

FICHE FORMATION FORMATION INITIALE VITALLIANCE (FORMATION CONTINUE)

Formation initiale Vitalliance (formation continue certifiante)

Public : tous les nouveaux collaborateurs Vitalliance

Délai d'accès : durant le premier mois d'embauche du nouveau collaborateur

Durée : 3 mois

Prérequis d'accès à la formation :

- Nouveau collaborateur Vitalliance
- Ancienneté maximale de 2 mois

Tarif :

1400€/personne

Tarif donné à titre indicatif. Contacter le CFA pour plus de renseignements personnalisés :
contact@unifadom.fr

Financements :

- Budget formation entreprise

Objectifs de la formation :

- Développer les compétences des nouveaux collaborateurs sur la gestion des opérations basiques d'une prise en charge client avec déploiement d'un intervenant à domicile.
- Initier les nouveaux collaborateurs à la culture et au fonctionnement du groupe Vitalliance.

Méthodes mobilisées :

Formation blended learning incluant :

- étape 1 : parcours e-learning de 4h obligatoire sur les fondamentaux du groupe et du secteur
- étape 2 : 1 semaine de formation en présentiel durant le premier mois d'embauche du collaborateur
- étape 3 : 1 journée de formation complémentaire en distanciel à J+1 mois de l'étape 2
- étape 4 : 1 journée de formation complémentaire en distanciel à J+2 mois de l'étape 2

Modalités d'accès (processus d'inscription à l'action) :

- Demandes d'inscription individuelles par l'employeur Vitalliance
- Positionnement sur sessions prédéfinies en fonction des dates d'embauches des collaborateurs

Voies d'accès :

- Formation continue

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

- Accompagnement d'un Référent handicap
- Aménagements de formation

Contactez le Référent Handicap pour définir les modalités d'intégration : mission.handicap@unifadom.fr

Modalités d'évaluation :

Validation d'acquis par thématiques ; évaluation basée sur l'observation des collaborateurs durant les mises en situation des journées de formation (présentiel et distanciel) et sur une évaluation de la formation e-learning.

Compétences visées :

1. Formation initiale (1 semaine présentielle)

- Intégrer les valeurs de Vitalliance pour s'intégrer à l'équipe et fournir des services de qualité.
- Comprendre les modes d'intervention (mandataire, prestataire) et les aides financières (APA, PCH).
- Démontrer l'utilisation du matériel médical pour assurer la sécurité et le bien-être des clients.
- Communiquer efficacement avec ses collègues, ses clients, ses ADV pour organiser un service de qualité
- Améliorer la communication commerciale lors des appels prospects et la présentation des arguments de Vitalliance.
- Utiliser efficacement Vitacenter pour créer des devis, gérer les pages prospects et les kits administratifs.
- Connaître les règles juridiques liées aux contrats de travail, aux paies et factures clients.
- Définir les limites d'intervention des ADV au domicile des clients
- Comprendre les enjeux liés au handicap dans le contexte professionnel.
- Distinguer les enjeux et les étapes de l'entretien de recrutement
- Développer les compétences en organisation et planification.
- Prioriser et gérer les situations imprévues en agence.
- Améliorer les capacités d'adaptation et de résolution de problèmes.
- Mettre en pratique les règles juridiques lors de l'exécution du contrat de travail

- Réaliser les paies efficacement et gérer les factures clients.
- Mesurer leur capacité à comprendre les besoins des clients et à proposer des solutions adaptées
- Comprendre les besoins des clients, maîtriser les modes d'intervention et l'utilisation du matériel.
- Appliquer les règles juridiques et réaliser paies et factures.

2. Formation post FI (1 jour distanciel, J+1 mois)

- Juridique :
 - Connaître les règles juridiques
 - Maîtriser la législation
 - Comprendre et maîtriser les différents outils mis à disposition.
- Télégestion (TGV) :
 - Connaître les règles de concordance
 - Maîtriser les états de TGV
 - Comprendre et maîtriser le DB Néo TGV
 - Détailler les méthodes de pointage
- Recouvrement et facturation :
 - Connaître les règles juridiques
 - Maîtriser les règles du recouvrement et facturation CD
 - Comprendre et maîtriser les DB impayés
 - Détailler les différents points essentiels relatif au recouvrement et facturation CD

3. Formation semestrialisation (1 jour distanciel, J+2 mois)

- Connaître les règles
- Maîtriser l'annualisation au réel et au lissage.
- Comprendre et maîtriser le DB
- Expliquer les rituels de surveillance attendus

Programme :

