

## Livret d'accueil

à l'attention des participants



# Bienvenue

## dans l'espace de formation

## 3 Oranges Communication

### SOMMAIRE :

1 - Présentation du centre de formation .....	p. 2
2 - Situation géographique - Moyens logistiques - Accessibilité .....	p. 4
3 - Modalités et délais d'accès à une formation - Prérequis.....	p. 5
4 - Modalités d'inscription - Accueil - Déroulement de la formation ....	p. 6
5 - Droits et devoirs du participant .....	p. 8
6 - Règles de sécurité, hygiène et santé .....	p. 8
7 - Règlement intérieur .....	p. 8
8 - Charte Éthique et Qualité .....	p. 10
9 - Charte handicap .....	p. 11
10 - Code de déontologie .....	p. 12

Livret d'accueil - Rév. Février 2026-V20 - E. Szymanowska

*Ce livret a pour objet de vous présenter qui nous sommes et ce que nous faisons, les valeurs qui nous animent, nos processus de travail, la poursuite constante d'amélioration de notre démarche, et de vous donner une vue d'ensemble claire du déroulement de nos interventions.*

## 1 - Présentation du centre de formation

Créé en 1997 par sa directrice Ewa Szymanowska, psychologue clinicienne, psychothérapeute et coach certifiée, Ewa Szymanowska 3 Oranges Communication est un centre de formation professionnelle et de coaching. Il est spécialisé dans l'accompagnement et la formation des personnels des milieux sanitaire, médicosocial et social dans toute la France. Transposant cette expertise, il intervient également dans les autres secteurs d'activité, dans les domaines du changement, coaching, management, développement personnel et communication. Il a obtenu en mai 2020 la certification QUALIOPI auprès d'ICPF. Nous formons tous les ans une moyenne de 650 personnes en intramuros et en inter-établissements dans notre centre de Biot ; en 29 ans, ce sont plus de 17.500 personnes qui nous ont fait confiance. En 2025, 718 stagiaires ont été formés par nos soins, ce qui représente 10.366 heures-stagiaires pour 57 formations assurées par notre organisme et un taux global de satisfaction de 92%. Merci à eux ! Chaque année notre catalogue est distribué à 12.000 exemplaires ; l'édition 2026 propose environ 80 formations programmées à Biot et à Paris en inter-établissements. Sur cette base ou conçues sur mesure les interventions intramuros dans toute la France sont notre cœur d'activité. Nos formations s'adressent en particulier aux salariés des établissements pour personnes en situation de handicap, EHPAD, crèches, services de protection de l'enfance, CHRS, SPIP, hôpitaux, centres de rééducation et de soins, Conseil Départemental. Nos formations relèvent du financement par l'OPCO des branches du sanitaire, social et médico-social.

### **Nos valeurs, nos engagements**

Les mêmes valeurs fondamentales nous animent et nous guident depuis nos débuts :

- la qualité de service : nous nous engageons à concevoir des services de première qualité, dynamiques, innovants, centrés sur les besoins de nos clients et créant de la valeur ajoutée, et à rester des professionnels fiables, créateurs de différence et de solutions, capables d'adaptation rapide au changement et aux situations. Notre Charte Qualité formalise les règles de notre conduite professionnelle,
- une pédagogie centrée sur le développement des compétences, privilégiant les axes du savoir-faire et du savoir-être (posture),
- le respect, l'écoute et l'attention à l'autre : en tant que professionnels de la communication en prise constante avec les besoins du terrain, il nous appartient de parler le langage de nos clients, de nous adapter à leurs références, d'identifier leurs points forts et ceux à faire évoluer. Nous mettons tout en œuvre pour créer des services de pointe adaptés à leurs demandes,
- la responsabilité et l'éthique : notre pensée humaniste, libre et créative, notre réflexion, nos recherches et nos actions sont les valeurs et les outils que nous transmettons dans notre accompagnement au changement. Pour nous, la finalité d'une formation est la capacité effective des participants à transposer dans leur exercice professionnel les connaissances théoriques acquises, le savoir-faire expérimenté, et le savoir-être autonome, critique, éthique et responsable.

### **Nos domaines de compétence et d'intervention**

Les ressources humaines et le management, le domaine juridique, la communication, l'efficacité individuelle et collective, la cohésion et l'accompagnement au changement d'équipes pluridisciplinaires, la vie et la prise en charge en milieu institutionnel, la relation entre les professionnels et le public, la psychopathologie, l'évolution des compétences professionnelles. Nous adaptons nos interventions aux demandes de nos clients après analyse des situations et proposons une palette de services complète englobant formations, coaching de cadres dirigeants, débriefing, supervisions, analyses des pratiques professionnelles, et conseil.

### **Un style, une approche, une équipe riche de compétences**

Une vingtaine de formateurs constituent notre équipe, de spécialités et de compétences multiples : psychologues, philosophe, juriste, art-thérapeute, musicothérapeute, professionnels de terrain tels qu'éducateurs, directeurs et chefs de service. Nos formateurs sont sélectionnés sur leur haute qualification, leur expertise de leur domaine, et l'excellence de leur communication. Au fil des années et de notre expérience, nous avons développé une approche appréciative basée sur notre conviction profonde que notre travail est de créer un environnement d'apprentissage porteur, propice à l'émergence des ressources et des compétences existant dans chaque établissement, et dans chaque personne.

