

Charte Éthique et Qualité

Depuis notre création en 1997, notre priorité est la recherche de la qualité et son maintien à toutes les étapes de notre profession. Dans cet esprit, nous prenons les engagements suivants :

1. Être capable de définir au plus près et au cas par cas les attentes et les besoins de l'établissement et du stagiaire.
2. Savoir déterminer les moyens pour y répondre, en proposant des contenus de formation et des modalités pédagogiques actualisés, adaptés aux besoins et aux objectifs de la formation, avec pour objectif principal de formation le développement des compétences.
3. Proposer des réponses pédagogiques de qualité par le biais d'une pédagogie positive, interactive, à vocation opérationnelle, conjuguant apports théoriques et méthodologiques, échanges, analyse des pratiques, mises en situation et exercices pratiques nombreux et variés.
4. Adopter une approche humaniste plaçant l'être humain au centre de nos préoccupations, et notre expertise au service de nos clients pour leur garantir des solutions adaptées mises en œuvre par des intervenants compétents et des méthodes adéquates dans un objectif de développement des compétences.
5. Faire preuve de disponibilité, d'attention, d'écoute et de diligence dans l'accompagnement des participants :
 - dans le choix de leur formation,
 - dans l'organisation de leur venue et de leur accueil, notamment pour les personnes en situation de handicap,
 - dans l'organisation administrative et la remise des documents : devis, convention de formation, programme détaillé, convocation, attestation individuelle de réalisation, de fin de formation, etc.,
 - dans leur suivi.
6. Assurer un dispositif d'évaluation complet tout au long de la formation :
 - en amont : questionnaire de positionnement permettant de recueillir les besoins du participant,
 - en début de formation et chaque début de journée : tour de table et travail collectif d'évaluation des pratiques professionnelles permettant d'affiner les besoins des participants,
 - en cours de formation : évaluation en continu à partir de cas analysés, d'exercices pratiques, d'échanges entre participants, et recherche d'axes d'amélioration des pratiques professionnelles,
 - en fin de formation : questionnaire de satisfaction des participants sur la qualité de la formation, qualité d'accueil et identification d'axes d'amélioration, feed-back à chaud en grand groupe, fiche des acquis par QCM, validation par une attestation individuelle de fin de formation et de réalisation,
 - suivi des stagiaires post-formation : questionnaire d'impact à plus de 2 mois, et rapport d'analyse des écarts entre les questionnaires de satisfaction stagiaire, d'impact à plus de 2 mois et d'auto-évaluation formateur, puis partage des résultats avec le client et le formateur.
7. Disposer d'une équipe pédagogique performante, avec des intervenants rigoureusement sélectionnés sur leurs qualifications, compétences et expérience pédagogique, en processus continu d'évaluation et de formation.
8. Mettre en œuvre une démarche Accessibilité en ligne avec les lois de 2005 et suivantes sur l'accessibilité généralisée des personnes en situation de handicap, par le biais de moyens de compensation adaptés.
9. Offrir un cadre contractuel dans le respect des textes légaux et de l'éthique professionnelle, avec des contrats client et formateur à l'appui de chaque intervention ; être très vigilants au risque de conflit d'intérêt et avoir une procédure de traitement de ces situations le cas échéant.
10. Respecter la stricte confidentialité des informations portées à notre connaissance dans l'exercice de notre métier.
11. Respecter les obligations légales du Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) : Les données recueillies pour les actions de formation sont traitées informatiquement par 3 Oranges Communication sur la base légale d'exécution du contrat et d'obligations légales, pour la gestion administrative, pédagogique et comptable, ainsi que les exigences de la certification Qualiopi et des organismes financeurs. Elles sont exclusivement destinées au Centre de formation, aux formateurs intervenants, aux organismes financeurs et aux autorités de contrôle, ne sont jamais cédées à des tiers et sont conservées et sécurisées pendant la durée strictement nécessaire aux finalités précitées, conformément aux délais légaux. Conformément au RGPD, chacun dispose d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité de ses données, qu'il peut exercer à contact@3oranges.fr, et d'un droit de réclamation auprès de la CNIL.
12. Respecter et faire respecter les obligations légales concernant le droit à l'image et le respect de la vie privée interdisant strictement toute captation d'image et de son (photographie, vidéo, enregistrement audio, etc.), ainsi que toute utilisation, reproduction et diffusion de contenu relatif aux formations (personnes, documents, méthodes, locaux), sur quelque support que ce soit (réseaux sociaux, sites internet, supports commerciaux, etc.), que ce soit à titre personnel ou professionnel.
13. Veiller à un engagement écologique autant que possible, privilégier les solutions préservant l'environnement : transports en commun, recyclage (cartouches d'encre, papier...), produits verts pour papeterie, nettoyage, etc.

E. Szymanowska, Directrice

Charte Éthique et Qualité - Rév. Mars 2026 / V13