

Procédure de prévention des ruptures et des violences, harcèlement et discriminations

Kit Qualiopi V10 — version 1.1.0 du 13/10/2026 — READ FRANCE SAS

Indicateurs du référentiel 2026 : 12, 14

Comment utiliser ce modèle. L'indicateur 12 du référentiel 2026 ajoute l'obligation de s'assurer de la prévention et du traitement de toute situation de violence (y compris sexiste et sexuelle), de harcèlement ou de discrimination. Pour les CFA, l'indicateur 14 exige en plus un traitement **sans délai** des situations de rupture liées à des difficultés, violences ou discriminations, en formation ou en entreprise. Adaptez les noms, délais et canaux à votre organisme : une procédure qui ne nomme personne ne prouve rien. Faites-la valider par votre direction et, si besoin, par un conseil juridique.

Organisme : [À compléter] — **Version :** [n°] — **Date d'application :** [JJ/MM/AAAA] — **Validée par :** [nom, fonction]

1. Objet et champ d'application

Cette procédure s'applique à toutes les prestations de [organisme], en présentiel, à distance et, pour l'alternance, pendant les périodes en entreprise. Elle concerne les bénéficiaires, les formateurs salariés et externes, les sous-traitants et toute personne intervenant dans la prestation.

Elle poursuit deux objectifs :

1. **Favoriser l'engagement et prévenir les abandons** (ruptures de parcours).
2. **Prévenir et traiter** toute situation de violence, y compris sexiste et sexuelle, de harcèlement (moral ou sexuel) ou de discrimination.

2. Rôles

Rôle	Nom	Suppléant	Contact
Personne référente « violences, harcèlement, discriminations »	[À compléter]	[À compléter]	[téléphone, adresse dédiée]
Responsable pédagogique (prévention des abandons)	[À compléter]		
Direction (décisions et mesures conservatoires)	[À compléter]		
CFA : référent socio-professionnel / mobilité	[À compléter]		

Prévoyez toujours un **second canal** qui ne passe pas par la personne potentiellement mise en cause (ex. : si le référent est aussi formateur, désignez un suppléant extérieur à l'équipe pédagogique).

3. Prévention

3.1 Information des bénéficiaires

☐ Rubrique dédiée dans le livret d'accueil et le règlement intérieur (interdictions, sanctions, comment signaler)

- ☐ Présentation orale en début de prestation (1 minute suffit) — tracée sur la feuille de déroulé
- ☐ Affichage dans les locaux et rubrique sur la plateforme à distance
- ☐ Coordonnées des recours externes communiquées (voir § 6)

3.2 Sensibilisation des intervenants

- ☐ Sensibilisation de chaque formateur à son arrivée (date, contenu, émargement)
- ☐ Clause dans les contrats des intervenants externes (voir T13)
- ☐ Rappel annuel en réunion d'équipe

3.3 Prévention des abandons (ruptures de parcours)

Signal d'alerte	Seuil	Action	Délai	Responsable
Absence non justifiée	[1 demi-journée]	Contact du participant	[24 h]	[]
Inactivité sur la plateforme à distance	[7 jours]	Relance personnalisée puis appel	[48 h]	[]
Résultats en baisse	[2 évaluations sous le seuil]	Entretien individuel, plan de soutien	[1 semaine]	[]
Difficulté personnelle signalée (transport, santé, logement, financement)	dès le signalement	Orientation vers les ressources adaptées	[48 h]	[]
Intention d'abandon exprimée	dès l'expression	Entretien, solutions (report, aménagement, réorientation)	[72 h]	[]

4. Signalement

Toute personne témoin ou victime peut signaler une situation :

- auprès de la personne référente ou de son suppléant : [coordonnées] ;
- par écrit : [adresse électronique dédiée ou formulaire] ;
- auprès de tout formateur, qui transmet **le jour même** à la personne référente.

Le signalement peut être fait oralement ou par écrit. La personne qui signale de bonne foi ne subit aucune mesure défavorable.

