



CATALOGUE DE FORMATION INITIALE - **NETCONTACT**

SOMMAIRE

Présentation générale des formations	3
Conditions générales de réalisation des formations	3
Nos conseils pour bien préparer votre formation	7
DOCUMENTS À PRÉPARER POUR VOTRE FORMATION INITIALE	8
FORMATION INITIALE	9
Formation initiale NETContact 1 jour	9
Formation NETContact Premium 2 jours	10
Téléformation initiale NETContact	11
Téléformation initiale NETContact Essentiel	12
Après la formation	12



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : actions de formations.

Présentation générale des formations

Teranga Software vous propose, à travers ce catalogue, des formations sous 2 approches :

- en présentiel
- en téléformation

Les prérequis et les modalités techniques seront différents selon l'approche proposée par Teranga Software. Ces éléments sont indiqués ci-dessous.

Pour chaque formation présentée dans le présent catalogue, les éléments suivants sont disponibles dans le programme de formation correspondant :

- Objectifs pédagogiques
- Public visé
- Prérequis
- Modalités pédagogiques
- Modalités techniques
- Modalités d'évaluation
- Intervenant
- Salle de formation
- Conditions d'accessibilité
- Durée de la formation (en heures)
- Contenu de la formation (détaillé par jour et par thème traité)
- Contacts utiles (référents administratif et pédagogique, handicap et formation)
- Modalités et délais d'accès
- Tarifs

Les formations de Teranga Software bénéficient d'un taux de satisfaction des participants supérieurs à 90,3%*, avec les résultats spécifiques suivants :

- Taux de satisfaction relatif à la méthode d'enseignement : 93,6%
- Taux de satisfaction relatif au rythme de formation : 91,5%
- Taux de satisfaction relatif à l'acquisition de compétences : 86,2 %

*Résultats obtenus entre janvier et décembre 2023, détails disponibles sur demande.

Pour plus de détails sur les résultats de chaque prestation par rapport aux objectifs fixés, [cliquez ici](#).

Conditions générales de réalisation des formations

Les conditions générales de réalisation des formations, communes à l'ensemble des formations proposées dans le présent catalogue, sont présentées ci-dessous. Toutes les conditions de réalisation

spécifiques à chacune des formations sont présentées dans les paragraphes correspondant aux formations concernées et/ou dans les programmes de formation.

Objectifs pédagogiques :

- Les objectifs pédagogiques sont indiqués pour chaque type de formation proposé.

Public visé :

- Le public visé est indiqué pour chaque type de formation proposé.
- Nous vous conseillons également un nombre maximum de participants afin que la formation soit la plus efficiente possible.
- Le personnel prévu pour la formation ne doit pas être "en service"

Prérequis :

- Les stagiaires doivent posséder les notions de base de l'outil informatique.
- Maîtrise minimale de la langue française

Modalités pédagogiques :

Tout au long de la formation, le formateur alterne successivement des phases théoriques et pratiques par le biais d'exercices en base de tests ou en base réelle afin de permettre aux stagiaires de maîtriser les fonctionnalités essentielles de l'application.

Modalités techniques :

- **En présentiel :**

Notre formateur mettra à disposition 3 ordinateurs, merci de nous communiquer :

1. Les éléments liés à la mise en réseau pour l'accès à internet.
2. La clé de sécurité du réseau WIFI le cas échéant.
3. Le nom de la personne en charge de votre réseau informatique et son numéro de téléphone à contacter.

Remarque : si votre structure utilise un Proxy, celui-ci devra permettre l'accès à nos applications.

Si vous souhaitez mettre en place des ordinateurs supplémentaires, avant l'arrivée du formateur, les ordinateurs doivent être allumés avec un accès fonctionnel à internet.

Les ordinateurs doivent être disposés de manière que les personnes formées puissent suivre la formation en ayant toujours en vue l'écran montré par le formateur. Ainsi, le personnel pourra alterner les phases pratiques et théoriques de manière optimale.

- **En distanciel :**

L'outil utilisé par Teranga-Software pour réaliser une téléformation est Google Meet. Cet outil permet au formateur de partager le son et l'image de sa formation.

