Procédure de prévention et de traitement des violences, harcèlement et discrimination

Cigognis Espace de Formation - Mutuelle La Mayotte · Document du 27 octobre 2026 · Version 1

1. Objet et champ d'application

Cette procédure garantit que toute situation de violence, de harcèlement ou de discrimination vécue dans le cadre d'une formation Cigognis est prévenue, signalée, traitée et tracée. Elle répond à l'indicateur 12 du référentiel national qualité applicable au 1er novembre 2026.

Elle protège :

- les stagiaires, quel que soit leur statut ou leur financeur ;
- les formateurs, intervenants internes et externes, et les membres de l'équipe ;
- les tiers rencontrés dans le cadre de la formation (personnes accompagnées, familles, partenaires).

Elle s'applique partout où la formation se déroule :

- sur le site de Montlignon, y compris les pauses et les repas ;
- en intra, dans les locaux des établissements clients ;
- en format hybride ou à distance : visioconférence, messageries, groupes de discussion, réseaux sociaux liés à la formation.

Elle vise les situations entre stagiaires, entre un stagiaire et un intervenant ou un membre de l'équipe, et avec un tiers.

2. Ce que couvre la procédure

Quatre familles de situations déclenchent la procédure. Une personne n'a pas à qualifier juridiquement les faits pour les signaler : un doute suffit.

- **Violence :** tout acte physique, verbal, psychologique ou numérique qui porte atteinte à l'intégrité ou à la dignité d'une personne (coups, menaces, insultes, humiliations, intimidation, contrainte).
- **Violences sexistes et sexuelles :** propos, gestes, images ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste non désirés, pressions, chantage, attouchements, agression.
- **Harcèlement :** agissements répétés qui dégradent les conditions de formation ou la santé d'une personne (moqueries, mise à l'écart, remarques persistantes, messages ou publications malveillants, harcèlement moral ou sexuel).
- **Discrimination :** traitement défavorable fondé sur un critère interdit par la loi, comme l'origine, le sexe, l'âge, le handicap, l'état de santé, les convictions, l'orientation sexuelle ou l'apparence physique.

Les références légales de référence sont les articles L. 1152-1, L. 1153-1 et L. 1132-1 du Code du travail et l'article 225-1 du Code pénal.

3. Prévention

Chaque stagiaire reçoit l'information avant, au début et pendant la formation. Rien ne dépend de la bonne volonté d'un formateur : ces étapes sont systématiques.

1. **Avant la formation.** La convocation renvoie au livret d'accueil, au règlement intérieur et à cette procédure, et indique le contact de signalement.
2. **Premier jour, en ouverture.** Le formateur rappelle oralement trois points : le cadre de respect mutuel, la possibilité de signaler, le contact à utiliser. Il le consigne dans la feuille d'émargement ou la fiche de session.
3. **En formation à distance ou hybride.** Le même rappel est fait en début de première visioconférence et affiché dans l'espace en ligne. Les règles de respect s'appliquent aux échanges écrits et aux enregistrements.

4. **Pendant la formation.** Le formateur reste attentif aux signaux (isolement, tensions, propos déplacés) et peut proposer un échange individuel.
5. **Intervenants.** Chaque formateur, interne ou externe, est informé de la procédure avant sa première intervention et s'engage à la respecter (voir section 9).
6. **Accessibilité.** Pour les stagiaires en situation de handicap ou ayant des besoins d'adaptation, l'information est donnée sous une forme adaptée (oral, écrit simplifié, relais par la personne référente).

4. Signaler une situation

Toute personne concernée ou témoin peut signaler, par le canal de son choix, à tout moment, sans formalité. Trois voies existent pour que personne ne soit contraint de s'adresser à la personne mise en cause.

Voie	À qui	Comment
1. Responsable du centre	Responsable du centre de formation	Courriel (cigognis@lamayotte.fr), téléphone ou en main propre
2. Voie alternative	Le Directeur Général de la Mutuelle La Mayotte (M. Pascal BOUCART) ou le comité harcèlement de la MLM	p.boucart@lamayotte.fr ou harcelements@lamayotte.fr : à utiliser si la situation concerne le responsable du centre, un formateur proche de lui, ou si le signalant préfère une autre personne
3. Sur place	Le formateur ou l'intervenant présent	Oralement, pendant la formation ; il transmet sans délai à la voie 1 ou 2, avec l'accord de la personne

Trois principes valent pour les trois voies :

- **Anonymat possible.** Un signalement par courrier ou boîte dédiée sans nom est instruit comme les autres, dans la limite des éléments fournis.
- **Aucune preuve exigée.** Le signalant décrit ce qu'il a vu ou vécu ; c'est à Cigognis d'instruire.
- **Urgence.** En danger immédiat, appeler le 17 ou le 112. Pour les violences sexistes et sexuelles, le 3919. Pour une discrimination, le Défenseur des droits : le 3928 (gratuit et anonyme) ou le 09 69 39 00 00, et le site antidiscriminations.fr.

