Guide 3 sur 5 · Pour un organisme déjà certifié

Violences, harcèlement, discriminations : l'indicateur 12

La procédure, le référent, l'affichage et le registre des signalements, avec trois cas traités pas à pas.

4
catégories d'actions concernées

7
rubriques pour écrire la procédure

3
cas traités pas à pas



Dans ce guide

1 Ce que le texte demande p. 2
2 Écrire la procédure p. 3
3 Le référent p. 4
4 Trois cas, et ce que vous faites p. 5
5 Le registre et l'affichage p. 6
Votre audit préparé avec APTE p. 7

1

Ce que le texte demande

Depuis le 1er novembre 2026, l'indicateur 12 comporte une seconde phrase. Elle concerne tous les organismes certifiés.

Le prestataire « s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence », dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination, dans le cadre de la formation (décret n° 2026-728). La première phrase, sur l'engagement des bénéficiaires et la prévention des ruptures, ne change pas.

Question	Réponse
Qui est concerné ?	Les quatre catégories : formation, bilan de compétences, VAE et apprentissage (annexe du référentiel).
Quelles formations ?	Le guide V10 vise les formations de plus de 2 jours, sans dire s'il s'agit de jours consécutifs ou d'un volume d'heures. Par prudence, appliquez la procédure à toutes vos formations.
Quelle non-conformité ?	L'indicateur est gradué. Le guide V10 classe une mise en œuvre partielle en mineure. L'absence de mesures relève de la définition générale de la majeure (annexe du référentiel).
Et pour un CFA ?	S'y ajoutent l'indicateur 14 (procédure de traitement sans délai des ruptures liées à des violences) et l'indicateur 15 (information des apprentis, médiateur de l'apprentissage, inspection du travail).

Les preuves qui répondent

Le guide V10 cite quatre exemples de preuves pour l'indicateur 12, sans en faire une liste fermée. La formation de l'équipe s'y ajoute, au titre de l'indicateur 22.

Pièce	Ce qu'elle montre
La procédure	Comment vous prévenez, recevez un signalement, protégez, traitez et suivez.
La désignation du référent	Qui reçoit et traite les signalements, et qui le remplace.
L'information	La procédure est connue des apprenants et du personnel : affichage, règlement intérieur, livret d'accueil.

Pièce	Ce qu'elle montre
Le registre des signalements	Les signalements reçus et leurs suites, tracés dans le respect de la confidentialité.
La formation de l'équipe	Indicateur 22 : le guide cite la formation des personnels, notamment aux violences sexistes et sexuelles.



Écrire la procédure

Deux pages suffisent. Elle doit répondre, dans l'ordre, aux questions que se pose une personne qui veut signaler.

Rubrique	Ce que vous y écrivez
1. Champ	Qui est protégé : stagiaires, apprentis, bénéficiaires, en salle, à distance et en entreprise pour l'alternance. Quels faits : violences, dont sexistes et sexuelles, harcèlement, discriminations.
2. Prévention	Information à l'entrée, règles dans le règlement intérieur, formation des intervenants, vigilance renforcée pour les mineurs.
3. Signaler	À qui : le référent et son suppléant, nommés. Comment : de vive voix, par écrit, par une adresse dédiée. Un témoin peut aussi signaler.
4. Protéger	Les mesures immédiates possibles : changer de groupe, séparer les personnes, passer à distance. Prévenir l'employeur pour un alternant, le représentant légal pour un mineur, avec l'accord de la personne quand c'est possible.
5. Traiter	Accusé de réception, écoute de chaque personne, décision écrite, sanction éventuelle selon votre règlement intérieur, information de la personne qui a signalé.
6. Orienter	Urgence : 17 ou 112. Enfant en danger : 119. Violences Femmes Info : 3919. Discriminations : le Défenseur des droits.
7. Tracer et revoir	Registre confidentiel, accès limité au référent et à la direction, limité aux faits utiles. Durée de conservation fixée dans la procédure. Bilan annuel dans votre revue qualité (indicateur 32).

Les délais sont les vôtres

Les textes ne fixent pas de délai de réponse à un signalement. Fixez-en un dans votre procédure, par exemple un accusé de réception sous 48 heures, puis respectez-le : c'est ce que l'auditeur vérifiera.

3

Le référent

Dans un petit organisme, le référent est souvent la gérante ou un formateur. Ce qui compte : qu'il soit nommé, joignable, formé, et remplaçable.

- [ ] Un nom, une fonction et un moyen de contact, écrits dans la procédure et sur l'affichage.
- [ ] Un suppléant, pour le cas où le référent est absent ou mis en cause.
- [ ] Une formation suivie sur le sujet, recommandée, avec son attestation : elle sert aussi de preuve pour l'indicateur 22.
- [ ] Un accès au registre réservé au référent et à la direction.

Fiche de désignation

Référent : nom et fonction

Contact dédié

Suppléant : nom et fonction

Formation suivie et date

Date de désignation et signature du dirigeant

4

Trois cas, et ce que vous faites

Des situations ordinaires dans une petite structure. Chaque fois : protéger d'abord, écrire ensuite, suivre jusqu'au bout.

Remarques sexistes en formation

Pendant une formation de cinq jours, une stagiaire signale au formateur des remarques sexistes répétées d'un autre stagiaire.