## **Orientation Solutions et inclusion - Flexibilité, réactivité, créativité**

L'analyse du problème nous sert de tremplin pour faire émerger les options, les possibles, les solutions. Notre travail est d'élargir l'espace mental, de le déverrouiller, de créer un champ nouveau dans lequel le mouvement reprend, les possibilités surgissent. Nous sommes convaincus que les limites que l'on voit sont souvent celles que l'on se pose à soi-même, et que les problèmes sont des opportunités pour faire évoluer sa pratique. Nous proposons des formations sur mesure, adaptées à vos besoins, à votre terrain et à vos spécificités, et qui ont pour objectif de faire émerger le potentiel de compétences existant en chaque stagiaire. Empêcheurs de tourner en rond, notre rôle est aussi de stimuler, remettre en question et créer un état de veille constante sur les pratiques des professionnels.

## **Des formations uniques**

Chacune de nos formations est unique dans son processus pédagogique. Privilégiant une pédagogie active, variée et basée sur la pratique, nous alternons apports théoriques, apports méthodologiques, et de nombreuses mises en situation proposées tant par les participants que par l'intervenant : analyse réflexive des pratiques professionnelles, études de cas, jeux de rôle, exercices pratiques. Les séquences d'expérimentation se font en individuel, en sous-groupe et en grand groupe, et sont l'occasion d'échanges sur un mode participatif et interactif. Les méthodes que nous utilisons sont adaptées aux compétences d'apprentissage des participants, aux objectifs, et au contenu des sujets abordés. Nos groupes sont de petites tailles, avec un nombre minimum de 2 stagiaires et un maximum de 12, offrant un grand confort d'apprentissage aux participants.

## **Notre engagement Démarche Qualité**

En 2020, engagés dans une démarche qualité, nous avons obtenu le Certificat QUALIOPi auprès d'ICPF, renouvelé en 2024. Conformément au référentiel des critères de qualité de QUALIOPi, nous avons créé notre **Charte Éthique et Qualité** (voir en fin de livret) pour laquelle nous avons mis en place une démarche de recherche d'amélioration permanente à tous les stades de nos interventions. Quelques exemples : des devis établis au plus près des besoins de nos clients, des évaluations en amont, pendant et après la formation, des questionnaires de satisfaction et d'évaluation qui nous renseignent sur nos points forts et nos marges d'amélioration, la rédaction du bilan de formation par le formateur, les feed-back à chaud pour cerner au plus près les besoins des apprenants et ajuster nos interventions, et une démarche accessibilité engagée pour l'inclusion des personnes en situation de handicap.

## **Publication de nos chiffres clés : indicateurs de résultats, taux de satisfaction**

Nous réalisons un bilan de satisfaction annuel et publions des indicateurs de résultats (site web et catalogue) pour communiquer sur la qualité de nos prestations. Ces indicateurs témoignent de notre engagement sur la satisfaction client, la prise en compte des réclamations et notre engagement sur la qualité de nos prestations. Les résultats que nous recueillons via les dispositifs Questionnaires de satisfaction et Bilans d'impact post-formation sont analysés et alimentent nos indicateurs de performance.

La certification QUALIOPi que nous avons obtenu et conservé depuis 2020 est une garantie supplémentaire de notre exigence de qualité pour les actions de formation que nous délivrons.

## **Des règles de fonctionnement et de confidentialité**

Nos formations sont conformes à nos valeurs et au **Code de déontologie du Syndicat des Consultants-Formateurs Indépendants SYCFI auquel nous adhérons** (voir en fin de livret). Entre autres règles :

- une animation non directive et respectueuse des valeurs des autres, neutralité,
- des règles de parole telles que confidentialité, liberté de parler ou de se taire, non-jugement, bienveillance,
- pas d'intervention sur les questions institutionnelles,
- pas de conseil non sollicité ni de réponses abstraites ou généralisées.

Le formateur et 3 Oranges Communication s'engagent à respecter la règle de stricte confidentialité de toutes les informations recueillies au cours de la formation.

## **Le dispositif d'évaluation**

A chaque stade de nos interventions, nous portons un grand soin au processus d'évaluation à chaud et à froid.

- Evaluation en amont de formation via le questionnaire de positionnement (recueil d'Informations préalables) :
  - . besoins et objectifs de l'établissement et des participants
  - . évaluation des acquis des participants
- Evaluation en début de formation :
  - . affiner les besoins et les objectifs des participants en explorant les situations professionnelles de chacun
  - . identifier le champ d'apprentissage de connaissances et de compétences personnalisées.
- Evaluation continue durant la formation à partir de feed-back à l'issue de la partie active de la formation (exercices pratiques, analyses de cas, mises en situation...) afin d'ajuster contenus et pédagogie en cours de formation.
- Evaluation globale en fin de formation :
  - . feed-back à chaud en grand groupe en fin de formation
  - . évaluation des compétences acquises via un QCM rempli par chaque participant. Validation par l'attestation individuelle de fin de formation
  - . évaluation de la qualité de la formation via le questionnaire de satisfaction des participants sur le contenu, le processus pédagogique et la qualité d'accueil et d'accompagnement accessibilité (feed-back à froid).
- Evaluation post-formation via le questionnaire d'impact à plus de 2 mois.

## Une base de clients fidèles

Nombre de nos clients nous sont fidèles depuis de nombreuses années, ce qui signifie que nous avons régulièrement donné satisfaction à leurs exigences pendant tout ce temps. Nous sommes fiers de leur confiance et en tirons une grande motivation pour maintenir l'excellence de nos prestations.