5. Traitement

Étape	Délai maximum	Action	Trace
1. Accusé de réception	[24 h ouvrées] ; sans délai si danger	Accuser réception, rappeler la confidentialité	Registre
2. Mise en sécurité	Immédiat	Mesures conservatoires : séparation des personnes, changement de groupe, suspension d'un intervenant, accompagnement de la victime	Registre
3. Écoute et recueil	[5 jours ouvrés]	Entretien avec la victime, le témoin,	Compte rendu

Étape	Délai maximum	Action	Trace
des faits		puis la personne mise en cause, chacun séparément	confidentiel
4. Décision	[10 jours ouvrés]	Mesures adaptées : rappel à l'ordre, sanction prévue au règlement intérieur, fin de contrat d'un intervenant, information de l'employeur (alternance)	Décision écrite
5. Orientation	dès que nécessaire	Information sur les recours externes (§ 6), y compris le dépôt de plainte	Registre
6. Suivi	[1 mois]	Point avec la victime, vérification de l'absence de représailles	Registre
7. Retour d'expérience	à la clôture	Analyse anonymisée, action d'amélioration (T16)	Plan d'amélioration

Alternance (CFA, indicateur 14) : si la situation survient dans l'entreprise d'accueil, le CFA contacte l'apprenti **le jour même**, informe le maître d'apprentissage ou l'employeur sauf si cela met l'apprenti en danger, et, selon la gravité, oriente vers le médiateur de l'apprentissage et signale à l'inspection du travail. Pour un apprenti mineur, les représentants légaux sont informés, sauf si leur information est contraire à son intérêt.

6. Recours externes à communiquer aux bénéficiaires

Situation	Contact
Urgence, danger immédiat	17 (police / gendarmerie), 112 (urgence européenne), 114 par SMS
Violences faites aux femmes	3919 (écoute, anonyme et gratuit)
Enfant ou mineur en danger	119
Discriminations	Défenseur des droits : 3928 ou antidiscriminations.fr
Apprentis	Médiateur de l'apprentissage de la chambre consulaire compétente : [coordonnées]

Vérifiez ces numéros à chaque mise à jour de la procédure.

7. Confidentialité et données personnelles

- Le registre est tenu par la personne référente, accessible aux seules personnes qui en ont besoin.
- Seules les informations nécessaires sont consignées (pas de diagnostic médical, pas d'opinion).
- Durée de conservation : [À compléter, à définir avec votre conseil ou au regard des recommandations de la CNIL].

8. Registre des signalements (confidentiel)

N°	Date de réception	Canal	Nature (violence, harcèlement, discrimination, difficulté)	Mesures conservatoires	Décision et date	Suivi à 1 mois	Clôture

Un registre vide n'est pas une non-conformité si vous pouvez montrer que le canal existe et a été communiqué. Notez la date de chaque revue du registre.

9. Revue de la procédure

Revue au moins annuelle, et après chaque signalement traité. Dernière revue : [JJ/MM/AAAA] par [nom].

Avertissement

- Ce kit est un outil d'organisation et d'information. Il ne constitue ni un conseil juridique, ni une prestation d'accompagnement, ni un audit.
- Son utilisation ne garantit pas l'obtention, le maintien ou le renouvellement de la certification : seul un organisme certificateur accrédité ou autorisé décide, après audit, sur la base du référentiel en vigueur et de son guide de lecture.
- Les modèles sont à adapter à votre organisme : un document recopié sans être appliqué n'est pas une preuve. L'auditeur vérifie la mise en œuvre réelle.
- Qualiopi est une marque de l'État (ministère chargé de la formation professionnelle). Ce kit est un produit indépendant : il n'est ni édité, ni validé, ni approuvé par l'État, France compétences, le COFRAC ou un organisme certificateur. Il ne contient pas et ne vous autorise pas à utiliser le logo Qualiopi, dont l'usage est régi par sa charte.
- Le texte de référence fait foi : en cas de doute, reportez-vous au décret n° 2026-728 et à l'annexe du code du travail sur Légifrance, puis au guide de lecture officiel dès sa publication.