Ce que vous faites

1. Le formateur prévient le référent le jour même. Le référent écoute la stagiaire et note les faits, sans jugement, avec la date.
2. Mesure immédiate : changement de place ou de groupe, avec son accord.
3. Entretien avec le stagiaire mis en cause ; rappel du règlement intérieur ; sanction éventuelle selon la procédure prévue.
4. Information de la stagiaire sur les suites. Inscription au registre.

Un apprenti mineur humilié en entreprise

Un apprenti de 17 ans confie à sa formatrice qu'un salarié de l'entreprise d'accueil l'humilie devant l'équipe.

Ce que vous faites

1. Procédure sans délai de l'indicateur 14 : le référent prend le signalement le jour même.
2. Contact avec le maître d'apprentissage ou l'employeur, information du représentant légal.
3. Orientation vers le médiateur de l'apprentissage ; signalement des dysfonctionnements à l'inspection du travail (indicateur 15).
4. Si l'apprenti est en danger : 119.

Propos discriminatoires d'un formateur sous-traitant

En classe virtuelle, un formateur indépendant fait une remarque sur l'origine d'un participant.

Ce que vous faites

1. Recueillir le témoignage du participant et, si possible, d'autres présents.
2. Entretien avec le formateur ; décision écrite : avertissement, remplacement pour la suite de la session.
3. Rappel de la clause de conformité de son contrat (indicateur 27).
4. Information du participant et inscription au registre.

5

Le registre et l'affichage

Le registre prouve que les signalements sont suivis. L'affichage prouve que la procédure est connue.

N°	Reçu le	Canal	Session	Faits, en résumé	Mesures et suites	Clos le

Ce qu'il faut afficher et diffuser

- [ ] Le nom et le contact du référent et de son suppléant.
- [ ] Les numéros d'urgence et d'écoute : 17 ou 112, 119, 3919.
- [ ] La procédure, ou son résumé, dans le livret d'accueil et sur la plateforme à distance.
- [ ] L'article du règlement intérieur qui interdit violences, harcèlement et discriminations.
- [ ] Une photo datée de l'affichage dans vos locaux. En salle louée ou chez un client : le résumé remis à l'accueil de la session.

Votre audit préparé avec APTE, du début à la fin

1 **Il relit tous vos documents**
Déposés tels quels : programmes, contrats, livret d'accueil, procédures, questionnaires.

2 **Il rend un compte rendu complet**
Pièce par pièce, indicateur par indicateur, avec la correction précise à faire.

3 **Il prépare vos documents**
Ceux qui manquent ou sont à reprendre, rédigés sur mesure et déjà pré-remplis avec vos informations.

4 **Il donne le plan d'action et suit le dossier**
Pour chaque action : responsable, échéance et preuve attendue, jusqu'à l'audit.

Extrait pour Sillage Formation, organisme fictif

Compte rendu

Livret d'accueil des stagiaires, 2026, p. 4, rubrique « Vos interlocuteurs »

Constat	Le livret ne parle ni des violences, ni du harcèlement, ni de la personne à qui les signaler. Le règlement intérieur ne traite que de la discipline.
Exigence	L'indicateur 12 demande de s'assurer de la prévention et du traitement de ces situations.
Correction	Écrire la procédure, nommer une référente et une suppléante, ajouter une page au livret et un article au règlement intérieur.

Document préparé, pré-rempli

Procédure de prévention et de traitement des violences

Référente	Claire Morel, gérante
Suppléante	Julie Lambert, assistante de formation
Signalement	adresse dédiée, relevée chaque jour
Diffusion	livret d'accueil, salle de formation, plateforme

Ligne du plan d'action

Diffuser la procédure et nommer la référente

Référentiel	indicateur 12
Responsable	la gérante
Échéance	15 janvier 2027
Preuve	livret mis à jour et photo datée de l'affichage

Préparez votre dossier sur apte-audit.fr

Sources

Les textes et pages officiels sur lesquels repose ce guide.

Décret n° 2026-728 du 1er août 2026
Le référentiel national qualité à 33 indicateurs, en vigueur le 1er novembre 2026 (article 2). Consulté le 18 novembre 2026.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000054608509

Annexe du référentiel, version en vigueur depuis le 1er novembre 2026
Les libellés des 33 indicateurs et les catégories concernées, à comparer avec la version antérieure. Consulté le 18 novembre 2026.
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072050/LEGISCTA000038591359/2026-11-01/

Guide de lecture du référentiel national qualité, V10 (novembre 2026)
Ministère du Travail. Niveau attendu, exemples de preuves et non-conformités, indicateur par indicateur. Consulté le 18 novembre 2026.
https://travail-emploi.gouv.fr/referentiel-national-qualite-guide-de-lecture-qualiopi

Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit, version consolidée
Articles 1 (participants), 1 bis (nouveaux entrants, cinq mineures, affichage), 2 (surveillance), 5 (délais), 6 (sites), 11 bis (transition). Consulté le 18 novembre 2026.
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038565293

Édition du 18 novembre 2026. Les calendriers, trames, cas et exemples de ce guide sont une méthode APTE, à adapter à votre organisme ; les faits réglementaires portent leur source. Ce guide ne remplace ni votre certificateur ni un juriste. Première édition.