## 2 - Situation géographique - Moyens logistiques - Accessibilité

### Arriver à Biot

Notre centre de formation est situé au centre du vieux village de Biot (06) au 54 rue Saint-Sébastien. Biot se situe près d'Antibes, à mi-chemin entre Cannes et Nice. A une quinzaine de kilomètres se trouvent également St Paul de Vence, Vence, Valbonne... Quelques suggestions pour l'organisation de votre déplacement qui est à votre charge :

- En voiture : de Cannes ou de Nice, sortie autoroute N° 44 à Antibes, et prendre la direction Antibes. Poursuivre à gauche au second rond-point et suivre Biot. Prendre à droite au rond-point des Chappes. Vous arrivez au pied du village, prenez à gauche pour notre centre.  
Au centre de Biot, plusieurs parkings ouverts municipaux sont à votre disposition à deux pas de notre salle de formation.
- En bus : - bus Antibes-Biot : [www.envisbus.fr](http://www.envisbus.fr), départ d'Antibes ligne N°10 ; l'arrêt de bus à Biot est à 100 m du Centre de formation au 54 rue Saint Sébastien à Biot  
- bus Aéroport de Nice-Antibes : [www.nice.aeroport.fr/acces\\_stationnement/bus/recherche.asp](http://www.nice.aeroport.fr/acces_stationnement/bus/recherche.asp)
- En train : **très important, descendez à la gare d'Antibes** et prenez le bus ou le taxi jusqu'à Biot, 7 km (pas de bus et très peu de taxis à la gare de Biot qui se trouve à 3 km du village, vous risqueriez d'y être bloqué).
- En avion : l'aéroport de Nice Côte d'Azur se trouve à 20 km de Biot. Vous devrez prendre un taxi qui mettra 25 mn environ pour relier Biot-Village, hors circulation.

### Hébergement

Vous trouverez plusieurs possibilités de logement sur le site de l'Office du tourisme de Biot. Vous trouverez également sur notre site [www.3oranges.fr](http://www.3oranges.fr) et sur la convocation une petite liste des hôtels qui ont été testés et appréciés par nos stagiaires. Pour toute question concernant votre séjour, n'hésitez pas à nous appeler.

### Nos locaux

Nos salles de formations se situent au 54 rue Saint Sébastien à BIOT en face de l'Auberge-Crêperie du Vieux Village, au carrefour des rues Chemin neuf/route de Valbonne/chemin des Bachettes/rue Saint-Sébastien, au cœur du vieux village de Biot et de ses nombreux commerces et restaurants offrant une large gamme de menus et de prix.

Les salles de formation confortables et conviviales s'installent en U ou en classe, elles disposent de rétroprojecteur, écran, paperboard, imprimante, photocopieuse, et de climatisation. Une salle de repos est à disposition des stagiaires. Les pauses se prennent dans le hall d'accueil, avec à disposition : machine à café, divers thés, tisanes, café et fruits, ainsi que couverts, assiettes et micro-ondes permettant de déjeuner sur place.

Nos locaux se trouvent au 1<sup>er</sup> étage sans ascenseur. Dans le cas où un stagiaire aurait une mobilité réduite, nous prendrions toutes les dispositions pour que notre formation se déroule dans une salle conforme à la réglementation sur l'accessibilité dans les environs proches, à Sophia Antipolis ou Antibes.

### La pause-déjeuner

Les repas, à la charge des participants, sont pris à la pause-déjeuner qui dure 1 heure. Les nombreux restaurants de Biot ou points de vente à emporter permettent à chacun de se restaurer à proximité de la salle de formation.

### Accessibilité : Conditions d'accueil et d'accès au public en situation de handicap

En tant qu'organisme de formation accueillant du public, 3 Oranges Communication est soumis au respect des lois sur l'accessibilité de 2005 et suivantes. A ce titre, nous avons développé et mis en place une politique d'accueil et d'accompagnement des Personnes en Situation de Handicap (PSH).

Ewa Szymanowska s'est formée pour être le Référent Handicap de 3 Oranges Communication. Le rôle du référent handicap est la mise en place et le suivi des actions en lien avec la démarche Accessibilité, ce qui inclut la sensibilisation et la coordination des actions avec les formateurs. Concrètement, en tant qu'organisme de formation et en tant que formateurs, nous avons une obligation de créer et de proposer les moyens de compensation adaptés pour que le participant en situation de handicap soit autonome dans son parcours de formation.

Conformément aux lois d'accessibilité, nous avons une posture proactive en mettant en place une procédure de Plan de Compensation. Ce plan a pour objectif de repérer les personnes en situation de handicap, d'évaluer leurs besoins de compensation dans le cadre de la formation, et de mettre en place les moyens adaptés pour y répondre. Ce plan doit être accepté et contresigné par le participant concerné.

Nous avons mis en place 2 processus :

1- un processus pour les **formations inter-établissement** qui se déroulent dans nos locaux de Biot et à laquelle vous vous inscrivez individuellement au moyen du bulletin d'inscription qui prévoit une mention d'accessibilité. A réception du bulletin d'inscription, si cette case est renseignée, notre référent Handicap Ewa Szymanowska contacte la personne en situation de handicap par téléphone ou par mail pour définir et prévoir les adaptations nécessaires

répondant à ses besoins de compensation (locaux, matériel, moyens et supports pédagogiques) ;

2. un processus pour les **formations intramuros** organisées dans votre établissement. Nous envoyons la Fiche QPSH (Questionnaire d'évaluation des besoins de compensation des Personnes en Situation de Handicap) qui permet d'identifier les personnes concernées par les besoins de compensations. Notre référent Handicap prend contact avec le référent handicap de votre établissement et avec la personne concernée, afin d'évaluer les compensations nécessaires. Le référent Handicap Ewa Szymanowska informe le formateur des modes de compensation retenus et convient d'un mode opératoire en concertation avec lui.

**Pendant la formation**, il revient au formateur d'appliquer les modes de compensation prévus et de rester en veille quant à d'éventuels signaux de contraintes vécues par un participant. Dans le cas où le formateur identifierait un besoin non identifié en amont, chez une personne en situation de handicap ou non, il est attendu du formateur qu'il trouve, dans la mesure du possible, les moyens de compensation adéquats, qu'il les mette en place, et qu'il vérifie la satisfaction de la personne.

