

**COM LE  
MERCIAL  
JE DÉTESTE ÇA !**

# LIVRET D'ACCUEIL

« Le commercial je déteste ça ! »

par SARL FRAGILE21

Version du 7.06.26

## 01 | BIENVENUE ;-)

Vous rejoignez une formation de la gamme « *le commercial je déteste ça* » proposée par l'organisme de formation fragile21. Nous espérons qu'elle répondra pleinement à vos attentes. Le but de ce livret est de vous donner tous les éléments nécessaires pour faire de cette formation un moment agréable et efficace. Pour toute question relative au contenu de la formation, nous vous invitons à vous adresser directement à votre responsable pédagogique (coordonnées ci-dessous)

Pour toute autre question, merci de prendre directement contact avec nos services à l'adresse électronique suivante : [contact@lcjdc.fr](mailto:contact@lcjdc.fr)

## 02 | PRÉSENTATION DE L'ORGANISME DE FORMATION

### Organisme de formation spécialisé dans les développements professionnels responsables et durables

fragile21 est un organisme de formation fondé le 21/09/2021 à Florange. Spécialisé dans le développement durable et responsable des organisations, nous proposons des dispositifs pédagogiques innovants et ludiques visant à améliorer l'efficacité des agents économiques via une meilleure prise en compte des personnes et de l'environnement. Nous sommes convaincus que ceci favorisera l'innovation, la collaboration, la motivation et les capacités d'adaptation des collectifs de travail.

Quelques chiffres sur nos formations depuis 2021...\*

Nombre de stagiaires formés	Nombre d'heures de formation dispensées	Taux de satisfaction moyen
<b>782</b>	<b>1256 heures</b>	<b>4,5 / 5</b>

\*Données mises à jour annuellement. Dernière mise à jour le 31/05/2026

### ORGANISME DE FORMATION SYMPATHIQUE ET ÉTHIQUE

Entreprise responsable, fragile21 a formalisé une raison d'être inscrite dans ses statuts : "*rendre les entreprises meilleures* en les accompagnant vers des développements vertueux de leurs activités. Par vertueux, nous entendons un développement qui associe responsabilité et efficacité . En cas d'arbitrage, la responsabilité primera systématiquement sur l'efficacité".

#### SARL FRAGILE21

RCS THIONVILLE 90348977100019

CODE NAF 7022Z

Rue Lavoisier | ZI Ste Agathe | 57190 Florange

Organisme de formation

enregistré sous le n° 44570420957

auprès du préfet de la région Grand-Est

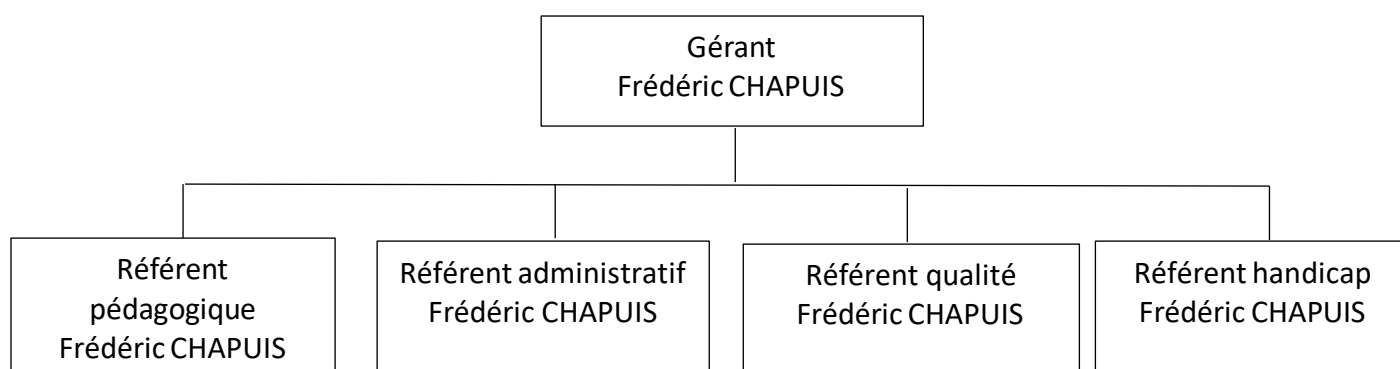
[lecommercialjedetesteca.fr](http://lecommercialjedetesteca.fr)

---

## 03 | COORDONNÉES DE CONTACT

Organisme de formation	fragile21
Site internet	lecommercialjedetesteca.fr
Adresse électronique	contact@lcjdc.fr
Coordonnées téléphoniques	06 80 73 59 22
Siège social	Rue Lavoisier 57190 Florange
Responsable pédagogique	<i>Frédéric Chapuis</i>
Adresse électronique	frederic@lcjdc.fr

### Organigramme fonctionnel



---

## 04 | INFOS PRATIQUES

### Formations en présentiel

- Déjeuner : le déjeuner est libre
- Retard : en cas de retard, merci de prévenir l'animateur dès que possible afin que celui-ci puisse adapter le démarrage.

### Pour les formations à distance

Pour que vous puissiez profiter au mieux de cette formation, voici quelques recommandations :

- Utilisez un ordinateur équipé d'une webcam pour la connexion à l'outil de visioconférence (nous allons vous demander d'activer vos caméras pour que cette formation soit plus interactive),
- Privilégiez un casque avec micro (le système audio intégré à votre ordinateur peut générer des bruits parasites),
- Installez-vous dans un lieu calme, confortable et lumineux et prévoyez de quoi vous hydrater,
- Connectez-vous 5min avant le démarrage des sessions afin de vérifier que votre matériel est fonctionnel.

## 05 I CADRE ET RÈGLE DE VIE EN FORMATION

- Une fiche de présence est signée par le stagiaire et le formateur à la fin de chaque séance
  - L'absence ou le retard est signalé par le formateur à l'employeur
  - Les téléphones sont coupés durant la formation, des phases de pause seront aménagées pour téléphoner ou contrôler les appels
  - Confidentialité des échanges : afin de faciliter les échanges, les stagiaires et le formateur s'engagent à garder comme confidentiel le contenu des échanges et des retours d'expériences évoqués en cours de formation
  - Importance de l'écoute : Chaque participant est invité à écouter attentivement les remarques et témoignages des autres.
  - Participation active : « *celui qui pose une question risque d'avoir l'air bête cinq minutes, celui qui ne pose pas de question restera bête toute sa vie* » Bernard Werber
  - Cette formation a vocation à favoriser échanges, conseils et entraide entre les participants. Il y a donc une co-responsabilité quant à la qualité de la session : responsabilité du formateur mais également responsabilité de chacun des participants.
  - La règle du je : dans l'intérêt de chacun il est important que les participants se sentent libres de faire des apports aux différentes interventions. Pour éviter tout jugement, celles-ci doivent se faire à partir des ressentis individuels ou de sa propre expérience.
- 

## 06 I ADAPTATION DE LA FORMATION AUX SITUATIONS DE HANDICAP

*(vos réponses resteront strictement confidentielles)*

Vous êtes porteur ou porteuse d'un handicap et souhaiteriez le signaler au formateur avant le démarrage de la formation. Pour ce faire, merci de contacter directement le responsable pédagogique par messagerie électronique ou par téléphone (coordonnées en point 3)

Avez-vous besoin de porter à la connaissance du formateur toute autre information nécessaire avant le démarrage de la formation ? merci, dès lors, de nous en avvertir par messagerie électronique ou téléphone (coordonnées en point 3).

---

# REGLEMENT INTERIEUR

## **Article 1 : objet**

Le présent Règlement Intérieur est établi conformément aux dispositions des articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session dispensée par FRAGILE 21 et ce, pour toute la durée de la formation suivie. Le règlement définit les règles d'hygiène, de sécurité et de discipline applicables sur les lieux de formation FRAGILE21 Compétences ainsi que la nature et l'échelle des sanctions encourues par les stagiaires qui les méconnaîtraient. Le règlement est mis à disposition sur le site internet de FRAGILE21, et le lien est fourni dans la convocation à la formation.

Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par FRAGILE21.

## **Article 2 : Règles générales d'hygiène et de sécurité**

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur les lieux de formation de FRAGILE21. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, le stagiaire en informe immédiatement FRAGILE21.

### **2.1 Boissons alcoolisées et drogues**

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner dans l'établissement en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues. De même, l'introduction et la consommation de boissons alcoolisées ou de drogues est formellement interdite.

### **2.2 Interdiction de fumer**

Il est interdit de fumer dans les locaux. Cette interdiction s'applique également à la cigarette électronique.

### **2.3 Consignes d'incendie et exercices d'évacuation**

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

Les stagiaires sont tenus de pratiquer le cas échéant les exercices d'évacuation réalisés dans les lieux de formation dans lesquels ils sont présents.

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de FRAGILE21. Tout

stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement utiliser les téléphones de secours situés à chaque étage ou appeler le 18 depuis un téléphone fixe ou le 112 depuis un portable et alerter un représentant de FRAGILE21.

### **2.4 Accident**

Tout accident survenu pendant que le stagiaire se trouve sur le lieu de formation ou lors de son trajet depuis/vers son domicile ou lieu de travail doit être immédiatement déclaré par la victime ou les témoins de l'accident, au responsable de l'organisme (voir contact en fin de Règlement).

Dans la mesure du possible, FRAGILE21 entreprend les démarches appropriées en matière de soins et déclare l'accident auprès de la caisse de sécurité sociale compétente.

## **Article 3 : Règles générales de discipline**

### **3.1 Tenue et comportement**

Les stagiaires doivent se présenter au lieu de formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente.

### **3.2 Lieux de restauration**

L'accès aux lieux de restauration n'est autorisé que pendant les heures fixées pour les repas. Il est interdit, sauf autorisation spéciale donnée par le responsable de FRAGILE21, de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les stages.

### **3.3 Horaires de stage, absences et retards**

Les horaires de stage sont fixés FRAGILE21 et portés à la connaissance des stagiaires dans la convocation. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires.

#### **SARL FRAGILE21**

RCS THIONVILLE 90348977100019

CODE NAF 7022Z

Rue Lavoisier | ZI Ste Agathe | 57190 Florange

Organisme de formation

enregistré sous le n° 44570420957

auprès du préfet de la région Grand-Est

**lecommercialjedetesteca.fr**

FRAGILE21 se réserve, dans les limites imposées par des dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de stage en fonction des nécessités de service.

En cas de retard ou d'absence au stage, le stagiaire doit en avertir FRAGILE21 (voir contact en fin de Règlement)

Il est interdit aux stagiaires de s'absenter ou de quitter le stage sans motif.

Tout évènement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions.

### **3.4 Accès au lieu de formation**

Sauf autorisation expresse de FRAGILE21, les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins, ni faciliter l'introduction de tierces personnes à l'organisme ni enfin, procéder à la vente de produits ou de services.

Une feuille d'émargement par demi-journée doit être signée par le stagiaire.

### **3.5 Usage du matériel**

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation, de l'utiliser conformément à son objet et de signaler toute anomalie. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite.

A la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation.

### **3.6 Enregistrements**

Il est formellement interdit, sauf autorisation expresse de FRAGILE21, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

### **3.7 Documentation pédagogique**

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée par le Code de la propriété intellectuelle et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

## **Article 4 : Responsabilité en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires**

*FRAGILE21 décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans les locaux de formation, dans les bâtiments, ou sur le parking visiteurs.*

## **Article 5 : Sanctions et mesures**

### **5.1 Sanctions**

Tout manquement du stagiaire à l'une des dispositions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction. Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister en un avertissement, un blâme ou une mesure d'exclusion temporaire ou définitive.

FRAGILE21 informe l'employeur ou l'organisme paritaire ou tout organisme financeur de la sanction ainsi prise.

### **5.2 Procédure disciplinaire**

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Lorsque le représentant de FRAGILE21 envisage de prendre une sanction, la procédure suivante est respectée :

- FRAGILE21 convoque par lettre recommandée avec accusé de réception le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation, sa date, l'heure, le lieu de l'entretien et la faculté de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié FRAGILE21.
- FRAGILE21 indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire lors de l'entretien.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre recommandée

**FRAGILE21 – RUE LAVOISIER**  
57190 Florange  
Tél. : 03 72 52 06 05  
Contact par mail : [contact@fragile21.com](mailto:contact@fragile21.com)  
<https://fragile21.com>

**N° 2021/97187.3**

**AFNOR Certification certifie que l'organisme :**  
*AFNOR Certification certifies that the company:*

## **FRAGILE21**

**N° de déclaration d'activité : 44570420957**  
**N° SIREN : 903489771**

**pour les activités suivantes :**  
*for the following activities:*

**RÉALISATION DE PRESTATIONS DE :**  
**- ACTIONS DE FORMATION**

**sur le(s) site(s) suivant(s) :**  
*on the following location(s):*

**RUE LAVOISIER - ZI STE AGATHE FR - 57190 FLORANGE**

**a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :**  
*has been assessed and found to meet the requirements of:*

- le décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences, mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail
- l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- l'arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- le décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
- le programme de certification AFNOR Certification - CERTI A 1814

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
*This certificate is valid from (year/month/day)*

**2024-12-16**

Jusqu'au  
*Until*

**2027-12-15**

SignatureFournisseur



**Julien NIZRI**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
*Managing Director of AFNOR Certification*

Seul le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org), fait foi en temps réel de la certification de l'organisme.  
*The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org), attests in real-time that the company is certified.*

Accréditation COFRAC n° 5-0030, Certification de Produits et Services. Portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).  
COFRAC accreditation n° 5-0030, Products and Services Certification. Scope available on [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).  
AFNOR Certification est une marque déposée. AFNOR Certification is a registered trademark. CERTIF 1815.4 08/2023

*Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat*

