LIVRET D'ACCUEIL DU STAGIAIRE

Mercateam Consulting · mise à jour : novembre 2026

Bienvenue. Ce livret vous présente l'organisme de formation, l'organisation pratique de votre formation et vos droits. Il est remis avant le démarrage, avec le programme, la convocation et le règlement intérieur.

L'organisme de formation

Raison sociale	Mercateam Consulting – SARL au capital de 5 000 €
Adresse	62 rue de l'Escalette – 59420 Mouvaux
SIRET	813 915 030 00015
Déclaration d'activité	n° 32590986559, Hauts-de-France (ne vaut pas agrément de l'État)
Certification	Qualiopi, au titre des actions de formation
Dirigeant et formateur	Geoffray Delrue · 06 15 50 22 91 · gdelrue@mercateam.fr
Site	www.mercateam.fr

Mercateam Consulting accompagne les entreprises dans leur développement commercial depuis plus de 12 ans : formation des commerciaux et des managers, diagnostic de la performance commerciale, coaching de dirigeants. Notre approche s'appuie sur 25 ans d'expérience terrain et sur les apports des neurosciences et de l'analyse comportementale.

Vos interlocuteurs

Formateur	Geoffray Delrue
Référent pédagogique et administratif	Geoffray Delrue
Référent handicap	Geoffray Delrue
Référent violences, harcèlement et discriminations	Geoffray Delrue
Joignable	du lundi au vendredi, 9 h – 18 h · réponse sous 48 heures ouvrées

Avant la formation

- Vous recevez le programme, la convocation (dates, horaires, lieu ou lien de connexion), ce livret et le règlement intérieur.
- Vous complétez le questionnaire de positionnement : il permet de vérifier les prérequis et d'adapter la formation à vos besoins.
- Si vous êtes en situation de handicap, signalez-le en toute confidentialité au référent handicap, au moins un mois avant le démarrage, pour étudier les adaptations possibles.

Pendant la formation

- Horaires habituels : 9 h 00 – 12 h 30 et 13 h 30 – 17 h 00, sauf indication contraire sur la convocation.
- Émargement : vous signez la feuille de présence à chaque demi-journée ; à distance, l'émargement est complété par le relevé des connexions.

- En présentiel, les règles d'hygiène et de sécurité du lieu d'accueil s'appliquent ; repérez les issues de secours et les consignes d'incendie.
- À distance : connectez-vous quelques minutes avant le début, caméra active, avec un ordinateur, un micro et une connexion stable. Un test de connexion est proposé avant la première séance.
- Méthodes : apports, ateliers appliqués à vos situations réelles, mises en situation, quiz. Les supports vous sont remis en fin de formation.
- En cas d'absence ou de retard, prévenez le formateur et votre employeur.

Évaluation et fin de formation

- Vos acquis sont évalués tout au long de la formation (exercices, mises en situation, quiz) et lors d'une évaluation finale.
- Vous recevez une attestation de fin de formation précisant la nature, la durée et les résultats de l'évaluation.
- Vous complétez un questionnaire de satisfaction à chaud, puis un questionnaire à froid environ 3 mois après, sur la mise en application.

Prévention des violences, du harcèlement et des discriminations

Aucune violence, aucun harcèlement moral ou sexuel, aucun agissement sexiste et aucune discrimination ne sont tolérés, en présentiel comme à distance. Si vous en êtes victime ou témoin, contactez le référent (Geoffray Delrue, 06 15 50 22 91, gdelrue@mercateam.fr). Votre signalement est accusé sous 48 heures ouvrées et traité sans délai, en toute confidentialité, selon la procédure du règlement intérieur. En cas d'urgence : 17 ; violences faites aux femmes : 3919.

Réclamations et suggestions

Vous pouvez adresser toute réclamation ou suggestion par écrit à gdelrue@mercateam.fr. Vous recevez un accusé de réception sous 48 heures ouvrées et une réponse sous 15 jours. Vos retours nourrissent l'amélioration continue de nos formations.

Nos indicateurs de résultats

Satisfaction des participants : 4,8/5 · Taux de réalisation : 100 %

Méthode de calcul : satisfaction = moyenne des notes sur 5 attribuées au questionnaire de fin de formation, sur les sessions des douze derniers mois ; taux de réalisation = part des participants ayant suivi l'intégralité des heures prévues.

Données personnelles

Vos données sont utilisées uniquement pour la gestion administrative et pédagogique de votre formation et transmises, si nécessaire, à votre employeur et au financeur. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et d'effacement en écrivant à gdelrue@mercateam.fr.

Mercateam Consulting – mise à jour novembre 2026