Pour toute question, merci de contacter notre référent Handicap Ewa Szymanowska au 06.10.27.78.45 ou par mail à [contact@3oranges.fr](mailto:contact@3oranges.fr), elle se fera un plaisir de vous renseigner.

### **3 - Modalités et délais d'accès à une formation - Prérequis**

---

#### **Délai d'accès à nos formations :**

Le délai d'accès est la durée entre le moment de l'inscription effective à une formation ou la réception du devis signé et le moment de la réalisation de l'action de formation. Les délais d'accès diffèrent selon qu'il s'agit d'une action de formation inter-établissements ou d'une action intramuros.

- **formations inter-établissements** : le délai d'accès est annoncé dans notre catalogue papier et sur notre site internet [www.3oranges.fr](http://www.3oranges.fr) via **la publication de notre calendrier de formation**. Le bulletin d'inscription doit nous parvenir 1 mois minimum avant le début de la formation ; pour les personnes en situation de handicap ce délai est porté à 2 mois minimum avant le début de la formation.

- **formations intramuros** : nos devis précisent un délai d'accès pour chaque projet. Le délai moyen pour la mise en place de la formation est généralement de 2 mois à compter de la signature de notre proposition commerciale par le client, selon les disponibilités des stagiaires, du formateur et de notre planning.

#### **Modalités d'accès à nos actions de formation**

Toutes nos formations sont organisées en présentiel chez le client ou dans nos salles de formation à Biot.

L'accès à nos formations intramuros est réservé aux professionnels ; il est initié par l'employeur ou par le salarié.

L'accès à nos formations inter-établissements est ouvert aux professionnels et aux particuliers. Il est initié soit par l'employeur, soit par le salarié, soit par le particulier.

Pour chaque demande de formation, nous réalisons dans la mesure du possible un entretien téléphonique afin d'établir une formation personnalisée qui prend en compte les besoins, préférences et conditions du demandeur. Lors de cet entretien, les modalités de déroulement et de sanction de la formation, les objectifs, les connaissances et compétences acquises, les sources de financement, etc... sont précisés.

Une proposition commerciale est alors transmise, incluant un programme adapté, le livret d'accueil stagiaire.

A réception du bulletin d'inscription signé ou du devis signé, l'organisation administrative, logistique, pédagogique et financière se met en place. Le questionnaire de positionnement est systématiquement envoyé aux stagiaires et à l'établissement en amont de la formation. Le Questionnaire d'accessibilité QPSH est également envoyé à l'établissement pour évaluer les besoins et les moyens de compensation pour les participants en situation de handicap.

#### **Prérequis**

Si la formation nécessite un prérequis, nous nous assurerons que vous les remplissiez soit par l'attestation de fin de formation adaptée, soit par un QCM préalable.

#### **À chacun sa formation : construire un parcours en fonction des compétences**

3 Oranges Communication s'organise pour que les stagiaires puissent bénéficier d'un accompagnement dans la construction d'une formation personnalisée. Le responsable formation fonde la démarche de personnalisation des modalités et délais d'accès à la formation sur une étroite collaboration avec l'établissement et le futur stagiaire pour chaque formation. Cela se fait au travers d'entretiens d'évaluation des moyens et conditions à mobiliser pour atteindre les objectifs attendus, par téléphone ou par mail. Ce préalable permet d'une part d'identifier les pré-acquis (les connaissances et les compétences acquises) et d'autre part de définir les compétences à acquérir pour atteindre les objectifs de formation.

#### **Prise en compte des besoins et des objectifs de l'employeur**

La stratégie de l'employeur est prise en considération au terme d'entretiens spécifiques (téléphoniques, mails) pour préciser le parcours pédagogique. Nous maintenons le lien avec l'employeur tout au long du parcours de formation, nous pouvons aussi apporter une assistance pour la mise en place des dossiers administratifs et de financement de la formation. Cela est matérialisé par un devis où figure le programme personnalisé adapté aux besoins du client.

## En amont de la formation

Pour les formations intramuros, notre responsable de formation s'entretient avec le responsable de l'établissement demandeur afin de bâtir un parcours de formation adapté à son personnel. Ce parcours prend en compte les réalités des pratiques professionnelles ainsi que les besoins et objectifs spécifiques recueillis au cours des échanges avec le responsable de l'établissement et au travers des réponses des participants au questionnaire de positionnement (évaluation des connaissances et compétences, recueil et analyse des besoins). 3 Oranges Communication et le responsable de l'établissement définissent la nature du contenu, la durée et le calendrier adapté pour optimiser le parcours de formation. Le Questionnaire d'accessibilité est également envoyé au client pour évaluer les besoins et les moyens de compensation pour les participants en situation de handicap.

Pour les formations inter-établissements, les réponses au questionnaire de positionnement (systématiquement envoyé aux stagiaires en amont) permettent l'évaluation de l'état des connaissances et compétences dans le domaine du sujet de la formation, ainsi que le recueil et l'analyse des besoins en formation. Les questions sont concrètes (situations professionnelles rencontrées) pour permettre de proposer un positionnement adapté à la fonction et aux compétences de chacun. Le contenu et les méthodes mobilisées s'adaptent au long de la formation en fonction des retours des stagiaires et des réajustements du formateur. Le Questionnaire d'accessibilité est également envoyé au client pour évaluer les besoins et les moyens de compensation pour les participants en situation de handicap.

L'élaboration d'un contenu personnalisé de formation via les échanges et les questionnaires peut prendre en compte d'autres informations, telles que :

- les formations envisageables
- les acquis et débouchés envisageables au terme de la formation
- la sanction (attestation, certificat, ...)
- les conditions à respecter pour aboutir à la réussite de la formation
- les opportunités et possibilités d'accéder à un parcours pédagogique personnalisé
- les possibilités de financement de la formation.

