

# LIVRET D'ACCUEIL

## EDITION 2023



Ce livret d'accueil a été mis en place pour vous guider et vous accompagner dans les grandes étapes de votre formation.

Vous trouverez les informations utiles à votre parcours de formation comme les personnes ressources, l'accueil des personnes en situation de handicap, les équipements nécessaires dans votre entreprise au bon déroulement de la formation, les témoignages, les ressources documentaires et les CGF.

Ce livret vous est spécialement destiné et vous sera utile pour comprendre le fonctionnement ainsi que l'organisation d'amiGest.

Nous vous souhaitons pleine réussite dans votre formation.

Notre partenaire : organisme certifié QUALIOPI



# PRESENTATION

**amiGest** vous accompagne dans votre processus de formation autour des logiciels EBP.

Fidèles depuis plus de 25 ans, nos équipes allient professionnalisme et solidarité pour vous accompagner au quotidien.

Ces qualités sont indispensables à la mise en œuvre de vos outils de gestion et à l'optimisation de votre parc informatique & téléphonique qui sont généralement des enjeux stratégiques pour une société.

La maîtrise fonctionnelle et la coordination de vos projets par nos technico-commerciaux, consultants et techniciens assurent une réussite complète de vos multiples projets : audit fonctionnel et technique, intégration de solutions de gestion, installation d'infrastructures réseaux et télécoms, équipement, ingénierie, formation...

Notre équipe de 8 consultants formateurs certifiés chaque année par EBP vous garantissent des prestations adaptées à vos besoins et votre typologie. Que ce soit en présentiel ou à distance, nous saurons apporter à vos collaborateurs les connaissances nécessaires à l'utilisation optimale de nos logiciels de gestion et de comptabilité.

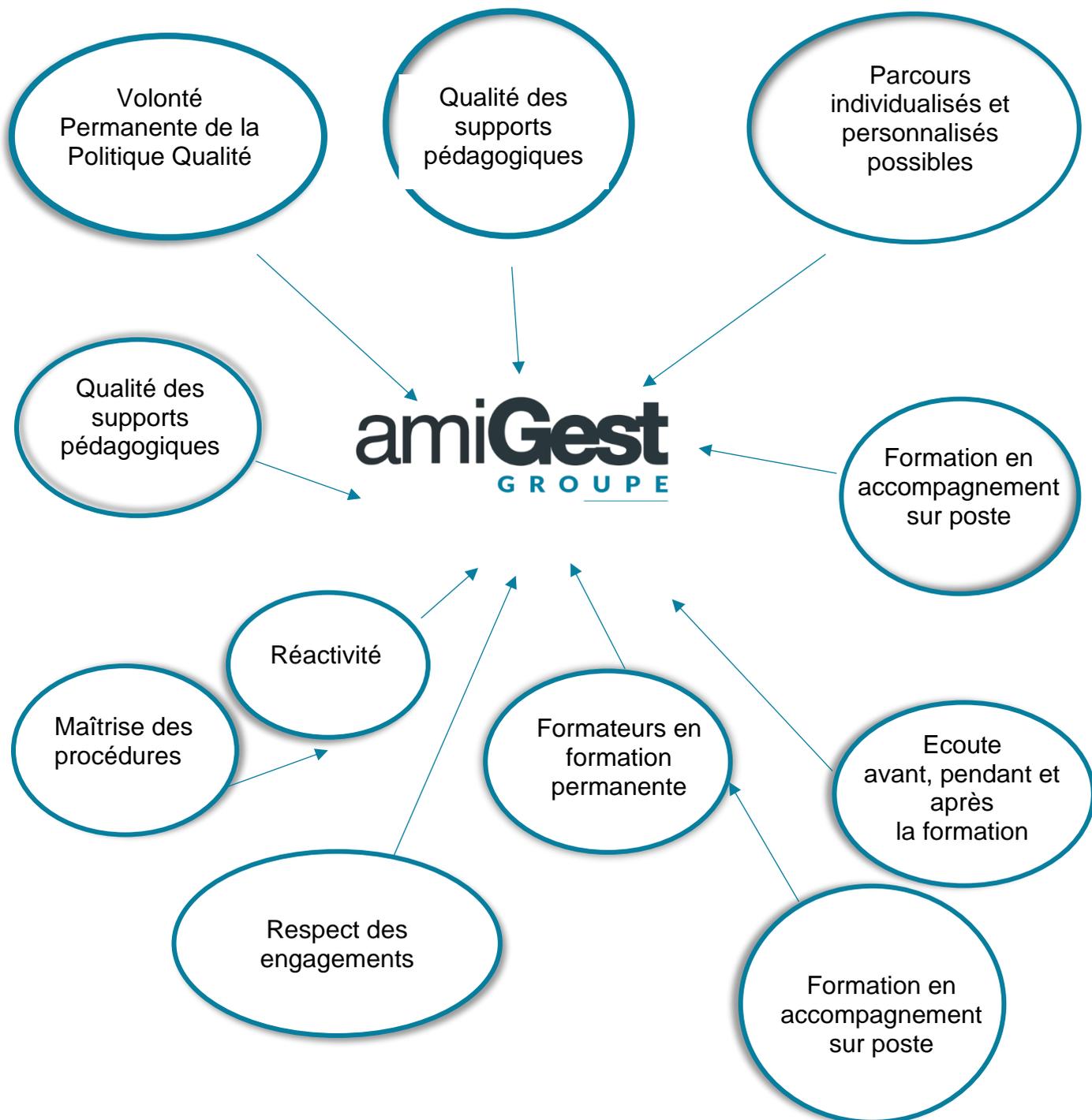
Nous intervenons principalement en Auvergne Rhône Alpes mais nous sommes capables d'opérer des actions de formation partout en France en présentiel ou à distance grâce à des outils de travail reconnus et faciles d'utilisation.