1. Visio et présentiel - mode synchrone

Formation	Module de formation
FI J1	<p>13h - 18h</p> <p>Séquence 1 : présentation des objectifs de la formation</p> <p>Séquence 2 : Collaborer avec les autres participants afin de mieux se connaître et travailler en équipe, tout en découvrant les locaux de l'entreprise ainsi que ces collaborateurs.</p> <p>Séquence 3 : Expliquer la notion client, tout en acquérant les connaissances commerciales sur les généralités du secteur de l'aide à domicile et de Vitalliance</p> <p>Séquence 4 : Acquérir les différentes notions entre les modes mandataire et prestataire.</p> <p>Séquence 5 : Reconnaître les différentes prises en charge possibles pour les clients, et déterminer comment en tenir compte dans leur travail</p> <p>Séquence 6 : Découvrir les différents équipements médicaux utilisés par les auxiliaires de vie, pour mieux comprendre leur rôle et leur travail.</p> <p>Séquence 7 : Elaborer des astuces pour faciliter son quotidien</p> <p>Séquence 8 : L'objectif de l'évaluation est de mesurer les compétences acquises par les participants au cours de la formation, afin d'identifier les domaines qui nécessitent une amélioration et de fournir un feedback constructif</p>

	pour les aider à progresser.
FI J2	<p>9h - 18h Séquence 1 : L'écoute active Séquence 2 : L'appel prospect Séquence 3 : Les arguments commerciaux et la grille tarifaire Séquence 4 : Mise en situation appel prospect Séquence 5 : Mise en pratique : création d'une page prospect, d'un devis et d'un kit administratif Séquence 6 : Trucs et astuces Séquence 7 : Retour sur la journée / Questionnaire d'évaluation</p>
FI J3	<p>9h - 18h Séquence 1 : L'entretien de recrutement Séquence 2 : Pré-qualification téléphonique Séquence 3 : Mise en situation Séquence 4 : Etude de cas Séquence 5 : Trucs et astuces Séquence 6 : Retour sur la journée / Questionnaire d'évaluation</p>
FI J4	<p>9h - 18h Séquence 1 : Plannings : Mise en pratique des règles juridiques PIT / PIO Séquence 2 : Les PFM : généralités Séquence 3 : Les PFM côté paie ADV Séquence 4 : Mise en pratique paies Séquence 5 : Les PFM côté facturation Séquence 6 : Les vitacoms Séquence 7 : Trucs et astuces</p>
FI J5	<p>9h - 15h Séquence 1 : Gestion du débordement Séquence 2 : La qualité Séquence 3 : Etude de cas récapitulative Séquence 4 : Retour sur la semaine / Questionnaire de satisfaction</p>
POST FI	<p>Juridique : Séquence 1 : Les vérifications préalables Séquence 2 : La contractualisation de la relation Séquence 3 : Les visites médicales Séquence 4 : Les incontournables lors de l'exécution d'un contrat Séquence 5 : La travail de nuit Séquence 7 : Les modalités de rupture de contrat Séquence 8 : L'utilisation du book juridique Séquence 8 : Les différents outils et quel service contacter Séquence 9 : Questionnaire d'évaluation</p> <p>Télégestion (TGV) : Séquence 1 : Les règles de concordance Séquence 2 : Les états de TGV Séquence 3 : Le DB Néo TGV Séquence 4 : Les méthodes de pointage Séquence 5 : Les rituels TGV Séquence 8 : Questionnaire d'évaluation</p> <p>Facturation et recouvrement : Séquence 1 : Qui fait quoi ? Séquence 2 : Les cycle de la facturation chez Vitalliance Séquence 3 : Les indispensables de la fiche client. Séquence 4 : Les enjeux d'une bonne facturation Séquence 5 : Les pièces obligatoires Séquence 6 : Rappel indispensable Séquence 7 : La facturation CD</p>

	<p>Séquence 8 : La MTP Séquence 9 : Le suivi des impayés/les outils Séquence 10 : Les motifs d'impayés Séquence 11 : Procédures Séquence 12 : Les créances irrécouvrables Séquence 13 : Questionnaire d'évaluation</p>
SEMESTRIALISATION	<p>Séquence 1 : Les vérifications préalables Séquence 2 : La contractualisation de la relation Séquence 3 : Les visites médicales Séquence 4 : Les incontournables lors de l'exécution d'un contrat Séquence 5 : La travail de nuit Séquence 7 : Les modalités de rupture de contrat Séquence 8 : L'utilisation du book juridique Séquence 8 : Les différents outils et quel service contacter Séquence 9 : Questionnaire d'évaluation</p>

2. E-learning - mode synchrone

- Avant FI J1 :
 - Bienvenue dans l'équipe : Les fondamentaux pour les nouveaux collaborateurs" CDA/CDC
- Après FI J5 :
 - Mandataire
 - Pathologies

Indicateurs clés :

année civile 2023

- Nombre de formés en 2023 : 253
- Taux de satisfaction 2023 : 95.38% (209 répondants concernant : semaine intégrale, post FI, semestrialisation)

