</a> ou dans les paramètres (icône en forme de roue dentée) sous «Général» puis «Sécurité».

Processus	
<b>Où puis-je trouver l'aperçu des leçons dans HubSpot ?</b>	Merci de cliquer sur «Service client», «Tickets» dans le menu bleu foncé en haut.
<b>Comment un/e enseignant/e peut-il/elle s'inscrire à une leçon HfE ?</b>	Un/e enseignant/e peut s'inscrire via le formulaire d'inscription en ligne ou fixer un rendez-vous directement avec un club. Nous recommandons toutefois de s'inscrire via le formulaire d'inscription en ligne : <a href="#">Inscription leçon de démonstration HfE</a>
<b>Puis-je continuer à fixer moi-même des leçons et les saisir ensuite dans HubSpot, ou toutes les demandes doivent-elles passer par le formulaire d'inscription ?</b>	Non, tu peux continuer à le faire. Il y a toujours deux options : Option 1 : l'enseignant/e s'inscrit via le <a href="#">formulaire d'inscription en ligne</a> Option 2 : la leçon fixée personnellement est saisie manuellement dans HubSpot
<b>Comment puis-je saisir manuellement une leçon ?</b>	Dans l'aperçu des tickets sur HubSpot, il est possible de saisir une leçon HfE en cliquant à droite sur le bouton orange «Créer un ticket». Tous les champs marqués d'une « * » doivent être remplis. Le nom du ticket est toujours «Code postal – lieu» de l'école concernée. Tu trouveras <a href="#">ici</a> ton/ta responsable HfE de la région.
<b>Que faut-il faire en cas de leçon de suivi ?</b>	Veuillez saisir une nouvelle leçon manuelle.
<b>Quel statut dois-je donner à une leçon enregistrée manuellement ?</b>	Si la leçon n'a pas encore eu lieu, il faut sélectionner le <b>statut «attribué»</b> . Dès que le contact est saisi, une confirmation de rendez-vous est envoyée à l'enseignant/e avec les coordonnées de l'ambassadeur/rice HfE attribué/e et la leçon passe dans la colonne «convenu». Si la leçon a déjà eu lieu, il faut sélectionner le <b>statut «réalisé»</b> . Ensuite, tu es invité/e à saisir l'enseignant/e comme contact ; dès que celui-ci est saisi, les mails de feedback sont automatiquement envoyés (le soir) à l'enseignant/e et à toi-même.
<b>Est-ce que je dois adapter manuellement le statut des tickets pour les leçons qui ont été enregistrées en ligne par les enseignant/es ?</b>	Non, à part «reporté/annulé» et «externalisé», aucun statut de ticket ne peut être modifié. Le ticket « se déplace » automatiquement d'une colonne à l'autre une fois que tu as terminé ta tâche.
<b>Je ne connais pas encore le nombre de filles et garçons, puis-je quand-même saisir la leçon ?</b>	Oui, tu peux la saisir sans connaître cette information. Si tu connais déjà le nombre total, tu peux par exemple saisir 10 filles et 10 garçons, et corriger le nombre une fois la leçon passée. Si tu ne connais pas encore le nombre d'enfants, il te suffit de saisir un nombre « alibi » et de le corriger après la leçon.
<b>Dois-je remettre le formulaire de feedback imprimé après la leçon ou l'envoyer par e-mail à l'enseignant/e ?</b>	Non, le formulaire de feedback HfE (imprimé/mail) n'est plus nécessaire, car HubSpot déclenche automatiquement un mail à l'enseignant/e après la leçon donnée. Il/elle pourra donner son avis en ligne. Ces réponses seront également visibles pour toi en tant qu'ambassadeur/rice HfE.
<b>Pourquoi faut-il saisir une adresse mail lors de la saisie de l'enseignant/e ?</b>	D'une part, la saisi de l'adresse mail déclenche une confirmation de rendez-vous et un mail de feedback. D'autre part, les enseignant/es sont informé/es du matériel didactiques et des formations continues proposées aux enseignant/es.