- Nous vous invitons à vérifier que le réseau de votre établissement permet l'utilisation de cet outil, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'antivirus, de pare-feu ou autres logiciels de sécurité qui pourraient bloquer le flux « meet »
- Mettre à disposition de vos stagiaires des ordinateurs reliés à internet
- Installer sur vos ordinateurs et utiliser la dernière version du navigateur Google Chrome ou Firefox

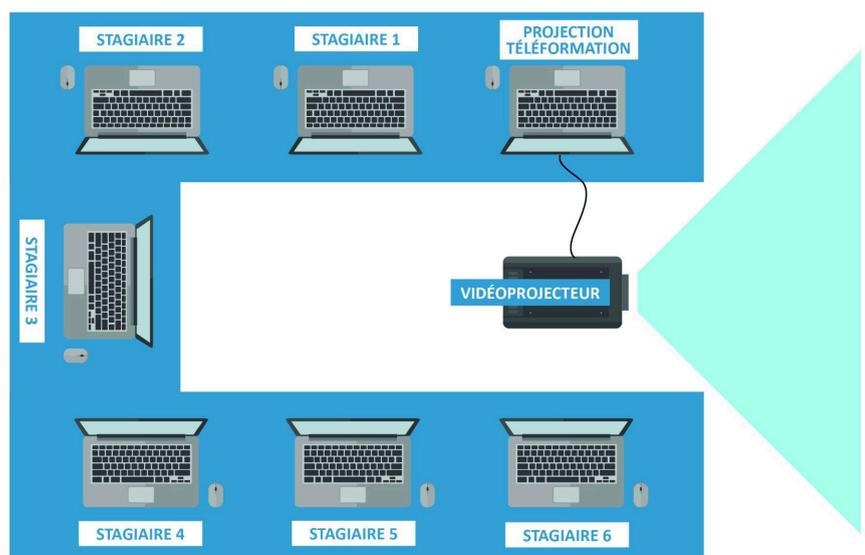
Gestion du son (3 possibilités) :

1. Brancher un casque audio à votre ou vos ordinateurs mis à disposition
2. Brancher des enceintes l'un des ordinateurs diffusant la formation
3. Installer un téléphone fixe ou portable avec haut-parleurs et composer le numéro de téléconférence transmis par le formateur

Gestion de l'image (3 possibilités) :

1. Diffuser la téléformation sur un seul ordinateur
2. Diffuser la téléformation sur tous les ordinateurs présents dans la salle de formation
3. Diffuser la téléformation sur un ordinateur et le relier à un vidéoprojecteur ou à un grand écran

Proposition de configuration de votre salle de formation :



Modalités d'évaluation :

L'évaluation des acquis est réalisée en continu tout au long de la formation : le formateur évalue, pour chaque participant, l'atteinte des objectifs et procède le cas échéant à des explications complémentaires. Un quiz final peut également être proposé selon le besoin.

Intervenant :

La formation est dispensée par un formateur interne Teranga Software formé de manière continue à nos solutions.

Salle de formation et conditions d'accessibilité :

La salle de formation mise à disposition par l'établissement doit être conforme à la réglementation en vigueur.

Teranga Software peut potentiellement accueillir en formation, à chaque fois que c'est possible et dans les meilleures conditions, les personnes en situation de handicap. Pour toute demande, il est impératif de s'adresser au référent Handicap de Teranga Software (contact présenté ci-dessous) pour vérifier la capacité d'accueil.

Si une personne en situation de handicap souhaite participer à la formation, veuillez à lui communiquer le contact référent Handicap de Teranga Software (ci-dessous).

Durée de la formation :

- La durée est indiquée (en heures) pour chaque type de formation proposé.

Contenu de la formation :

- Le contenu est indiqué pour chaque type de formation proposé.

Modalités et délais d'accès :

- Inscription des participants possible jusqu'à 24h avant le démarrage de la formation en prenant contact directement avec votre référent administratif et pédagogique à condition que le dossier administratif soit complet

Tarifs :

- Coûts pédagogiques à partir de 1 163€ HT / journée sur site (devis établi sur-mesure selon le nombre de participants et les spécificités de l'établissement).

Nos conseils pour bien préparer votre formation

Afin de partager avec vous notre expérience et vous accompagner au mieux dans le cadre de cette formation, voici quelques conseils.

En amont de la formation :

Il est essentiel de prendre connaissance des prérequis de la formation visée et de vous assurer que tous les participants remplissent ces prérequis. Ce point est essentiel pour assurer un bon suivi de la formation par l'ensemble des participants, une acquisition optimale des acquis visés, ainsi que la bonne utilisation du logiciel dans le futur au sein de votre établissement.