Au terme de cette phase d'exploration des besoins en formation, le demandeur aura été éclairé sur la mise en place d'un plan de formation correspondant au projet professionnel du futur stagiaire, dans une démarche de motivation tenant compte de la future valorisation des acquis et en définissant les critères et conditions à respecter pour optimiser les chances de réussite. C'est une démarche qui, tout à la fois, implique l'établissement en validant la pertinence de son projet de formation, personnalise la formation, et crée l'opportunité d'engagement des stagiaires comme acteurs de leur cursus de formation. Le processus de réajustement constant a pour impact de favoriser l'implication des apprenants et la transférabilité des compétences acquises dans leur pratique professionnelle, et de promouvoir l'évolution et l'insertion professionnelle et sociale.



## 4 - Modalités d'inscription - Accueil - Déroulement de la formation

**Vous souhaitez participer à une formation**, 3 Oranges Communication s'engage sur la procédure suivante conformément aux dispositions légales :

### ***Avant la formation...***

#### **La prise de contact avec 3 Oranges Communication**

Les clients peuvent contacter 3 Oranges Communication par téléphone ou par mail. Suite à ce 1<sup>er</sup> contact, un échange avec le client permet d'aborder le contexte institutionnel, d'analyser les besoins et les objectifs en vue de mettre en place la formation. Sont également abordés les besoins éventuels des participants en termes d'accessibilité à partir du questionnaire de recueil d'informations concernant les besoins de la PSH. **Si vous êtes en situation de handicap**, merci de nous le signaler en amont, notre **réfèrent Handicap Ewa Szymanowska** saura vous orienter vers la solution pédagogique adaptée et mettra tout en œuvre pour vous accompagner dans les meilleures conditions.

#### **Devis détaillé**

Un **devis complet** est envoyé sous 72H suite à votre demande ; il indique le programme détaillé, les objectifs, le public concerné, les modalités d'évaluation et de suivi, la durée, le lieu, le coût, modalités et délais d'accès, prérequis, accessibilité, les CGV, règlement intérieur. Le devis est établi sur la base de notre catalogue de formations ou sur mesure en fonction de la demande et des besoins du client. Le livret d'accueil stagiaire accompagne le devis pour que le client soit en possession de toutes les informations utiles.

#### **Inscription**

L'inscription se fait au moyen du bulletin d'inscription à la fin du catalogue papier, ou à télécharger sur le site [www.3oranges.fr](http://www.3oranges.fr) où la marche à suivre est expliquée en détail. Après l'avoir rempli, veillez à ce qu'il soit signé par vos soins, et signé/tamponné par votre employeur. **Attention : la signature de la fiche d'inscription vaut acceptation des CGV.** Il restera ensuite à nous envoyer cette fiche d'inscription remplie-signée-tamponnée, par mail à [contact@3oranges.fr](mailto:contact@3oranges.fr) ou par courrier à 3 Oranges Communication, 210 chemin St Grégoire, 06410 BIOT (sur le site internet, cliquer sur le pictogramme Inscription des formations pour retrouver ces informations).

### **Les documents préformation**

À réception du bulletin d'inscription signé-tamponné, nous vous envoyons **une confirmation d'inscription** par mail.

**3 semaines avant la formation**, nous transmettons par mail à votre employeur :

- la **convention** en double exemplaire à signer et à nous renvoyer
- la **convocation** assortie de toutes les informations pratiques :
  - . programme de formation
  - . livret d'accueil et règlement intérieur
  - . heure de rendez-vous du premier jour et adresse du lieu de formation
  - . plan d'accès, moyens de transport, parkings gratuits, liste non exhaustive des hôtels à proximité
- le **questionnaire de positionnement : recueil d'informations préalable à une formation** (pour cerner l'état des connaissances et compétences, ainsi que des besoins et compétences à acquérir) à nous renvoyer par mail dès que possible.

**Pensez à bloquer les dates de votre formation dans votre agenda !**

### **Annulation**

Au cas où un groupe n'atteint pas le nombre minimum de stagiaires, nous vous informons de l'annulation du stage au plus tard 3 semaines avant la date prévue et proposons d'autres formations que nous sommes sûrs d'animer. Avant la signature de la convention, vous êtes libre d'annuler votre participation sans aucune répercussion financière. Dans ce cas, merci de bien vouloir nous prévenir dès que possible de votre annulation.

Une fois la convention signée, l'annulation est soumise aux conditions décrites dans la convention.

### **Évaluation préformation : Le questionnaire de positionnement - recueil d'informations préalable à la formation (des acquis, des besoins des participants)**

Pensez à nous retourner ce questionnaire au plus tôt, il est très important pour que le formateur puisse cerner et analyser au mieux vos besoins ainsi que ceux des autres participants afin d'ajuster au plus près le contenu et les modalités de son intervention.

### ***Pendant la formation...***

#### **Début de formation**

Pour les formations dans les locaux de Biot vous serez accueillis par la Directrice de 3 Oranges Communication et/ou par le formateur. Pour les formations intramuros, vous serez accueilli par le formateur de 3 Oranges Communication.

#### **Des horaires adaptés, un temps de formation optimisé**

Nous vous remercions d'être très vigilant sur les horaires car nous attachons une grande importance au fait de commencer le stage avec le groupe au complet. Nos formations débutent à 9 heures et se terminent à 17 heures. Le 1<sup>er</sup> jour de formation, nous vous invitons à vous présenter dans la salle à 8h45 ; le formateur sera sur place pour vous accueillir avec café, thé et petits gâteaux à votre disposition, de même qu'aux pauses du matin et de l'après-midi tous les jours de formation. Les horaires du stage peuvent ensuite être légèrement ajustés en accord avec le groupe pour permettre à ceux qui se déplacent en train ou en avion d'être à l'heure.

