FORMATION

La continuité de direction du référent technique
Spéciale FRANCHISE

21 h :

- 2x 3h00 de classe virtuelle
- 15h d'e-learning

L'Organisme de Formation s'assure que toutes les informations sont à jour dans les programmes de formation.

FORMATEUR(S) (nom et fonction)

- **Marie-Hélène GAUTHERON**, Coordinatrice Petite Enfance
  - Educatrice de jeunes enfants diplômée depuis 2016
  - Formatrice et Coordinatrice Petite enfance
  - Expérience en tant que Référente Technique dans une micro-crèche Chérubins
  - Exprérience en RAM, multi-accueil, crèche et micro-crèche

- **Margaux SCHIMPF,** Coordinatrice Petite Enfance
  - Educatrice de jeunes enfants diplômée depuis 2020
  - Formatrice et Coordinatrice Petite enfance
  - Expérience en tant que Référente Technique dans une micro-crèche Chérubins

- **Ema MARTIN**, Directrice adjointe Pôle Administratif et Financier
  - Assistante de gestion diplômée depuis 16 ans
  - BAC +2
  - Expérience professionnelle de 10 ans dans le service à la personne en tant que responsable de trois services administratif, commercial et de gestion puis 6 ans en tant que responsable de facturation des micro-crèches.

- **Ellinah RABENIRINA**, Assistante Ressources Humaines
  - BTS Ressources Humaines
  - 7 ans d'expériences en Ressources Humaines, 4 ans dans une entreprise de garde d'enfant à domicile puis presque 3 ans chez les Chérubins

- **Clara THIELE**, Responsable du Pôle Communication
  - Diplômée depuis 2 ans
  - BAC +5
  - Expérience professionnelle de plus de 4 ans en agence de communication et en régies publicitaires.

- **Hisseini AHMED**, Directeur administratif et financier
  - Comptable diplômé depuis 15 ans
  - o BAC + 3
  - o Expérience professionnelle de 10 ans en tant que DAF

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Objectifs aptitudes :

• Être en capacité de maîtriser le logiciel informatique de gestion et les outils de bureautique;
• Être en capacité d'accueillir et d'organiser l'accueil des familles;
• Être en capacité de travailler en étroite collaboration avec la coordinatrice / gestionnaire;
• Être en capacité de gérer le travail administratif de la structure;
• Être en capacité de connaitre les normes et règles Petite Enfance liées à la micro-crèche;
• Être en capacité de maitriser les notions du chiffre d'affaire de la structure ainsi que son optimisation.

Objectifs compétences :

• Être capable d'organiser le travail d'équipe en l'absence du référent technique.

PUBLIC VISÉ

Professionnel(le) de la petite enfance nommée par le référent technique ou le gestionnaire pour assurer la continuité de direction dans une micro-crèche Les Chérubins.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La Compagnie des Crèches est particulièrement sensible à l'accessibilité de ses formations à tous et à toutes à l'intégration des personnes en situation de handicap.
En cas de besoin d'adaptation de la formation dû à un handicap, contacter nous afin d'étudier les compensations possibles à l'adresse suivante : pole-formation@les-cherubins.com et consulter les sites suivants :
https://www.agefiph.fr/
https://adapeipapillonsblancs.alsace/
https://mdphenligne.cnsa.fr/
https://www.capemploi.info/
https://www.fiphfp.fr/

PRÉ-REQUIS

- Ordinateur connecté à internet.
- Navigateur Firefox Mozilla recommandé.
- Liaison Internet correcte.
- Carte son, enceintes ou casque audio, Webcam (disposer d'un environnement calme).
- Avoir un seuil de 4 participants minimum.

DURÉE ET ORGANISATION

Minimum 4 et maximum 8 stagiaires par classe virtuelle.
La session de formation est annulée si le seuil minimum de 4 participants n'est pas atteint.

Classe virtuelle : 6h réparties en 2 sessions de 3h00
E-learning : 15 h.

DATES DE FORMATION

Les dates de formation se trouvent sur notre site les-jardins-de-lenfance.com, dans la catégorie : pré-inscription :

https://www.les-jardins-de-lenfance.com/calendrier-annuel-sessions.html

PROGRAMME

1. 1ère classe virtuelle (3h00) :

INTRODUCTION FORMATION

Durée : 3h00
Formatrices : **Marie-Hélène GAUTHERON**, coordinatrice Petite Enfance
Margaux SCHIMPF, coordinatrice Petite Enfance

- ☐ Présentation de l'intégralité de la formation continuité de direction
- ☐ Tour de table
- ☐ Objectif de la formation
- ☐ La fiche de poste
- ☐ Le protocole de continuité de direction
- ☐ Les relations envers la RT
- ☐ Les relations envers la coordinatrice / gestionnaire
- ☐ Les relations envers le reste de l ’équipe
- ☐ Les relations envers les familles
- ☐ CAS PRATIQUES – Mise en situation

2. e-learning, qui suit immédiatement la première classe virtuelle : 15h) , composé de 5 parcours

LE LOGICIEL DE GESTION ADMINISTRATIVE DU RÉSEAU LES CHÉRUBINS (4h)

Durée : 4h

Formatrice : **Ema MARTIN**, Directrice adjointe Pôle Administratif et Financier

Dans ce parcours, nous allons nous intéresser à l'utilisation du **logiciel de gestion administrative** de votre micro-crèche. Il s'agit d'un **CRM** spécialement développé pour le réseau des Chérubins.