De plus, si les prérequis n'étaient pas remplis, le déroulement de la formation pourrait être perturbé pour l'ensemble des participants, ainsi que pour le formateur. Des adaptations sont toujours possibles en cours de formation, mais doivent rester ponctuelles. Si l'un des participants ne répondait pas aux prérequis prévus pour la formation, nous vous remercions d'en informer au plus tôt votre contact administratif, qui pourra en informer le formateur et/ou en rediscuter avec vous.

Nous vous invitons à rédiger une communication interne pour informer votre personnel qu'une formation sur site aura lieu (vous pourrez indiquer l'objet de cette formation, les dates retenues, le planning des groupes, le lieu, etc.). Dans cette communication interne, vous pourrez également expliquer la composition de cette formation initiale à travers d'une part la formation d'un groupe référents et d'autre part la formation des équipes.

- **La formation des référents** : constitution d'un groupe ressource au sein de la structure, qui suivra une formation approfondie de l'application pendant plusieurs jours. Ce groupe ressource servira ensuite de relais au sein de votre établissement pour accompagner les équipes et répondre aux éventuelles questions.
- **La formation des équipes** : les équipes seront formées par ½ journée ou par journée selon vos besoins. Le programme de formation est adapté aux catégories professionnelles indiquées dans ce document afin d'aborder les fonctionnalités essentielles en lien avec leurs métiers.

Remarques :

- **Le personnel participant à la formation référents doit posséder les notions de base du fonctionnement de l'outil informatique.**
- **La constitution des groupes équipes devra se faire de manière homogène au niveau des catégories professionnelles à convier afin que le programme prévu puisse être respecté et que la formation puisse être la plus efficiente possible (se référer aux catégories professionnelles indiquées dans le catalogue de formation).**
- Un planning de remplacement de votre personnel assistant aux formations sera certainement à prévoir pour libérer pleinement vos agents.
- Nous vous invitons à préparer les éléments que vous souhaiteriez mettre en place dans l'application (liste des soins, cibles des transmissions, réflexion à avoir sur les profils de droits de vos intervenants par catégorie professionnelle, la liste des établissements partenaires avec lesquels vous travaillez (ex : cliniques, hôpitaux, etc.)).

Pendant la formation :

Lors de la formation des référents, si le rythme et le programme le permettent, certaines saisies en réel seront réalisées par votre personnel (dossiers administratifs, plan de soins, prescriptions, etc.). Pour faciliter cette saisie, prévoyez d'avoir ces éléments à proximité.

Selon le volume de saisies à réaliser et la taille de votre structure, il sera probablement nécessaire de mobiliser certaines personnes du groupe référents après la formation pour poursuivre les saisies afin de démarrer avec NETSoins dans les meilleures conditions possibles.

En aval de la formation :

Certains membres de votre structure n'auront peut-être pas suivi de formation. Vous pourrez les accompagner par le biais de journées de formations complémentaires, de téléformations ou encore en interne par le biais des membres de l'équipe référents.

Il sera nécessaire de déterminer le circuit de communication en interne (vers quelle(s) personne(s) se tourner) si votre personnel a des questions.

Il sera utile de suivre les équipes au niveau de l'utilisation et de l'appropriation de l'outil (bonne alimentation et mise à jour des dossiers, utilisation des transmissions, mise à jour des plans de soins, signature des soins et des traitements, etc.) afin de détecter les éventuels besoins de formation ou d'accompagnement.

Vos contacts

- Référent Administratif : responsable-adv@teranga-software.com
- Référent Formation et Pédagogique : responsable-formation@teranga-software.com
- Référent Handicap : referent-handicap@teranga-software.com ou 01.76.501.501
- Service Qualité : qualite@teranga-software.com
- Service après-vente : sav@teranga-software.com

DOCUMENTS À PRÉPARER POUR VOTRE FORMATION INITIALE

- Les dossiers des demandeurs en cours
- La liste des établissements concurrents (si existant)
- La liste des prescripteurs (si existant)
- Vos modèles de courriers types (si existant)

FORMATION INITIALE

Formation initiale NETContact 1 jour

La formation "Initiale NETContact" permet de réaliser la mise en place de notre logiciel au sein des établissements et d'accompagner les utilisateurs dans l'apprentissage et l'utilisation de l'application.



Durée de la formation : 1 jour (7 heures)



Public visé : Direction, Administratif, Assistant(e) commercial(e), Responsable hôtelier(ère)

Nombre de personnes maximum conseillé : 10 (le personnel prévu pour la formation ne doit pas être "en service")

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- d'utiliser l'application NETContact de façon autonome selon le métier de chacun
- de s'adapter aux processus mis en place par l'établissement en lien avec l'application
- de suivre les dossiers avant l'entrée en établissement

Contenu de la formation :

Contenu
Objectifs de formation
Fonctionnement de NETContact et navigation
Gestion des dossiers Demandeurs
Pilotage (Liste & tableau de bord)
Origines & Concurrence
Établissement & Statistiques
Rappel des points vues Questions - réponses
Accompagnement à la mise en place du paramétrage
Saisie en réel (origines, dossiers demandeurs en cours, concurrents)
Questionnaire de fin de formation

Formation NETContact Premium 2 jours

La formation "Premium NETContact", en plus de la prise en main de notre logiciel, permet de former les participants aux bonnes pratiques de gestion des demandes d'hébergement et de promotion des établissements en dehors de l'application...

La formation sera axée autour d'une méthodologie en 4 temps forts :

- Temps 1 - Apports théoriques et pratiques sur les bases marketing et commerciales
- Temps 2 - Réflexions de groupe et mises en situation
- Temps 3 - Travaux d'application ciblés sur les cas pratiques
- Temps 4 - Prise en main de la solution NETContact

À l'issue de la formation, l'objectif est de permettre à tous les participants de savoir comment optimiser leurs échanges et la communication en dehors de la structure, mieux piloter leurs actions au sein de l'établissement.



Durée de la formation : 2 jours (14 heures)



Public visé : Direction, Administratif, Assistant(e) commercial(e), Responsable hôtelier(ère)

Nombre de personnes maximum conseillé : 10 (le personnel prévu pour la formation ne doit pas être "en service")

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- de connaître les bonnes pratiques à chaque étape du cycle de demande
- de mieux analyser les forces et faiblesses de l'établissement mieux identifier les différents leviers d'optimisation
- d'optimiser leurs échanges avec les différentes parties prenantes de l'établissement
- d'utiliser l'application NETContact de façon autonome selon le métier de chacun
- de s'adapter aux processus mis en place par l'établissement en lien avec l'application
- de suivre les dossiers avant l'entrée en établissement

Contenu de la formation :

JOUR 1 Durée : 7 heures	JOUR 2 Durée : 7 heures
Introduction et présentation des objectifs de formation	Gestion du Pilotage
Bases du fonctionnement de NETContact	Les statistiques
Introduction à un outil de CRM	Paramétrages
Gestion des origines	Aide à la mise en route
Concurrence et demandeurs	Questionnaire de fin de formation

V03 - validité du 01/01/2024 au 31/12/2025
MAJ le 01/07/2024

Téléformation initiale NETContact

La "Téléformation initiale NETContact" permet de réaliser la mise en place de notre logiciel au sein des établissements et d'accompagner les utilisateurs dans l'apprentissage et l'utilisation de l'application.



Durée de la formation : 3h30



Public visé : Direction, Administratif, Assistant(e) commercial(e), Responsable hôtelier(ère)

Nombre de personnes maximum conseillé : 10 (le personnel prévu pour la formation ne doit pas être "en service")

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les intervenants formés seront capables :

- d'avoir les bases de connexion et navigation dans NETContact
- de suivre les dossiers des futurs résidents avant l'entrée en établissement

Contenu de la formation :

Contenu
Objectifs de formation
Fonctionnement de NETContact et navigation
Gestion des dossiers Demandeurs
Pilotage (Liste & tableau de bord)
Origines & Concurrence
Établissement
Présentation du paramétrage & Statistiques

Téléformation initiale NETContact Essentiel

La "Téléformation initiale NETContact Essentiel" permet de réaliser la mise en place de notre logiciel au sein des établissements et d'accompagner les utilisateurs dans l'apprentissage et l'utilisation de l'application.



Durée de la formation : 2h00



Public visé : Direction, Administratif, Assistant(e) commercial(e), Responsable hôtelier(ère)

Nombre de personnes maximum conseillé : 5 (le personnel prévu pour la formation ne doit pas être "en service")

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les intervenants formés seront capables :

- d'avoir les bases de connexion et navigation dans NETContact Essentiel
- de suivre les dossiers des futurs résidents avant l'entrée en établissement

Contenu de la formation :

Contenu
Objectifs de formation
Gestion des admissions
Saisie Administrative

Après la formation

Quelques jours après la formation, le formateur transmettra à la Direction de l'établissement :

- Le compte rendu de formation
- Les attestations de présence