CFS|M CENTER — Organisme de formation certifié Qualiopi

Procédure de prévention et de traitement des violences, du harcèlement et des discriminations

Version 2 du 25/10/2026 · Indicateur(s) Qualiopi 12 · Prochaine revue : 10/2027

1. Objet et champ d'application

CFS|M Center ne tolère aucune violence, aucun harcèlement ni aucune discrimination dans le cadre de ses formations. Cette procédure dit comment ces situations sont prévenues, signalées et traitées.

- **Personnes protégées** : stagiaires, candidats en phase de positionnement, visiteurs lors des journées portes ouvertes.
- **Lieux et moments couverts** : locaux du 190 avenue Félix Faure (Lyon 3e), studios, pauses, échanges par mail, SMS, téléphone et réseaux sociaux en lien avec la formation.
- **Auteurs visés** : tout stagiaire, intervenant, visiteur ou membre de l'organisme, y compris le dirigeant-formateur.

Références : Qualiopi indicateur 12 (décret n° 2026-728) ; Code du travail L1152-1 (harcèlement moral), L1153-1 (harcèlement sexuel), L1142-2-1 (agissement sexiste), L1132-1 (discriminations) ; Code pénal 222-33 et 225-1 ; Code du travail R6352-1 et suivants (règlement intérieur des organismes de formation).

2. Définitions

SITUATION	CE QUE C'EST	EXEMPLES
Harcèlement moral	Agissements répétés qui dégradent les conditions de formation et portent atteinte à la dignité ou à la santé	Humiliations répétées, mise à l'écart systématique, dénigrement du travail
Harcèlement sexuel	Propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste répétés, ou pression grave même unique pour obtenir un acte sexuel	Remarques sur le physique, messages insistants, contrepartie proposée
Agissement sexiste	Tout agissement lié au sexe d'une personne qui porte atteinte à sa dignité ou crée un environnement hostile	« Blagues » sexistes, remise en cause des compétences en raison du sexe
Violence	Toute atteinte physique ou psychique, y compris les menaces et les violences sexuelles	Gestes déplacés, agression, intimidation
Discrimination	Traitement défavorable fondé sur un critère prohibé (origine, sexe, âge, handicap, orientation sexuelle, religion, apparence…)	Refus d'accès, exigence différente, propos injurieux

Une situation unique et grave suffit à déclencher la procédure.

3. Prévention

Chaque stagiaire est informé avant le premier jour, par écrit, et peut retrouver l'information à tout moment.

- **Règlement intérieur** : une clause interdit violences, harcèlement et discriminations et rappelle les sanctions. Il est joint au dossier de candidature.
- **Livret d'accueil** : l'encadré « Vous êtes victime ou témoin ? » (page 4) présente les règles, les contacts internes, les recours externes et les numéros nationaux ; la procédure complète est disponible sur demande et sur la page Qualité du site.
- **Accueil du premier jour** : rappel oral des règles de respect et des canaux de signalement, en s'appuyant sur la page 4 du livret d'accueil.
- **Affichage** dans la salle de cours et le studio : affiche « Violences, harcèlement, discriminations » (règles, contact, numéros d'urgence et d'écoute de la section 6).
- **Posture du formateur** : vigilance sur les changements de comportement, absences répétées ou isolement d'un stagiaire ; un entretien individuel est proposé dès le premier signe.
- **Studios et cours individuels** : porte vitrée ou entrouverte lors des séances en tête-à-tête, aucun échange privé sur les réseaux personnels.

4. Signalement

Toute victime ou tout témoin peut signaler une situation, oralement ou par écrit, sans avoir à en apporter la preuve.

- **Interlocuteur interne** : Nicolas Saffray, dirigeant et référent — en personne, par téléphone ou par mail à contact@cfsm-center.fr.
- **Si la personne mise en cause est le dirigeant-formateur** : CFS|M n'ayant qu'un formateur, le signalement peut être adressé directement à l'organisme financeur (AFDAS, OPCO, France Travail selon le dossier), au Défenseur des droits ou aux forces de l'ordre (section 6). Aucune démarche interne préalable n'est exigée ; le dirigeant ne traite pas lui-même un signalement qui le concerne, et le stagiaire peut interrompre ou reporter sa formation sans pénalité.
- **Urgence ou danger immédiat** : 17 ou 112, avant toute autre démarche.

Garanties :

- Confidentialité : les informations ne sont partagées qu'avec les personnes strictement nécessaires au traitement.
- Aucune représaille : signaler de bonne foi ne peut entraîner ni sanction, ni exclusion, ni changement défavorable du parcours.
- Signalement de mauvaise foi : il peut lui-même entraîner une sanction prévue au règlement intérieur.

5. Traitement

Tout signalement reçoit une réponse écrite sous 48 heures ouvrées et une conclusion sous 15 jours.

1. **Mise en sécurité immédiate** : séparation des personnes concernées lorsque la personne mise en cause est un stagiaire ou un visiteur (créneaux, salle, cours à distance), orientation vers les secours si nécessaire.
2. **Accusé de réception écrit** sous 48 heures ouvrées, rappelant les garanties et les recours externes.
3. **Enregistrement** au registre des réclamations, difficultés et aléas du CRM (indicateur 31), description factuelle sans jugement.
4. **Écoute séparée** de la personne qui signale, de la personne mise en cause et des témoins, chacune pouvant être accompagnée ; compte rendu écrit de chaque entretien.
5. **Décision** : mesure prévue au règlement intérieur (avertissement, exclusion temporaire ou définitive) et information du financeur lorsque le parcours est modifié.
6. **Signalement aux autorités** : en cas d'infraction pénale, la victime est informée de son droit de porter plainte et accompagnée dans la démarche si elle le souhaite.
7. **Clôture** : réponse écrite à la personne qui a signalé, entrée du registre close, action d'amélioration créée si une mesure de prévention doit évoluer (indicateur 32).

Les pièces (comptes rendus, échanges) sont conservées de façon confidentielle, hors du dossier pédagogique du stagiaire.

6. Contacts et ressources

BESOIN	CONTACT

Interlocuteur CFS|M	Nicolas Saffray — contact@cfsm-center.fr — 190 avenue Félix Faure, 69003 Lyon
Danger immédiat	17 (police) · 112 (urgences européennes) · 114 par SMS pour les personnes sourdes ou malentendantes
Violences faites aux femmes	3919, gratuit et anonyme, 24 h/24 — arretonslesviolences.gouv.fr
Discriminations	Défenseur des droits — 09 69 39 00 00 — defenseurdesdroits.fr
Cyberharcèlement	3018, gratuit et anonyme
Financeur du parcours	AFDAS, OPCO ou France Travail, selon la convention du stagiaire

7. Suivi, revue et preuves

La procédure est revue chaque année, et après chaque signalement traité. Preuves : cette procédure (indicateur 12) ; règlement intérieur et livret d'accueil (dossier de candidature) ; affiche dans les locaux ; registre (indicateur 31) ; plan d'amélioration et analyse des risques (indicateur 32).

Approbation — Version 2 approuvée et mise en application le 25/10/2026 par Nicolas Saffray, dirigeant de CFS|M Center, 190 avenue Félix Faure, 69003 Lyon. Document généré automatiquement par le CRM CFS|M ; il remplace toute version antérieure.