#### **Présence obligatoire**

Comme l'exige la réglementation en vigueur :

- votre présence en formation est obligatoire pendant toute la durée de la formation aux horaires indiqués,
- une feuille de présence est tenue par demi-journée, signée par le participant et le formateur, avec indication des retards ou absences, et transmise à votre employeur en fin de formation,
- toute absence fait également l'objet d'un signalement téléphonique à l'employeur le jour même.

#### **Toujours joignables**

Il est demandé aux participants de ne pas utiliser leur téléphone portable lors des cours et d'attendre les pauses pour vérifier leurs messages. De même, les messages que nous pourrions recevoir à votre attention vous seront transmis pendant les pauses, sauf en cas d'urgence.

#### **Évaluation en début de formation : le tour de table des besoins**

Chaque journée commence par un tour de table des besoins et compétences à acquérir de chacun le 1<sup>er</sup> jour en tout début de formation, pour confirmer ou compléter les questionnaires reçus par mail.

#### **Évaluation en fin de journée : les feed-back à chaud**

Chaque jour se termine par un feed-back à chaud sur les événements de la journée pour que le formateur puisse repérer les contenus ou méthodes pédagogiques à rectifier ou compléter, ou détecter et remédier à d'éventuelles difficultés au sein du groupe.

#### **Évaluations en fin de formation**

- la **validation des acquis** des stagiaires se fait sous forme de QCM donnant lieu à l'établissement d'une attestation individuelle de fin de formation (obligation légale), à garder précieusement
- en fin de formation, nous vous remettons un **questionnaire d'évaluation de la formation** (questionnaire de

satisfaction) à **remplir par écrit**. Votre feed-back éclairé et détaillé nous est très précieux pour continuer de nous améliorer afin de vous satisfaire et d'intervenir au plus près de vos besoins. Nous comptons sur vous !

- l'évaluation post-formation se fait via le **questionnaire d'impact formation à plus d'1 mois**.

### **Documentation**

Un support documentaire actualisé, à jour des dernières recherches et de la législation en vigueur du domaine étudié est remis à chaque participant, ainsi qu'une bibliographie/webographie et liens internet. Ce matériel pédagogique est la propriété de Ewa Szymanowska 3 Oranges Communication et ne peut faire l'objet d'aucune publication ou reproduction même partielle sans son accord écrit.

### **Après la formation...**

#### **Les attestations et autres documents administratifs**

Nous adressons par mail à votre employeur:

- l'**attestation de réalisation**
- l'**attestation individuelle de fin de formation**, sur la base du QCM évaluant les acquis de connaissances et de compétences, à garder précieusement pour l'entretien annuel professionnel, la VAE ou toute autre démarche
- les **feuilles d'émargement**
- la **facture**
- le **bilan de formation** rédigé par le formateur
- le **questionnaire d'impact formation** à 2 mois et plus.

Conformément au Règlement Européen de 2016 sur la protection des données personnelles, les informations vous concernant sont exclusivement destinées à 3 Oranges Communication qui est seul responsable de leur traitement. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent ; vous pouvez exercer ce droit par email à [contact@3oranges.fr](mailto:contact@3oranges.fr), par courrier à 3 Oranges Communication, 210 chemin St Grégoire, 06410 BIOT, ou par téléphone au 04.92.94.05.56.

- ▶ **Pour tout problème ou réclamation avant-pendant-après la formation, Ewa Szymanowska traitera vos appels ou mails et mettra en place les solutions les plus satisfaisantes possibles (tél.06.10.27.78.45 - [contact@3oranges.fr](mailto:contact@3oranges.fr)).**



## **5 - Droits et devoirs du participant**

---

- Le participant est acteur de sa formation qu'il lui appartient d'enrichir par sa participation et son engagement.
- Il est tenu au respect des personnes, des règles de confidentialité, du secret professionnel et de discrétion, des règles de civilité et d'hygiène (tenue correcte et propre exigée), des locaux et du matériel.
- Le participant doit prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conformer.
- pendant la formation, conformément à la réglementation en vigueur, toute captation d'image et de son (photographie, vidéo, enregistrement audio, etc.) est strictement interdite, de même 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.



## **6 - Règles de sécurité, hygiène et santé**

---

Chaque participant doit veiller à sa propre sécurité et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières d'hygiène et de sécurité en vigueur sur le lieu de formation et indiquées au Règlement Intérieur.

Les produits de nature inflammable ou toxique sont formellement interdits. Un rappel aux consignes d'incendie est fait en début de formation. Les consignes d'incendie et le plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation pour être visibles de tous. Les participants sont tenus d'exécuter immédiatement l'ordre d'évacuation donné par le formateur le cas échéant. Tout accident ou incident survenu pendant la formation doit être immédiatement déclaré au responsable de la formation qui avertira l'employeur.



## **7 - Règlement intérieur**

---

### **1. PRÉAMBULE**

Ewa Szymanowska & 3 Oranges Communication, domicilié au 210 chemin St Grégoire 06410 BIOT, NDA 93 06 03647 06, est un organisme de formation créé et dirigé depuis 1997 par Ewa Szymanowska.

### **2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

En application des dispositions des articles L.6352-3, L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du Travail, le présent règlement intérieur (RI) s'applique à toute personne entrant dans l'espace de formation Ewa Szymanowska & 3 Oranges Communication, qui sera alors considérée comme en ayant accepté les termes pour la durée de l'action de formation.