Le CRM est l'acronyme de « Customer Relationship Management » ou « Gestion de la Relation Client ».

PARCOURS 1 : LE LOGICIEL DE GESTION AU SEIN DU RÉSEAU LES CHÉRUBINS	
Module 1 : Le paramétrage	
	Section 1 : Les informations essentielles
	Section 2 : Les e-mails par défaut
	Section 3 : Les tarifs
	Section 4 : L'équipe
Module 2 : Le devis	
	Section 1 : le devis à partir d'une base vierge
	Section 2 : Le devis à partir d'une préinscription
Module 3 : La création de contrat	
	Section 1 : La création du contrat de garde
	Section 2 : La création du contrat d'adaptation ou d'un contrat occasionnel
Module 4 : Le planning enfant	
	Section 1 : Le planning de garde des enfants
	Section 2 : Création du planning enfant avec cas particulier
	Section 3 : La validation des heures mensuelles
	Section 4 : Le tableau des mouvements
Module 5 : La facturation	
Module 6 : La régularisation de fin de contrat anticipée	

LES OUTILS DE COMMUNICATION AU SEIN D'UNE MICRO-CRÈCHE (3h)

Durée : 3h

Formatrice : **Clara THIELE**, Responsable du Pôle Communication

La formation **communication** a pour but de vous accompagner dans le développement de la notoriété et de l'image de votre structure.

À la fois **online** (ensemble des actions effectuées sur internet) et **offline** (ensemble des actions intervenant hors internet comme des évènements, des articles de presse etc.), nous aborderons les principaux aspects de la communication au sein de la micro-crèche.

Parcours 2	**: VOS OUTILS DE COMMUNICATION**
Module 1 : L'accès au CRM et le mail	
	Section 1 : L'accès au CRM
	Section 2 : La boîte mail
	Section 3 : Créer une liste de diffusion
	Section 4 : Gestionnaire de messages d'absence
Module 2 : Le mini-site de la micro-crèche	
	Section 1 : Les différentes pages du mini site
	Section 2 : Les photos
	Section 3 : La présentation de l'équipe
	Section 4 : Le lien avec Facebook
Module 3 : La page facebook de la micro-crèche	
	Section 1 : Personnaliser ses onglets
	Section 2 : La plateforme messenger
	Section 3 : L'animation de la page

VOTRE RÔLE AUPRÈS DES FAMILLES (3h)

Durée : 3h

Formatrices : **Marie-Hélène GAUTHERON**, coordinatrice Petite Enfance
Margaux SCHIMPF, coordinatrice Petite Enfance

Dans ce parcours, vous allez aborder le rôle de la Référente Technique auprès des familles. De la préinscription à la signature du contrat, l'organisation d'événements à destination des parents, vous découvrirez que le **soutien à la parentalité** est une mission essentielle en micro-crèche.

La référente technique est souvent le 1er interlocuteur d'un parent ou d'une famille. Le 1er contact nécessite donc une certaine préparation.

Parcours 3 : VOTRE RÔLE AUPRÈS DES FAMILLES				
Module 1 : Gestion de la préinscription				
	Section 1 : Définition			
	Section 2 : Consultation de la préinscription			
	Quiz de validation			
	Section 3 : Prise de contact			
	Section 4 : Suivi de la préinscription dans le CRM			
	Quiz de validation			
	Section 5 : Relance : délai et traitement			
	Section 6 : Rendez-vous de préinscription			
Module 2 : Organiser des rencontres avec les familles				
	Section 1 : Avant la réunion			
	Section 2 : Pendant la réunion			
	Section 3 : Après la réunion			

lacompagnie
descrèches

LE TRAVAIL EN ÉQUIPE (3h)

Durée : 3 h

Formatrices : **Marie-Hélène GAUTHERON**, coordinatrice Petite Enfance
Margaux SCHIMPF, coordinatrice Petite Enfance

Après avoir abordé votre rôle auprès des familles, vous allez maintenant aborder votre **fonction de manager**. En effet, votre rôle d'accompagnement auprès de l'équipe est fondamental pour dynamiser les projets en cours dans votre micro-crèche.

Vous aborderez ici, dans un premier temps, le recrutement, puis l'intégration des nouveaux professionnels, l'accompagnement au quotidien, et pour finir l'évaluation nécessaire au suivi de l'équipe.