Nos formations sont toutes complétées par un processus de contrôle des connaissances acquises ainsi que par un suivi de votre satisfaction. Le service formation **amiGest** reste disponible même après la fin de la session pour contrôler la qualité de nos prestations et votre satisfaction

**amiGest** est certifié :

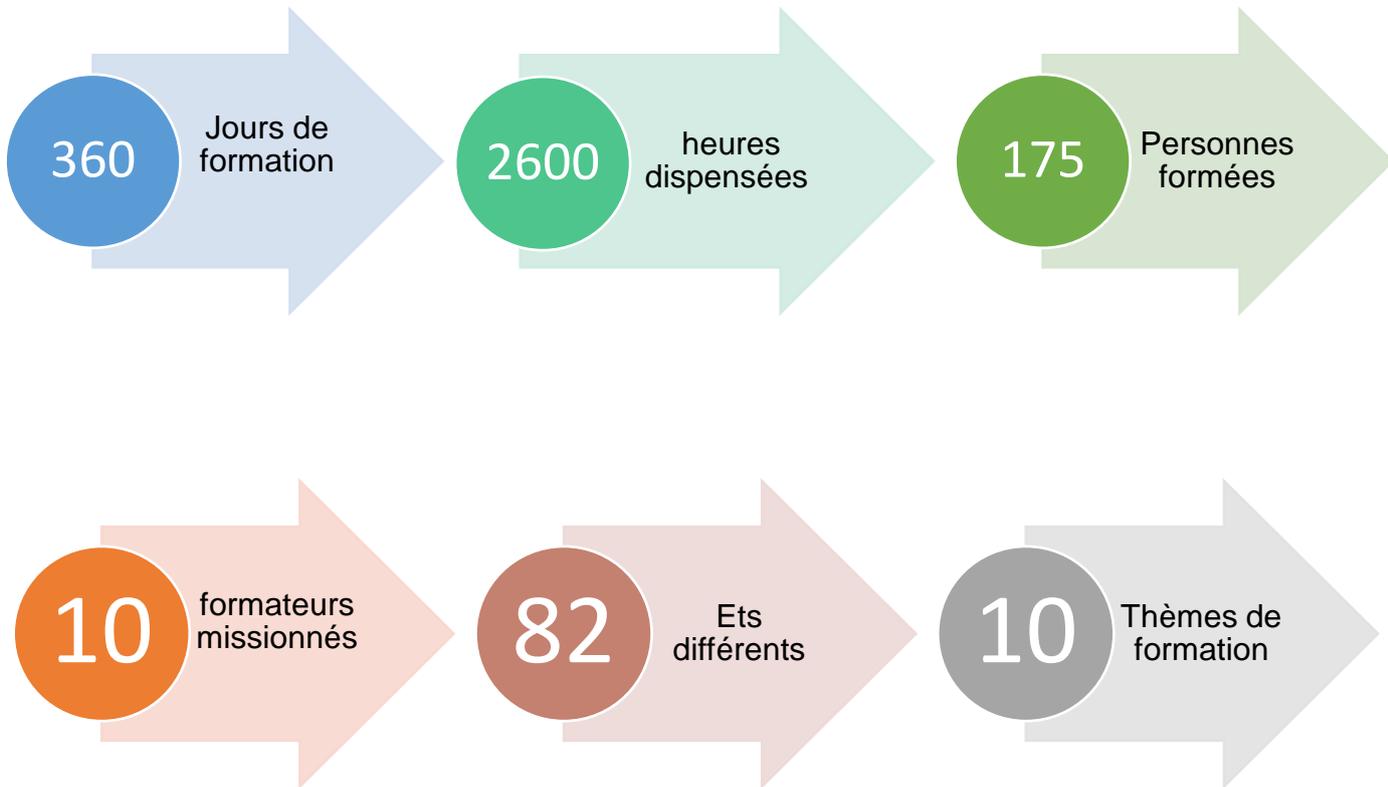


# NOS POINTS FORTS



# INDICATEURS QUALITE

En 2022, amiGest c'est :



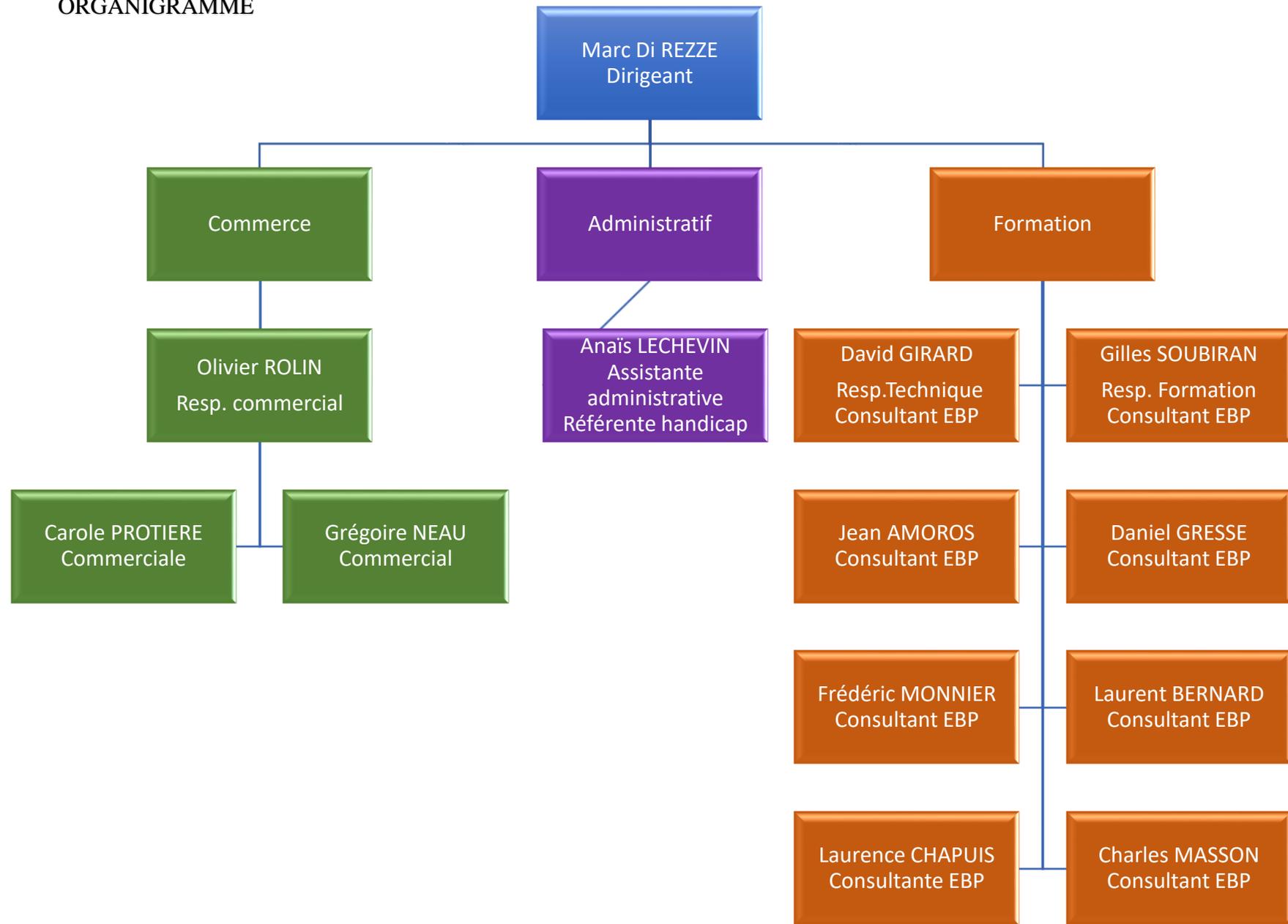
## Suivi qualité (Digiforma au 12/04/2022) :