### **3. DROITS ET DEVOIRS DU PARTICIPANT**

Le participant est acteur de sa formation qu'il lui appartient d'enrichir par sa participation, son engagement et ses efforts. Il doit prendre connaissance du RI et s'y conformer : il est tenu au respect des personnes, locaux, matériel, règles de confidentialité, discrétion et secret professionnel, règles de civilité et d'hygiène (tenue correcte et propre exigée). Il est interdit d'utiliser les téléphones portables dans les salles de cours à des fins autres que celles de la formation, ou d'y manger ou boire.

### **4. HORAIRES DE TRAVAIL**

L'horaire du 1<sup>er</sup> jour de formation est défini par la convocation envoyée avant la formation. Les horaires peuvent ensuite s'ajuster à la demande des stagiaires. Les participants doivent se conformer aux horaires communiqués. La responsabilité de Ewa Szymanowska & 3 Oranges Communication n'est pas engagée en dehors des heures de présence convenues.

### **5. PRÉSENCE, PONCTUALITÉ, ABSENCES**

Les participants sont tenus d'être présents, assidus et ponctuels durant toute la formation, et d'émarguer la feuille de présence par demi-journée (formalité exigée par la législation sur la formation professionnelle continue pour une prise en charge de la formation). En cas d'absence exceptionnelle vous devez prévenir au plus vite Ewa Szymanowska au 06.10.27.78.45 avec qui vous pourrez régler les formalités nécessaires. Toute absence sera déduite de l'attestation de présence et l'employeur en sera informé. Tout stage débuté et non terminé par le fait du participant est intégralement dû.

### **6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tout document pédagogique remis lors des sessions de formation est protégé par le Code de la propriété intellectuelle et ne peut être utilisé que pour un strict usage personnel ; toute reproduction, divulgation, diffusion, utilisation, etc., est interdite.

### **7. DROIT À L'IMAGE ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

Pendant la formation, sauf dérogation écrite préalable de 3 Oranges Communication, il est demandé de respecter et de faire respecter la réglementation en matière de droit à l'image et de 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.

### **8. PERTE OU DÉTÉRIORATION D'OBJETS PERSONNELS**

Ewa Szymanowska & 3 Oranges Communication décline toute responsabilité en cas de perte, vol, détérioration de tout objet personnel déposé par un participant dans les locaux de formation.

### **9. RÈGLES DE SÉCURITÉ, HYGIÈNE ET SANTÉ**

La prévention impérative des risques accident/maladie exige de chacun de veiller à sa sécurité et à celle des autres dans le respect total des prescriptions applicables pour l'hygiène et la sécurité. Affichés dans les locaux de formation à la vue de tous, les **Consignes Sécurité Incendie** et le **Plan de localisation extincteurs/issues de secours** doivent être strictement respectés. Si le formateur donne l'**ordre d'évacuation, chacun doit l'exécuter immédiatement**. Tout accident/incident survenu pendant la formation sera immédiatement déclaré au responsable de la formation qui avertira l'employeur. Interdiction formelle de pénétrer dans le centre de formation sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants, ou d'y introduire boissons alcoolisées, stupéfiants, ou produits inflammables ou toxiques. Tenue et comportement corrects sont exigés de chacun.

### **10. SANCTIONS, ENTRETIEN PRÉALABLE, PROCÉDURE**

Tout agissement évalué comme fautif par la direction du centre pourra faire l'objet d'une sanction selon sa nature et gravité : avertissement écrit, blâme, exclusion définitive de la formation. Aucune sanction n'est infligée au stagiaire sans l'informer par écrit des griefs retenus contre lui. Si l'organisme envisage une prise de sanction, il convoque le stagiaire par lettre RAR précisant objet, motif de la sanction envisagée, date, heure, lieu de l'entretien. Lors de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister au choix par un stagiaire ou un salarié du centre, et peut alors s'expliquer sur les faits qui lui sont reprochés. En cas de mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive ne peut être prise sans informer au préalable le stagiaire des griefs retenus contre lui et, éventuellement, le convoquer à un entretien pour s'expliquer devant une Commission de discipline. La sanction est notifiée et motivée par écrit au stagiaire sous 15 j par lettre RAR. L'organisme informe l'employeur de la sanction prise et, s'il y a lieu, l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation.

### **11. PUBLICITÉ DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Le présent règlement intérieur est disponible sur [www.3oranges.fr](http://www.3oranges.fr), dans le catalogue de formations, le livret d'accueil stagiaire, les locaux du centre de formation, et mis à disposition de chacun sur simple demande.

## 8 - Charte Éthique et Qualité

---

Depuis notre création, 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 cas par cas 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](mailto: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.

## 9 - Charte Handicap

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, Ewa Szymanowska, directrice du centre de formation 3 Oranges Communication, psychologue, psychothérapeute, coach certifiée et formatrice dans les secteurs du sanitaire, médicosocial et social, s'est formée pour être le référent Handicap de 3 Oranges Communication. Pleinement engagée dans la recherche commune d'une solution opérante pour chaque situation particulière, elle renseignera volontiers toute demande dans ce sens au 06.10.27.78.45 ou par mail à [contact@3oranges.fr](mailto:contact@3oranges.fr).

### 1 - Pourquoi cette Charte ?

L'accessibilité généralisée des personnes en situation de handicap, posée par les lois Accessibilité de 2005 et suivantes, se traduit en matière de formation professionnelle par une obligation nouvelle des organismes de formation d'adapter les modalités de la formation aux besoins liés aux contraintes par la mise en œuvre de modes de compensation appropriés, humains et matériels, pour garantir l'autonomie de la personne en situation de handicap dans son parcours de formation. En lien avec nos valeurs, cette charte garantit aux personnes en situation de handicap un accompagnement personnalisé au sein de notre organisme de formation. C'est la possibilité de disposer d'une offre de service lisible, la prise en compte de besoins spécifiques, autant que faire se peut, ou tout du moins l'écoute attentive de la demande et l'orientation vers une solution adaptée.