PARCOURS 4 : LE TRAVAIL EN ÉQUIPE	
Module 1 : Intégrer et former les nouveaux professionnels	
	Section 1 : Livret d'accueil et fiche de poste
	Exercice
	Section 2 : Organisation générale de la micro-crèche et sorties
	Section 3 : Le règlement intérieur et les protocoles Les Chérubins
Module 2 : Accompagner l'équipe au quotidien	
	Section 1 : Élaborer le projet pédagogique
	Section 2 : Concevoir et gérer les plannings
	Section 3 : Organiser les réunions
	Exercice
	Section 4 : Communiquer
Module 3 : La modification du planning équipe sur le CRM	
	Section 1 : L'équipe

3. 2ème classe virtuelle (3h00) : QUESTIONS/RÉPONSES , SUIVI et CONCLUSION

Durée : 3h00
Formatrices : **Marie-Hélène GAUTHERON**, coordinatrice Petite Enfance
Margaux SCHIMPF, coordinatrice Petite Enfance

- ☐ Tour de table (ressenti de la formation, Come-back sur les attentes des apprenants)
- ☐ Les missions ponctuelles
- ☐ Les missions permanentes
- ☐ Les limites de vos missions
- ☐ Récap de vos champs d'action
- ☐ CAS PRATIQUES – Mise en situation
- ☐ Conclusion

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Pour la classe virtuelle :

- 2 classes virtuelles d'une durée totale de 6h.
- Réunions visio via Zoom.
- Le stagiaire effectuera sa formation à distance au jour indiqué dans son invitation reçue par mail.
- L'aide pédagogique est dispensée durant le temps de la formation.

Pour le e-learning :

- Chaque stagiaire reçoit par mail l'url de la plateforme de e-learning + la procédure pour se créer se compte, compte auquel sera rattachée la formation concernée.
- Un support technique et pédagogique est assuré via une messagerie (icône de contact présente sur chaque page).
- L'accès à la plateforme de e-learning est garanti jusqu'au dernier jour de la formation, 23h59.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Un questionnaire de positionnement est envoyé par mail, permettant ainsi de recenser les attentes et les connaissances des apprenants en amont du démarrage de la formation.

Pour la classe virtuelle :

- questions/ réponses
- exercices
- cas concrets
- mise en situation
- partage d'écran

Matériel utilisé : ordinateur avec une connexion internet et application Zoom le cas échéant.

Pour le e-learning :

- cours théoriques
- vidéos qui soit remplacent le support théorique, soit viennent en support du cours théoriques (vidéos hébergées sur une chaîne youtube Les Chérubins)
- références bibliographiques
- documents propres aux Chérubins fournis pour accompagner l'apprentissage (ex : protocoles, règlements, organigrammes etc.)
- exercices pour tester ses connaissances en amont du cours ou les vérifier tout au long sous forme de QMC, vrai/faux ou jeux de paire avec réponses fournies automatiquement une fois les réponses de l'apprenant envoyées.
- quiz de validation sous forme de QCM, vrai/faux ou jeux de paire, avec obligation de réussite à 80% pour passer à la suite de la formation. Réponses fournies automatiquement après réussite du test pour vérifier l'intégralité des réponses à toutes les questions.

Formateur présent à distance via une icône de contact.
Matériel utilisé : ordinateur fixe ou portable avec une connexion internet.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- Questionnaire de positionnement envoyé en amont de la formation (niveau et connaissances du sujet)
- Formulaire d'évaluation de l'apprenant par le formateur (quiz, questions orales pendant les jeux de rôle, tout au long de la formation...)
- Auto évaluation de fin de formation
- Enquête de satisfaction
- Suivi des présences et remise d'un certificat de réalisation

E-LEARNING

- Lors de l'apprentissage en e-learning, possibilité de contacter les formateurs par message à travers une icône de contact présente sur chaque page.
- Lors de l'apprentissage en e-learning, évaluation des connaissances à l'aide de quiz de validation tout au long des parcours, nécessitant un taux de réussite de 80% afin de poursuivre la formation.

CLASSES VIRTUELLES

- Questions/réponses lors des classes virtuelles.

FORMALISATION

Certificat de réalisation

MODALITÉS D'ADMISSION

L'apprenant reçoit par mail :

- Envoi du questionnaire de positionnement avant la première classe virtuelle : permettant d'identifier les attentes de l'apprenant afin de savoir si elles correspondent au contenu de la formation, et permettant d'identifier les connaissances de base de l'apprenant.
- pour les classes virtuelles : une invitation pour rejoindre la classe virtuelle via Zoom (une invitation par classe virtuelle)
- Pour le e-learning : l'url de la plateforme de e-learning + la procédure pour se créer se compte, compte auquel sera rattachée la formation concernée.

TARIF

405 € TTC / participant