<b>On m'a attribué une leçon, mais je ne peux pas la donner (pas disponible). Comment puis-je la rendre ?</b>	Pour cela, tu peux remplacer ton nom dans la colonne de gauche, dans la section «A propos de ce ticket» par exemple par un/e autre ambassadeur/rice HfE de ton club, ton/ta coordinateur/rice HfE ou le/la responsable HfE de la région.
<b>J'ai dû changer de date à la dernière minute, car j'avais un empêchement. Comment dois-je gérer cela ?</b>	Veuillez remplacer la date initiale par la nouvelle date directement dans la leçon. Ensuite, changez le statut en «convenu» (si nécessaire).

<p><b>Est-ce que tous les membres du club (coordinateur/rice et ambassadeur/rice) voient les leçons reçues ou seulement lorsqu'elles sont attribuées personnellement ?</b></p>	<p>La leçon est d'abord transmise par le/la responsable HfE au coordinateur/rice (si existant/e) ou à l'ambassadeur/rice HfE. Pour toutes les personnes saisies dans la leçon, la leçon est visible dans l'outil HfE.</p>
<p><b>Si je transmets la leçon en tant que coordinateur/rice HfE à un/e ambassadeur/rice HfE, est-ce que je vois toujours la leçon ?</b></p>	<p>Oui, si tu es enregistré(e) dans la colonne de gauche sous «HmS-Koordinator*in».</p>
<p><b>Décompte</b></p>	
<p><b>Est-ce que j'ai encore besoin d'un formulaire de décompte (Excel) pour mes leçons ? Quand dois-je envoyer ce formulaire ?</b></p>	<p>Non, le formulaire de décompte (Excel) n'est plus nécessaire. À la fin d'un cycle de facturation, les leçons effectuées et saisies dans HubSpot sont automatiquement transmises pour la facturation. L'envoi dans les délais par trimestre est également supprimé.</p>
<p><b>Nous fixons les leçons personnellement, puis-je continuer à décompter les leçons via le formulaire Excel ?</b></p>	<p>Non, il est nécessaire que toutes les leçons données par les ambassadeurs/rices officiel/les HfE soient enregistrées dans l'outil HubSpot, sinon elles ne seront pas décomptées.</p>
<p><b>De quand à quand puis-je donner et décompter des leçons ?</b></p>	<p>Les leçons peuvent être données de mi-août à mi-juin de l'année suivante. Les leçons de mi-août à décembre ne peuvent être saisies et décomptées que jusqu'au 23 décembre de la même année. Les leçons de janvier à mi-juin peuvent être saisies et décomptées jusqu'au 15 juin de la même année.</p>
<p><b>Quels sont les cycles de facturation ?</b></p>	<p>15 août - 15 octobre 16 octobre - 23 décembre 1er janvier - 15 mars (pas de décompte possible des leçons de l'année précédente) 16 mars - 15 juin (pas de décompte possible des leçons de l'année précédente)</p>
<p><b>Est-ce que je peux choisir le moment auquel je saisis les leçons manuellement ? Puis-je les saisir toutes au même moment ?</b></p>	<p>En principe, le moment de la saisie n'a pas d'importance. Toutefois, il est important que toutes les leçons de mi-août à décembre soient saisies jusqu'au 23 décembre. Ensuite, il n'est plus possible d'effectuer des paiements dans la nouvelle année pour l'année précédente. Il en va de même pour les leçons de janvier à mi-juin, qui doivent être saisies jusqu'au 15 juin pour pouvoir être payées pendant la saison correspondante. Après le 15 juin, il n'est plus possible de saisir des leçons pour la saison en cours.</p>
<p><b>Une personne sans statut d'ambassadeur/rice officiel/le a donné une leçon, comment dois-je compter cette leçon ?</b></p>	<p>Dans ce cas précis, il faut modifier le statut du ticket en « externalisé » dans la colonne de gauche en haut. Ainsi, le processus HfE pour cette leçon s'arrête dans HubSpot, aucun mail n'est déclenché et la leçon n'est pas non plus transférée au service Finances.</p>
<p><b>Autres</b></p>	
<p><b>Où puis-je trouver les instructions HubSpot ?</b></p>	<p>Les instructions correspondantes sont disponibles sur la <a href="#">site internet</a> ou via les liens suivants: <a href="#">Instructions pour les ambassadeurs/rices HfE</a> <a href="#">Instructions pour les coordinateurs/rices HfE</a></p>
<p><b>Qui est mon responsable HfE de la région ?</b></p>	<p>Tu trouveras le/la responsable HfE de la région sur notre <a href="#">site internet</a>.</p>

<b>J'ai téléchargé l'application HubSpot, puis-je également l'utiliser ?</b>	Si tu t'es d'abord inscrit via le lien d'invitation, il est possible d'utiliser l'application par la suite.
<b>Comment puis-je savoir que j'ai quelque chose à faire dans HubSpot ? Est-ce que je suis averti/e ?</b>	Oui, tu reçois un mail de notification t'informant qu'une tâche est à effectuer dans l'outil HubSpot. Tu trouveras également la tâche et sa description dans le ticket correspondant, dans la colonne du milieu.
<b>Je cherche une leçon spécifique. Comment fonctionne la fonction de recherche ?</b>	En haut à gauche, dans le champ de recherche avec la loupe, il est possible de rechercher soit par numéro de ticket (ID de fiche d'informations), nom du ticket, enseignant/e, lieu ou par description.
<b>Existe-t-il une possibilité d'exporter les leçons fixées avec les indications nécessaires ?</b>	Oui: Sous «Tickets», changer l'affichage en haut à gauche en liste  puis sélectionner l'onglet «Export Botschafter*innen» (à compléter éventuellement via «+ Ajouter une vue») puis cliquer sur le bouton «Export». Les leçons HfE peuvent être exportées par exemple sous Excel (xlsx).
<b>Puis-je indiquer des dates bloquées, par exemple les vacances, afin qu'aucune leçon ne me soit attribuée ?</b>	Non, ce n'est pas possible. Tu peux, si nécessaire, informer ta/ton responsable HfE ou ta/ton coordinateur/trice de ton absence pour qu'il/elle ne t'attribue pas de leçons pendant cette période.
<b>La leçon a été annulée à la dernière minute. Que dois-je faire ?</b>	Merci de changer le statut du ticket en haut à gauche en «reporté/annulé».
<b>Je ne me sens pas encore très à l'aise avec cet outil, à qui puis-je m'adresser ?</b>	Tu peux prendre contact avec ton/ta <a href="#">responsable HfE de la région</a> , ou t'adresser directement à <a href="mailto:hf@handball.ch">hf@handball.ch</a> .
<b>Le/la coordinateur/rice HfE de notre club a changé, que dois-je faire ?</b>	Le club (personne de contact/président/e) doit effectuer lui-même la mutation dans <a href="#">l'outil VAT</a> sous «Mon club». Ensuite, la nouvelle personne saisie reçoit un lien d'invitation pour HubSpot (cela peut prendre quelques jours).
<b>Nous avons de nouveaux ambassadeurs/rices de HfE dans le club. Comment ceux-ci peuvent-ils y avoir accès ?</b>	Les nouveaux/nouvelles ambassadeurs/rices HfE doivent en premier lieu retourner la convention HfE signée. Ensuite, ils/elles recevront, après confirmation de notre part, le lien d'invitation à l'outil.
<b>Puis-je faire des commentaires ou des souhaits concernant l'outil ?</b>	Oui, c'est possible. N'hésite pas à nous faire part de tes idées/inputs à <a href="mailto:hf@handball.ch">hf@handball.ch</a> .

Autres questions/inputs à [hf@handball.ch](mailto:hf@handball.ch)