### 2 - Notre politique Handicap : nos engagements généraux

Nous avons mis en œuvre une politique Handicap, pragmatique et dimensionnée à notre organisme, qui met avant tout en valeur l'accueil des situations individuelles :

- Diffusion de notre Charte Handicap sur notre site internet [www.3oranges.fr](http://www.3oranges.fr) accessible à tous, et dans les livrets Stagiaires et Formateurs, afin d'informer le public des engagements pris.
- Accueil et écoute de chaque demande de personne en situation de handicap, sans discrimination,
- Prise en compte des besoins spécifiques :
  - Proposition dès la pré-inscription de prendre contact spécifiquement en cas de besoin d'adaptation pour tout handicap moteur, visuel, auditif ou autre
  - Adaptation de notre pédagogie et de notre méthodologie d'intervention, autant que faire se peut
  - Sensibilisation de l'équipe pédagogique sur les questions de l'accueil des personnes en situation de handicap.

### 3 - Les missions du Référent Handicap

- **Assurer une veille** : Identifier, actualiser les ressources disponibles (sites ressources, newsletters...), capitaliser les informations nécessaires à la politique d'inclusion des personnes en situation de handicap
- **Accueillir, accompagner**
  - En amont du parcours** :
    - Accueillir, écouter les personnes et évaluer les besoins de compensation spécifiques éventuels
    - Informer et sensibiliser sur les conditions d'accessibilité et d'intégration aux actions de formations
    - Se mettre en lien avec le Référent de Parcours/Handicap de la personne en situation de handicap
    - Contribuer avec le référent de Parcours/Handicap et la personne au montage des dossiers administratifs utiles
    - Evaluer les mesures d'ajustements pédagogiques avec les équipes dédiées, et d'accessibilité des locaux,
    - Accompagner à la mise en place et au déroulement du parcours le plus adapté conjointement avec les référents Parcours/Handicap de la personne ; s'assurer de la faisabilité des adaptations organisationnelles, matérielles, pédagogiques permettant l'intégration de la personne
    - Sensibiliser ou orienter la personne vers les prescripteurs conjointement avec les référents Parcours/handicap
  - Pendant le parcours** :
    - Assurer l'accueil et le suivi de la personne
    - Concilier les conditions et la compensation du handicap avec l'appui du référent Parcours/handicap
  - Après le parcours** : Evaluer la pertinence des modes de compensation mis en place et capitaliser sur la dimension handicap pour en faire une expérience apprenante pour l'organisme de formation
- **Informé, sensibiliser les équipes pédagogiques**
  - Nommer et former un référent Handicap personne ressource en interne, informer de son rôle et disponibilité
  - Communiquer pour lever les freins constitués par les représentations du handicap ; diffuser une information actualisée sur les obligations en termes d'accessibilité à la formation des personnes en situation de handicap.
- **Développer un réseau de partenaires sur le territoire**
  - Identifier et cartographier les acteurs ; orienter les personnes en situation de handicap auprès des acteurs utiles, selon les besoins.

E. Szymanowska, Directrice Charte Handicap - Février 2026 V2

## 10 - Code de déontologie

Adhérente au SYCFI, Syndicat des Consultants-Formateurs indépendants, Ewa Szymanowska 3 oranges Communication a signé le Code de déontologie et s'engage à :

### **TITRE I : ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE**

Art. 1 : Exercer son activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.

Art.2 : Communiquer cette charte à toute personne en faisant la demande.

### **TITRE II : RELATIONS AVEC LES CLIENTS**

Art.3 : Analyser les besoins, préciser clairement l'objectif atteindre et décrire le process ou l'ingénierie pédagogique.

Art.4 : Etablir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et la rémunération prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou co-traitance.

Art.5 : S'engager à faire valoir les travaux et coûts spécifiques à la préparation.

Art.6 : S'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité.

Art.7 : Assumer sa responsabilité personnelle, celle de ses collaborateurs et partenaires selon les contrats et conventions définis.

Art.8 : Respecter intégralement les engagements pris.

Art.9 : Donner des renseignements exacts sur sa formation et ses compétences professionnelles spécifiques.

Art.10 : Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.

Art.11 : Exercer son action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.

Art.12 : Informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions.

Art.13 : Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez son client et n'exprimer aucun jugement sur son client auprès des bénéficiaires des actions.

Art.14 : Respecter la confidentialité des informations concernant son client.

Art.15 : Respecter la culture de l'organisation cliente.

### **TITRE III : RELATIONS AVEC LES BÉNÉFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION ET/OU DE CONSEIL**

Art.16 : Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne.

Art.17 : Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.

Art.18 : Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportement, sauf s'ils présentent des risques majeurs.

Art.19 : Entretenir avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.

Art.20 : S'interdire l'abus d'autorité/pouvoir lié à sa position, ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts.

Art.21 : Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.

Art.22 : S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

### **TITRE IV : RELATIONS AVEC LA PROFESSION**

Art.23 : Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession.

Art.24 : Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences.

Art.25 : S'associer à l'amélioration des compétences des membres du SYCFI par son engagement personnel.

Art.26 : Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.

Art.27 : Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients.

Art.28 : S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.

Art.29 : Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.

Art.30 : Respecter les décisions de l'Assemblée Générale du SYCFI.

Art.31 : Si litige entre confrères ou client, rechercher d'abord une solution amiable. Si besoin solliciter l'arbitrage du SYCFI.

### **TITRE V : RESPECT DES LOIS**

Art.32 : Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, la partie VI du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue et se tenir informé de leur évolution.

Art.33 : Etre en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale.

Art.34 : N'accepter aucune rémunération illicite.

Art.35 : Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle