

Livret d'accueil 2026

Cher client,

Vous envisagez ou vous avez déjà décidé de suivre une de nos formations.

Vous trouverez dans ce livret une présentation de notre organisme, de son fonctionnement ainsi que des valeurs qui l'animent.

Des informations d'ordre administratif ou pédagogique vous seront également proposées. Elles pourront vous être utiles lors de la préparation de votre parcours de formation.

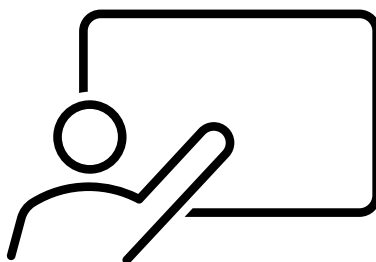
Nous restons bien entendu à votre disposition pour vous apporter si besoin, tout complément nécessaire. N'hésitez pas à nous contacter.

Nous espérons avoir le plaisir de vous rencontrer lors de l'une de nos formations. Dans cette attente, nous vous adressons nos cordiales salutations.

Sylvie et Vincent Quatrehomme

Table des matières

▪ Présentation générale	Page 3
▪ Organigramme / Formateurs	Page 4
▪ Parcours de formation	Page 5
▪ Objectifs de la formation et analyse des besoins.....	Page 6
▪ Suivi qualité.....	Page 7
▪ Informations pratiques.....	Page 8
▪ Annexe 1 : Accueil des PSH	Page 9
▪ Annexe 2 : Conditions générales de formation	Page 10
▪ Annexe 3 : Procédure de gestion des abandons	Page 11
▪ Annexe 4 : Règlement intérieur	Page 12



Présentation générale

Historique

Serpolen a été créée le 1^{er} septembre 2010 par Sylvie Quatrehomme.

La société déclare son **activité de formation et obtient le 5/10/10 un numéro auprès de la Préfecture** de la région Rhône Alpes : 82 01 01280 01 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

L'activité de formation se décline alors autour de deux axes toujours d'actualité :

- Les formation EBP : SERPOLEN devient CFE (Centre de Formation EBP)
- Les formations en bureautique sur Excel et Word

En septembre 2013 Vincent Quatrehomme rejoint Sylvie Quatrehomme dans la perspective de développer la distribution des logiciels EBP ainsi que la formation sur ces logiciels.

En mai 2017 Serpolen s'installe dans des locaux neufs dotés d'une salle de formation moderne, lumineuse et accessible aux PMR.

Le 5 septembre 2017 SERPOLEN obtient le référencement DATADOCK et le 8 novembre 2021 la certification QUALIOPI. Cette dernière a été renouvelée le 8 novembre 2024.

Périmètre géographique et domaines de compétence

Basés dans l'Ain à Vonnas, SERPOLEN réalise des formations personnalisées sur votre site, dans les départements limitrophes ou proches tels que Rhône, Saône et Loire, Jura, Loire, Savoie, Haute Savoie, Drôme...

Il n'y a pas de limite géographique pour les formations dispensées dans les locaux de SERPOLEN ou à distance.

Les formateurs sont spécialisés sur les logiciels EBP de Comptabilité, Gestion commerciale, Bâtiment et Paie et forment également sur des thématiques liées à la gestion de l'Entreprise.