Suivi Qualité par session					
PAR SESSION					
Date	Session	Nom	Satisfaction à chaud	Évaluation à froid	Total général
> 2021			9.1	7.8	8.9
> 2022			9.4	8	8.9
> 2023			9.3	8.9	9.2
Total général			9.3	8.1	8.9

- ✚ Adéquation aux attentes des clients
- ✚ Compétences et implication des intervenants
- ✚ Amélioration continue
- ✚ Maîtrise des processus

Pour réussir ce défi, nous avons mis au point un système de cotation qui nous permet de mesurer le niveau de qualité de la formation dispensée, du formateur et de l'ensemble des formations effectuées dans les établissements.

# ORGANIGRAMME



# FONCTIONS ET MISSIONS DU POLE FORMATION

Gilles SOUBIRAN  
Resp. Formation  
Consultant EBP

## Ses Missions et Objectifs

- ✚ Supervise la qualité de la mise en œuvre de la formation dispensée
- ✚ S'assure de la bonne gestion des enregistrements qualité
- ✚ Met en adéquation le programme de formation et la demande du client
- ✚ S'assure que les demandes et objectifs du donneur d'ordre soient atteints pour chaque prestation
- ✚ Sensibilise les intervenants sur la satisfaction du client et des stagiaires
- ✚ Valide les supports pédagogiques
- ✚ Instaure le suivi des actions d'amélioration,
- ✚ Met en place des actions correctives relatives au contenu des formations et à la conception des prestations
- ✚ Analyse les retours de formation, synthèses, observations et appréciations
- ✚ Assure la veille légale et juridique et met les plans et documents de formation en conformité

Compétences principales : EBP : Gestion, Comptabilité, Méca

Référent technique des consultants

David GIRARD  
Resp. Technique  
Consultant EBP

Jean AMOROS  
Consultant EBP

Compétences principales : Développement, EBP Méca, Logistique

Compétences principales : EBP : Gestion, Comptabilité

Daniel GRESSE  
Consultant EBP

Frédéric MONNIER  
Consultant EBP

Compétences principales : EBP : Bâtiment, Gestion, Comptabilité, Paie

Compétences principales : EBP : Gestion, Méca, Développement

Charles MASSON  
Consultant EBP

Laurent BERNARD  
Consultant EBP

Compétences principales : EBP : Bâtiment, Gestion, Comptabilité, Paie

Compétences principales : EBP : Paie, Gestion, Comptabilité

Laurence CHAPUIS  
Consultante EBP

### Leurs Missions et Objectifs

- + Réalisent les prestations en accord avec les programme définis
- + Forment les utilisateurs et transfèrent leurs compétences
- + Remettent les différents comptes rendus, synthèses des formations réalisées
- + Rapportent au Responsable Consulting toutes les observations des stagiaires susceptibles d'améliorer la satisfaction clients
- + Déterminent les besoins complémentaires et/ou repèrent les lacunes pour préconiser de nouvelles formations
- + Accompagnent les utilisateurs via l'assistance téléphonique et courriels
- + Apportent des réponses immédiates aux demandes et assurent un suivi attentif
- + S'engagent à respecter la charte qualité amiGest et ses valeurs
- + Ils sont les médiateurs pendant toute la durée de la formation

Nos formateurs sont tous des professionnels de terrain qui s'engagent à une veille technique régulière afin de mettre à jour leurs connaissances et à respecter les exigences requises par les décrets du 06/06/2019 relatifs au Référentiel National Qualité.

# QUI CONTACTER ?

amiGest assure l'assistance téléphonique :

**Du lundi au vendredi de 09h à 12h et de 14h à 18h  
au 04.78.34.27.27**

## Pour la logistique liée à la formation

**Gilles SOUBIRAN** – Responsable formation Consultant ERP

- Logistique des formations auprès des établissements et des intervenants (Adresse, composition du groupe, salle, matériel, repas, parking, etc...)
- Organisation de la formation (dates, lieux, horaires, tarifs)
- Validation des déroulés pédagogiques et des supports correspondants
- Toute information en lien avec la formation

[gilles.soubiran@amigest.fr](mailto:gilles.soubiran@amigest.fr)

## Pour la constitution de votre dossier administratif

**Anaïs LECHEVIN** – Assistante Administrative

- Conventions de formation, émargements, évaluations, synthèses et préconisations
- Contenu des programmes de formation (public, contenu, outils pédagogiques)
- Gestion des règlements (OPCO, entreprises)

[anaïs.lechevin@amigest.fr](mailto:anaïs.lechevin@amigest.fr)

## Pour faciliter les échanges avec l'équipe AmiGest

[technique@amigest.fr](mailto:technique@amigest.fr)

Pour le département logiciel

[contact@amigest.fr](mailto:contact@amigest.fr)

Pour toutes autres demandes

Utilisation de l'outil développé en interne pour la saisie automatique des tickets

## Les horaires de formation sur site sont :

- En demi-journée                      8h30 à 12h30 ou de 13h30 à 17h30
- En journée                              9h à 17h30 avec une pause déjeuner d'1h30

169 Avenue Charles de Gaulle  
69160 TASSIN LA DEMI-LUNE

 04.78.34.27.27

 [contact@amigest.fr](mailto:contact@amigest.fr)



[www.amigest.fr](http://www.amigest.fr)

# DROITS ET DEVOIRS DU/DES PARTICIPANT(S)

Nous vous rappelons que toute la formation est réalisée sur le temps de travail et que les règles habituelles de travail s'imposent.

Les participants s'engagent à :

- + Se présenter ¼ heure avant le début de la formation dans l'espace prévu à cet effet
- + Respecter la ponctualité
- + Signaler avant le début de la formation d'une absence en cours de formation ou toute une partie de la journée
- + S'interdire toute absence non justifiée (qui sera signalée à l'OPCO)
- + **Si vous devez abandonner la formation en cours, le formateur vous contactera par téléphone pour remplir un questionnaire afin de recueillir la raison, l'analyser et rechercher avec vous ou votre responsable la solution la mieux adaptée.**
- + Se rendre disponible « téléphones éteints », une pause sera proposée le matin et l'après midi
- + Observer un comportement correct à l'égard du formateur
- + Ne pas imposer ses propres besoins, participer assidument à la formation (sauf si formation individuelle)
- + Intervenir avec respect et courtoisie vis-à-vis de l'intervenant mais aussi des autres participants
- + Remplir et signer régulièrement la feuille d'émargement remise par le formateur à la fin de la journée qui justifie votre assiduité et votre présence à la formation
- + Remplir et signer la fiche d'évaluation remise par le formateur à la fin de la formation
- + Remplir le quizz d'évaluation remis par le formateur

amiGest s'engage à :

- + Prévenir les participants des dates et des horaires de formation
- + Convoquer les participants en temps et heure et en bonne et due forme
- + Remettre aux participants le livret d'accueil et les CGV
- + Fournir aux participants le programme de formation
- + Indiquer aux participants les obligations suivantes :
  - Signer les feuilles d'émargement
  - **Analyser et rechercher la solution la mieux adaptée en cas d'abandon sur la formation en cours**
  - Remettre la fiche d'évaluation complétée
  - Remplir les questionnaires de satisfaction
- + Indiquer les coordonnées de la personne chargée des relations avec les participants

# ACCUEIL EN FORMATION D'UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Afin d'assurer la prise en charge de personnes en situation de handicap, des engagements mutuels devons être opérés entre les parties.

Pour ce faire,

L'établissement client s'engage à :

- Prévenir lors de la transmission de la liste des participants de la formation, de la présence d'une ou plusieurs personnes en situation de handicap

Cet accueil doit être pensé en fonction du handicap de la personne : (Process en page suivante)

1. Handicap moteur
2. Handicap intellectuel
3. Handicap psychique
4. Déficits sensoriels : visuel et auditif
5. Troubles du neurodéveloppement : TSA, troubles DYS
6. Maladies chroniques

amiGest s'engage à :

- Adapter les supports et modalités pédagogiques en fonction du/des handicap(s) signalé(s)
- Demander à l'établissement client un lieu de formation adapté et accessible aux personnes en situation de handicap.
- Proposer une formation à distance via une connexion internet si nécessaire.

De manière générale, il est possible de solliciter l'étude des besoins du stagiaire avec lui car ce sont les personnes en situation de handicap qui connaissent le mieux leurs besoins.

Notre partenaire :



# PROCEDURE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EN FORMATION

 <p>1. Handicap moteur :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Désigner un « référent » pour accompagner la personne en cas de besoin si les portes ne s'ouvrent pas automatiquement</li> <li>• Réfléchir avec la personne à sa place dans la salle de formation</li> <li>• S'assurer des besoins de la personne pour les temps de pause et de restauration</li> </ul>
 <p>2. Handicap intellectuel</p>	<p>Réfléchir à une alternative aux méthodes pédagogiques (écrire en groupe, faire à l'oral...)</p>
 <p>3. Handicap psychique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le champ du handicap psychique est très vaste ; les personnes seront invitées à nous contacter et à nous préciser leurs besoins afin de construire la réponse adaptée</li> </ul>
<p>4. Déficits sensoriels :</p> <p> Audition :</p> <p> Vision</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En accord avec la personne en situation de handicap et le groupe</li> <li>• Demander au groupe de parler plus distinctement et en regardant la personne en face</li> <li>• Privilégier les contacts par mail ou SMS pour faire suivre les infos à la personne concernée</li> <li>• Matériel vidéo = réfléchir à ce qui est opportun : traduction simultanée, sous-titrage, retranscription au préalable</li> <li>• Prévoir des feutres noirs épais pour écriture sur le tableau blanc (pas d'autres couleurs)</li> <li>• Avoir une police d'écriture plus grosse pour tous les documents remis au stagiaire concerné</li> <li>• Réfléchir au placement dans la salle de formation</li> </ul>
<p>5. Troubles du Neurodéveloppement : TND</p>	<p>Troubles du spectre autistique - TSA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réfléchir aux particularités sensorielles = question du bruit, de la place dans la salle, ...</li> <li>• Demander quelles sont les informations nécessaires pour bien appréhender la formation (Nb de participants, déroulé de la journée, etc.)</li> </ul>
<p>6. Troubles spécifiques du langage et des apprentissages : troubles en DYS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir une alternative aux rendus écrits</li> </ul>
<p>7. Maladies chroniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte les besoins de la personne face à sa maladie et adapter le rythme de la formation (plus de pauses, ...)</li> <li>• Connaître le protocole d'urgence s'il existe</li> </ul>

# EQUIPEMENTS NECESSAIRES AU BON DEROULEMENT DE LA FORMATION

AmiGest est un organisme de formation qui propose uniquement des formation inter-entreprise ou à distance via des outils appropriés.

## Concernant l'équipement, il est demandé au client d'avoir

- Une salle à disposition selon le nombre de stagiaire
- Un paper bord, un tableau blanc « pour les personnes en situation de handicap »
- 1 écran de projection selon le nombre de stagiaire
- 1 Vidéoprojecteur
- 1 pc portable ou fixe par personne
- 1 connexion Wi-Fi

## Où que vous soyez, nous nous adaptons à vos attentes.

Vous avez le choix entre des formations en groupe, personnalisées ou à distance :

### En groupe :

Nos formations favorisent les échanges d'expérience très pertinents et constructifs pour vos problématiques.

Pour autant, nos stages ne sont pas surchargés afin de garantir un accompagnement de qualité pendant toute la session et permettre un réel échange entre les participants et le formateur.

### Personnalisée :

Après avoir définis avec vous les objectifs de la formation, nous intervenons au sein de votre entreprise pour vous apporter nos connaissances et notre savoir-faire. Disponibles pour vous à 100%, nos consultants s'adaptent à vos connaissances et à votre rythme d'apprentissage.

### A distance : En complément de nos offres de formation en présentiel

Sans vous déplacer, un téléphone et une simple connexion internet à la plateforme TeamViewer suffisent.

Nos consultants vous proposent des formations en ligne pour apprendre à votre rythme, quand vous le souhaitez et sans vous déplacer !



# TEMOIGNAGES CLIENTS : NOUS LEUR AVONS DONNE LA PAROLE

<https://www.amigest.fr/temoignages-clients/>

Implantée en région Lyonnaise depuis 1984, la Société DECOTECH est spécialisée dans la menuiserie, les façades aluminium, les occultations et les gardes corps. Notre métier demande technicité, sécurité et durabilité dans le respect des normes de l'environnement. Récompensée au palmarès Architecture Aluminium Technal 2016 et 2018, notre démarche associe le conseil, la conception, la fabrication, la pose et la garantie de vos projets.

L'évolution du marché et de la réglementation nous a obligé à revoir tout notre système de gestion et le suivi administratif des chantiers. Notre choix s'est porté sur EBP Open Line Expert Bâtiment, entièrement personnalisable et évolutif.

Recommandé par EBP, notre Intégrateur AmiGest nous accompagne pour l'assistance de nos outils de gestion commerciale et comptable. Le traitement rapide des appels et la prise en main à distance facilite notre quotidien.



Erik PERETTI

Président de la société DECOTECH (5 000 K€ de CA, 40 salariés)

AmiGest est un prestataire de qualité qui nous accompagne depuis de nombreuses années. Depuis 2017, nous avons confié à AmiGest l'intégralité de notre téléphonie. Le choix du prestataire, la qualité du produit et de l'accompagnement sont primordiaux pour nous. Notre pôle téléprospection dispose aujourd'hui de numéros virtuels et géographiques, et nos commerciaux reçoivent les appels directement sur leurs téléphones portables grâce à l'application pour smartphone. Nous gagnons ainsi en efficacité et en productivité.



Christophe Prieur

Dirigeant chez Poivre&sell

## Introduction

AMIGEST intervient régulièrement pour former ses clients sur l'utilisation des logiciels qu'elle distribue. Les clients d'AMIGEST, en formation, sont des utilisateurs finaux. Les conditions générales de formation AMIGEST interviennent dans le cadre des conditions générales de vente AMIGEST.

## Inscription

À la suite de la commande du client, AMIGEST adresse à l'entreprise un lien extranet via la plateforme DIGIFORMA, afin de télécharger le programme de formation et la convention de formation. Un exemplaire est à retourner à AMIGEST, signé et accompagné du règlement afin de confirmer définitivement l'inscription. Le client doit également préciser s'il fait une demande de prise en charge avec subrogation de paiement auprès de son OPCO.

## Annulation ou report de la formation par le client

Le client peut annuler ou demander un report, sans frais, d'une formation, si cette annulation intervient au plus tard sept jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation. Au-delà de cette date les frais de stage et frais annexes peuvent être entièrement réclamés au client.

## Annulation ou report de la formation par AMIGEST

Sans circonstances exceptionnelles, AMIGEST peut annuler ou reporter, sans frais, une formation si cette annulation intervient au plus tard sept jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation. En cas de circonstances exceptionnelles indépendantes d'AMIGEST ou en cas d'indisponibilité subite du formateur (accident, maladie, etc.), AMIGEST peut également annuler ou reporter la formation prévue, sans préavis. Dans tous les cas, AMIGEST s'engage à proposer une solution de remplacement dans les plus brefs délais et au mieux pour le client.

## Attestation de stage

À l'issue de la formation, le client signera sa feuille de présence et AMIGEST remettra au client une attestation de présence. Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction, à remplir et à renvoyer à AMIGEST, sera transmis au client.

## Facturation

Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- De faire une demande de prise en charge un mois avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- De l'indiquer explicitement sur la convention de formation professionnelle continue.
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le solde du montant de la formation sera facturé au client.

Si AMIGEST n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO les jours suivants la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

## Qualité des intervenants dispensant les formations organisées par AMIGEST

Les intervenants dispensant des formations sur les logiciels distribués par AMIGEST sont des collaborateurs d'AMIGEST, employés au poste de consultant formateur.

## Responsabilités mutuelles

AMIGEST est responsable de la qualité de la formation dispensée, soit en stage groupé, soit en personnalisée, tant au niveau du contenu que de la pédagogie. Si, malgré le soin apporté à la formation, le client avait une réclamation, celle-ci peut être exprimée par tout moyen à la convenance de celui-ci, dans les 5 jours ouvrables suivant la formation. Dans ce cas, AMIGEST s'engage à apporter une réponse appropriée.

Le client assure la responsabilité de :

- L'adéquation entre la formation dispensée et ses propres besoins ; AMIGEST a cependant un devoir de conseil si le client le lui demande.
- La connaissance de l'environnement d'utilisation des logiciels tel que, par exemple, les données sociales de l'entreprise ou les imputations comptables.
- Du contenu des saisies effectuées dans les logiciels lors de la formation.

## Constat de formation ne pouvant être effectuée

Lors des formations personnalisées, le(s) logiciel(s) doivent être installé(s) sur le(s) matériel(s) du client. Si ce n'est pas le cas, le formateur peut assurer cette installation :

- Dans la limite de ses compétences (notamment pour les installations en réseau)
- Comprise dans le temps défini dans la commande
- Sous la responsabilité du client

En cas d'impossibilité, une solution sera recherchée pour assurer la formation sur un autre matériel et sur un logiciel du même type (par exemple une version d'évaluation).

Si le formateur ne peut pas assurer sa formation (ou l'assure partiellement) pour problèmes techniques liés à la configuration du client, la journée sera facturée au client.

Pour les autres cas de formation ne pouvant être effectuée alors que le formateur est présent sur place (client absent, etc.) la journée sera également facturée au client.

## Cas des formations à distance

Les formations à distance sont assurées grâce à des outils de communication fournis par AMIGEST. Il appartient au client de s'assurer des caractéristiques techniques nécessaires à l'exécution de ces outils.

## Accueil en formation d'une personne en situation de handicap

Pour assurer la prise en charge de personnes en situation de handicap, des engagements mutuels sont opérés entre les parties.

AMIGEST s'engage à :

\* Adapter les supports et modalités pédagogiques en fonction du/des handicap(s) signalé(s)

\* Demander à l'établissement client un lieu de formation adapté et accessible aux personnes en situation de handicap

\* Proposer une formation à distance via une connexion internet

## LES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

### **Pour connaître tout ce qui se lit et se regarde sur les logiciels EBP :**

Un éditeur français et un acteur historique  
EBP Accompagne le succès et la pérennité des TPE et PME qui maîtrisent leur croissance avec une solution de comptabilité, gestion commerciale et/ou paie

Sur le site de l'éditeur, un centre d'aide <https://support.ebp.com/hc/fr> est proposé et constitué comme suit :

- Base de connaissances des logiciels
- Base de communauté créer pour apporter des réponses à tout a chacun sur l'utilisation des logiciels EBP
- Un bar a Tutos

Mais pas que ...

- Les articles à la une
- Les erreurs les plus fréquentes
- La presse pour rester informé et accéder aux actualités du groupe, pour partager les sujets phares

Rejoignez-vous sur les réseaux pour les nouveautés, les évènements, les dernières actualités amiGest



<https://www.linkedin.com/company>



<https://www.amigest.fr/>

# VEILLE LEGALE, ECONOMIQUE, REGLEMENTAIRE ET NUMERIQUE

En qualité d'organisme de formation, amiGest se tient informé sur l'évolution du métier de la formation mais aussi...



Evolution du référentiel QUALIOPi

<https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>



La boîte à outils des professionnels de l'apprentissage, de la formation et de l'évolution professionnelles

<https://www.centre-info.fr/>



Toute l'actualité de la formation professionnelle dédiée aux organismes de formation et formateurs indépendants

<https://www.digiformag.com/>



Organisme de formation des personnes en situation de Handicap

<https://www.agefiph.fr>



Comprendre la formation professionnelle  
Les salariés ont des droits à la formation, consultez vos droits

<https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/comprendre-la-formation-professionnelle>



La Fédération Syntec représente plus de 3000 groupes et sociétés françaises spécialisés dans les professions du Numérique, de l'Ingénierie, du Conseil, de l'Événementiel et de la Formation Professionnelle