Ethique et valeurs

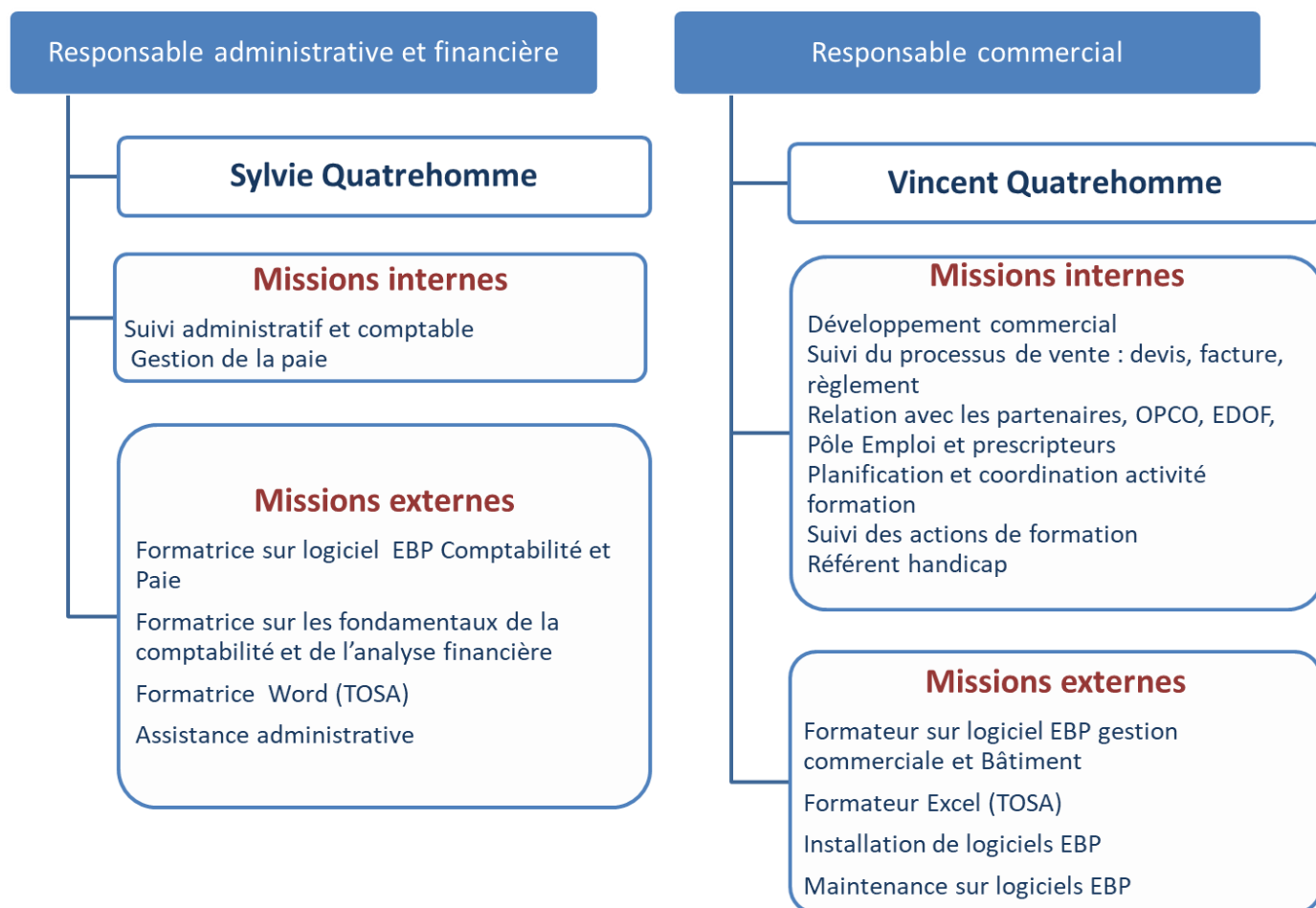
SERPOLEN est une petite structure de deux personnes, attachée à son indépendance et sa liberté. Sa petite taille lui permet d'être souple, facilement adaptable, réactive, et très proche de ses clients.

Ses valeurs sont celles de l'engagement et du respect. Créer et maintenir une relation humaine de qualité est au cœur de ses préoccupations. Pour ces différentes raisons, Serpolen est très peu active sur les réseaux sociaux.

Fonctionnement

SERPOLEN se définit comme un « artisan de la formation ». Elle n'a ni l'ambition ni les moyens d'organismes de formation plus importants. En conséquence elle ne peut utiliser des plateformes telles que DIGIFORMA qui accompagnent ces derniers sur tout ou partie du parcours de formation, de la prise de contact au règlement en passant par le suivi administratif, l'évaluation des compétences, la satisfaction des stagiaires. SERPOLEN a donc mis en place ses propres outils afin de satisfaire aux exigences du **Référentiel National de Qualité** imposé par la loi du 06/06/2019 ; vous pourrez les découvrir dans ce livret d'accueil ou sur le site serpolen.fr.

Organigramme Serpolen



Les formateurs

Sylvie et Vincent Quatrehomme ont acquis sur le terrain une longue expérience de plus de trente ans et possèdent de ce fait une pratique poussée des domaines dans lesquels ils réalisent leurs formations :

- Sylvie Quatrehomme : comptabilité, paie et Word
- Vincent Quatrehomme : gestion, bâtiment et Excel

Outre leurs compétences respectives, chacun d'eux assure une veille technique légale et réglementaire afin de s'approprier les évolutions et maintenir ainsi leur niveau de connaissance dans le respect du Référentiel National Qualité.

Ils suivent en particulier chaque année une mise à niveau obligatoire de EBP qui leur accorde une nouvelle certification pour l'année à venir.

Déroulé du parcours de formation

- Prise de contact par le stagiaire avec Vincent
- Analyse des besoins : Vincent
- Démonstration du logiciel ou de la fonctionnalité si besoin : Sylvie ou Vincent selon le logiciel
- Etablissement de la Convention de formation (si prise en charge) : Vincent
- Réalisation de la formation dans le respect des CGF (voir page 10) : Sylvie ou Vincent selon le logiciel
- Contrôle de la réalisation et de la qualité de la formation avec les documents post-formation
 - Attestation de présence
 - Evaluation du stagiaire (contrôle de l'acquisition des compétences)
 - Evaluation de stage (conformité / satisfaction)
- Suivi et réponses des points en suspens le cas échéant

Adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de formation

Objectifs

L'objectif de nos formations « informatiques de gestion » est d'utiliser, en toute autonomie, un logiciel de gestion ou de bureautique selon les fonctionnalités souhaitées par le stagiaire. Pour la formation « Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière », il s'agit de fournir aux stagiaires les bases de compréhension des mécanismes comptables et des documents de synthèse que sont le bilan et le compte de résultat et de l'analyse des informations qui découlent de ces derniers.

Pédagogie

Face à face : Toutes nos formations EBP et bureautique sont dispensées en face à face pédagogique, en présentiel ou en FAD, avec un nombre restreint de stagiaires (1 à 4 personnes).

Formation en discontinu : nous alternons les temps de formation théorique et la mise en application concrète par le stagiaire. Cette alternance intégrative entre le savoir théorique et la pratique professionnelle, permet au stagiaire d'apprendre en agissant.

Formations synchrones : pour les formations réalisées à distance, l'échange avec les apprenants s'effectue en temps réel grâce à des outils comme TEAMWIEVER, ZOOM et GOOGLE DRIVE qui permettent également des partages de données et d'exercices.

Evaluation pré-formative

En amont de la formation et selon la nature de cette dernière, le stagiaire passe un test d'évaluation pré-formative. Ce test permet de déterminer le niveau du stagiaire et ainsi de personnaliser son parcours de formation. Cette étape est ainsi réalisée pour :

- La certification TOSA
- Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière

Pour les formations EBP, l'évaluation du niveau et du besoin du stagiaire est réalisée à l'aide de la fiche ci-dessous.

Définition des objectifs de la formation et analyse des besoins

Lors de l'entretien qui a lieu en amont de la formation, nous collectons les informations suivantes.

Administratif	Contact	Date _____ par Tel ☐ Rdv S/S ☐ Mail ☐ Site internet ☐	
	Si client Serpolen	Société	
		Nom contact	
	Si prospect ou nouveau client	Société	
		Nom dirigeant	
		Nom contact	
		Adresse	
		Tel	
		Courriel	
		Prescripteur	
	Lieu	FAD ☐ Sur site ☐ Préciser le lieu _____	
	Si prise en charge	Subrogation OUI ☐ NON ☐	
		Nom OPCO	
		CPF	
		Autre	
Objectif du stage	Logiciels concernés		
	Stagiaires	Nom / Fonction	
	Contexte de la formation	☐ Formation initiale → Création d'activité	
		☐ Formation initiale → Changement de logiciel	
		☐ Formation initiale → Changement d'utilisateur (logiciel en place)	
		☐ Approfondissement et/ou mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités	
	Si formation initiale : faut-il reprendre des données ? OUI ☐ NON ☐		
	Si approfondissement : détailler les fonctionnalités à mettre au programme		
Divers	Stagiaire en situation de handicap	Préciser la situation et les moyens d'accueil à mettre en œuvre	
	Remarques diverses		

Suivi qualité

SERPOLEN a mis en place des indicateurs afin de suivre les volumes et la qualité de ses formations.

Volume de formation 2025



Nombre de jours

18



Nombre de stagiaires

24



Nombre d'heures stagiaires

122

Taux de réalisation 2025

100
%

Taux de satisfaction 2025

4,7/5

Informations pratiques

Formation en journée ou demi-journée

- Horaires de formation : 9h 12h30 / 13h30 17h (à adapter si besoin à vos contraintes)
- Lieu : en intra-entreprise, à distance ou sur le site de SERPOLEN
- Durées et tarifs : ils sont précisés sur les fiches de programme.

Formations ponctuelles

- Objet : à votre demande sur une fonctionnalité précise du logiciel ou une thématique donnée
- Lieu : réalisées à distance
- Horaire : le créneau que vous souhaitez
- Tarif : facturées à l'heure : 85€ HT

Formations à distance

Nous nous connectons sur votre poste de travail avec TEAMWIEVER. Il peut arriver qu'un problème de connexion internet perturbe la formation. Dans ce cas, l'incident est noté sur la fiche d'évaluation de stage et le temps non réalisé est reporté ultérieurement.

Equipement nécessaire pour une formation intra-entreprise en présentiel ou à distance

- Un bureau calme pouvant accueillir deux personnes ou une salle de taille suffisante si plusieurs stagiaires participent à la formation
- 1 PC portable ou fixe
- 1 vidéoprojecteur si les stagiaires sont plus de deux
- Un tableau si possible
- 1 connexion WI-FI
- Les conditions adaptées pour un stagiaire en situation de handicap

Accueil des stagiaires en situation de handicap : ci-joint en annexe page 9

Règlement intérieur : ci-joint en annexe page 10

Conditions générales de formation : ci-joint en annexe page 11

Pour toute information complémentaire, vous pouvez joindre Vincent Quatrehomme :

Contact : 04 74 50 04 32 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h

Courriel : contact@serpolen.fr

Adresse de formation sur le site de Serpolen : 26 rue Roland Garros – ZA des Grands Varrays – 01540 Vonnas

Accueil des stagiaires en situation de handicap

Chez SERPOLEN, tous les stagiaires sont accueillis dans le parcours de formation qu'ils ont choisi avec un objectif : atteindre au mieux le niveau de compétence escompté.

Tous les moyens pédagogiques et matériels sont mis en œuvre pour atteindre cet objectif.

Ainsi, une attention particulière est portée à l'accueil des stagiaires qui demandent une adaptation de la formation à leur handicap, quel que soit la typologie de ce dernier.

Nos salles de formation, sanitaires et parking sont accessibles aux PMR.

En ce qui concerne les troubles visuels, auditifs, de l'attention, ou encore la fatigabilité, nos formateurs s'adapteront, que ce soit avec les moyens dont ils disposent en interne ou si cela est nécessaire en demandant une aide auprès d'organismes tels que l'AGEFIPH.

Notons que SERPOLEN réalisera en principe la formation d'un stagiaire handicapé sur le site du client et donc dans un espace de travail adapté au PSH. Les conditions optimales seront donc sans doute, en grande partie déjà réunies.

***Dans tous les cas, n'hésitez pas à exposer la situation en amont de la formation.
Vous trouverez quelques exemples dans le tableau ci-dessous.***

Typologie de HANDICAP		Compensations possibles	Disponibilité chez SERPOLEN
	VISUEL	Réserver une place à proximité de l'écran de diffusion Mettre un écran individuel à disposition Supports avec police ARIAL et caractères taille > 16 Supprimer le jaune et le vert clair des supports Abaissier la luminosité de la pièce (stores, éclairage adaptatif, etc.)	OUI OUI A la demande A la demande OUI
	AUDITIF	Accès à la lecture labiale (adaptation des exercices de groupe, diction et posture de l'animateur, etc.) Traducteur ou application LSF (langue des signes française)	A la demande Avec une aide extérieure
	FATIGABILITE TROUBLE DE L'ATTENTION	Adaptation des rythmes de pauses / des méthodes pédagogiques Fauteuil/siège adapté/spécifique	A la demande Avec une aide extérieure
	MOTEUR (physique)	Salles, sanitaires accessibles aux PMR Parking réservé	OUI OUI

Conditions générales de formation

Inscription

A la suite de la signature de la commande, SERPOLEN transmet au client le programme, le livret d'accueil et la convention de formation. Cette dernière est à retourner signée et accompagnée de l'acompte qui valide l'inscription. **Le client doit préciser à cette étape s'il demande une prise en charge de son OPCO.**

Annulation ou report par SERPOLEN

En cas de circonstances exceptionnelles occasionnant une indisponibilité du formateur, SERPOLEN s'engage à proposer une nouvelle date dans les meilleurs délais. Si le client le souhaite, la formation peut être annulée. Dans ce cas, SERPOLEN s'engage à restituer les sommes déjà perçues lors de la commande.

Annulation ou report par le client

En cas de circonstances exceptionnelles occasionnant une indisponibilité du stagiaire, SERPOLEN s'engage à proposer une nouvelle date dans les meilleurs délais. Si l'indisponibilité est durable ou définitive et qu'elle occasionne une annulation de la formation, SERPOLEN procédera au remboursement de l'acompte. En dehors de circonstances exceptionnelles, le client souhaitant annuler une formation en cours ou non démarrée ne fera l'objet d'aucun remboursement.

Impossibilité de réaliser la formation après l'arrivée du formateur sur place

Si cette impossibilité est liée à un problème du client (stagiaire absent ou en retard, matériel en panne, logiciel non installé etc...) le temps passé à tenter de le résoudre ne sera pas décompté du prix de la journée de formation qui sera alors facturée intégralement.

Documents de fin de contrat

A l'issue de la formation, le client s'engage à renseigner et signer les documents qui lui seront présentés : Feuille de présence, test final, évaluation de la formation et questionnaire de satisfaction.

Facturation

Dès la fin de la formation, le client recevra la facture et s'acquittera du solde à payer. Dans le cas d'une facturation avec subrogation à l'OPCO, la facture ne sera établie et envoyée à ce dernier que si l'accord de prise en charge explicite est parvenu à SERPOLEN avant le commencement de la formation.

Responsabilité

SERPOLEN est un organisme déclaré auprès de la préfecture, référencé DATADOCK, certifié QUALIOPI et EBP ce qui garantit la qualité de la formation. Néanmoins, une inadéquation du logiciel objet de la formation peut apparaître lors de cette dernière. SERPOLEN ne saura être tenu responsable de la situation si cela résulte d'un défaut de communication en avant-vente sachant qu'une démonstration du produit a précisément pour objet de vérifier la compatibilité entre les besoins du client et les fonctionnalités proposées. Cela étant une solution sera toujours recherchée par le formateur et l'équipe technique de EBP.

En outre, le client est responsable de la connaissance de ses données et obligations légales et fiscales notamment pour le paramétrage des logiciels de Gestion et de Paie.

Formation à distance

Le client doit s'assurer en amont de la formation qu'il a une connexion internet adéquate ainsi qu'un matériel adapté aux logiciels de communication utilisés par SERPOLEN.

Accueil des personnes en situation de handicap

Dans la mesure où le stagiaire souhaite faire part de son handicap, SERPOLEN s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pédagogiques et matériels nécessaires à son accueil en formation. Il appartient au client d'apporter toute précision nécessaire au bon déroulement de la formation avant le démarrage de cette dernière. Le cas échéant, SERPOLEN réalisera la formation en principe sur le site du client et donc dans l'espace de travail du stagiaire handicapé. Les conditions optimales seront donc sans doute, en grande partie déjà réunies.

Procédure de gestion des abandons

Procédure abandon en ligne

→ Cas d'abandons :

- Connexion internet
- Défaillance technique
- Problème de son
- Formation non adaptée
- Logiciel en erreur
- Stagiaire absent (maladie, urgence familiale, autre)

En cas de problème, le formateur prévient le client, par téléphone et/ou mail. Si le client ne répond pas rapidement, un nouveau contact sera établi ultérieurement afin de trouver une Solution.

Si le problème persiste une nouvelle date sera planifiée selon la problématique rencontrée.

Procédure abandon en présentiel

→ Cas d'abandons :

- Défaillance technique
- Formation non adaptée
- Logiciel en erreur
- Stagiaire absent (maladie, urgence familiale, autre)

Si le problème persiste une nouvelle date sera planifiée ultérieurement selon la problématique rencontrée.

En cas de litige, une réunion sera organisée avec les différents responsables.

Règlement intérieur

Article 1 – Objet et champ d’application

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s’applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire avant toute inscription définitive.

Le règlement définit les règles relatives à l’assiduité, à la discipline, à l’hygiène et à la sécurité, les sanctions applicables aux stagiaires qui y contreviennent ainsi que la procédure utilisée dans le cas où une sanction est envisagée.

Article 2 – Assiduité – Obligations

- Les stagiaires doivent se conformer aux horaires communiqués lors de la convocation : l’employeur et/ou l’organisme paritaire assurant le financement de la formation seront informés de tout retard ou absence du stagiaire.
- Les stagiaires s’obligent à adopter une tenue et un comportement compatibles avec les règles élémentaires de savoir vivre et savoir être nécessaires au bon déroulement de la formation.

Article 3 - Discipline générale

Il est formellement interdit au stagiaire :

- D’introduire ou consommer des boissons alcoolisées et stupéfiants dans les locaux de l’organisme
- De se présenter aux formations en état d’ébriété ou sous l’emprise de stupéfiants
- De fumer ou vapoter dans les locaux de l’organisme
- D’utiliser le matériel mis à disposition à des fins personnelles
- De consulter des sites dont le sujet est étranger à la formation
- D’installer des logiciels sur les postes de travail
- De modifier les paramètres de l’ordinateur
- D’utiliser un téléphone portable durant la formation, des pauses étant prévues à cet effet.

Article 4 - Hygiène et sécurité

- Les stagiaires sont tenus de respecter la propreté des locaux et notamment des toilettes.
- La prévention des risques d’accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d’hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l’organisme, lorsqu’elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.
- Lorsque la formation a lieu sur le site de l’entreprise, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles de l’entreprise.

Article 5 - Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l’organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l’objet de l’une ou l’autre des sanctions ci-après par ordre croissant d’importance :

- Avertissement écrit par le responsable de l’organisme de formation
- Exclusion temporaire de la formation
- Exclusion définitive de la formation

Article 6 - Entretien préalable à une sanction et procédure

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui. Lorsque l’organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l’intéressé contre décharge en lui indiquant l’objet de la convocation, la date, l’heure et le lieu de l’entretien, sauf si la sanction envisagée n’a pas d’incidence sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l’entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l’organisme de formation. La convocation mentionnée à l’article précédent fait état de cette faculté. Lors de l’entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu’une mesure conservatoire d’exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l’organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l’agissement fautif à l’origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le stagiaire n’ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et, éventuellement, qu’il ait été convoqué à un entretien et ait eu la possibilité de s’expliquer devant le responsable de l’organisme.

La sanction ne peut intervenir moins d’un jour franc ni plus de 15 jours après l’entretien.

Elle fait l’objet d’une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d’une lettre recommandée, ou d’une lettre remise contre décharge. L’organisme de formation informe concomitamment l’employeur, et éventuellement l’organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

La Présidente
Sylvie Quatrehomme