Une fiche de signalement facultative figure en annexe A.

5. Traitement d'un signalement

Chaque signalement est traité selon six étapes, avec des délais que le registre permet de vérifier.

1. **Accusé de réception, sous 2 jours ouvrés.** Le destinataire confirme la réception au signalant (sauf signalement anonyme) et ouvre une ligne dans le registre.
2. **Mesures de protection immédiates, sous 48 heures si besoin.** Séparer les personnes concernées, adapter le planning, proposer un accompagnement ou orienter vers les secours. Ces mesures ne préjugent pas de la suite.
3. **Choix de la voie de traitement.** Si la personne mise en cause est le responsable du centre, un formateur proche de lui ou un membre de la direction, l'instruction est confiée à la voie alternative (section 4).
4. **Instruction, sous 15 jours ouvrés.** Écouter séparément la personne qui signale, la personne mise en cause et les témoins éventuels. Rédiger un compte rendu daté et signé de chaque entretien. Respecter le contradictoire et la présomption d'innocence.
5. **Décision, sous 30 jours ouvrés.** Classement motivé, rappel à l'ordre, mesure prévue au règlement intérieur, fin de collaboration avec un intervenant, saisine d'une autorité (procureur, inspection du travail, Défenseur des droits) quand les faits le justifient ou que la loi l'impose.
6. **Retour et suivi.** Informer le signalant de la clôture et de ses suites, dans les limites de la confidentialité. Vérifier un mois plus tard que la situation est apaisée. Renseigner le registre et noter l'enseignement tiré.

Une situation grave ou répétée peut accélérer toutes ces étapes : la protection de la personne passe avant le calendrier.

6. Protection des personnes et confidentialité

Signaler ne doit jamais coûter à celui qui le fait. Cigognis s'engage sur quatre points.

- **Aucune représailles.** Un signalant de bonne foi ne subit aucune sanction, aucun changement défavorable de sa formation ni aucune pression, même si les faits ne sont finalement pas retenus.
- **Confidentialité.** L'identité du signalant, des personnes citées et les faits ne sont connus que des personnes qui instruisent. Les comptes rendus sont conservés dans un dossier à accès restreint.
- **Équité.** La personne mise en cause est informée des faits qui lui sont reprochés et peut s'expliquer avant toute décision.
- **Accompagnement.** La personne qui a subi les faits est orientée vers les ressources adaptées (médecin, association d'aide aux victimes, médecine du travail de son employeur, dispositifs de l'OPCO ou de l'établissement).

Un signalement fait de mauvaise foi, pour nuire, relève du règlement intérieur.

7. Traçabilité : le registre des signalements

Cigognis tient un registre unique, ouvert à la date d'application de cette procédure et conservé à accès restreint. C'est la preuve que le dispositif fonctionne, y compris quand il n'y a rien à signaler.

- Chaque signalement reçoit une ligne : date, canal, nature des faits, formation et format concernés, mesures prises, décision, date de clôture, enseignement tiré. Aucun nom n'y figure : le dossier détaillé est conservé à part, sous un numéro.
- Chaque session de formation se termine par une ligne datée « aucun signalement » ou par le numéro des signalements reçus. Un registre vide mais daté et signé prouve que la vigilance a eu lieu.
- Chaque année, le registre est présenté au comité éthique ou en revue de direction, sous forme anonymisée.

Le modèle de registre figure en annexe B.

8. Évaluation et revue

La procédure est mesurée et révisée une fois par an, pour améliorer le dispositif et non pour le justifier.

- **Questionnaire de fin de formation.** Une question dédiée demande si le stagiaire s'est senti en sécurité et respecté, s'il sait à qui s'adresser, et laisse un champ libre. Les réponses sont comptabilisées par session.
- **Revue annuelle.** Le comité éthique ou la direction examine le registre anonymisé, les réponses au questionnaire et les écarts constatés. Elle décide des corrections, les inscrit dans la démarche d'amélioration continue et met à jour cette procédure.
- **Dernière révision.** Version 1, date d'application et validation : 28/10/2026.

9. Diffusion et liens avec les autres documents

La procédure ne vaut que si les stagiaires et les intervenants la connaissent. Quatre documents doivent la citer.

Document	Ce qui doit y figurer
Livret d'accueil	Résumé d'une page : les trois voies de signalement, les engagements de la section 6, le renvoi vers cette procédure
Règlement intérieur	Interdiction explicite des violences, du harcèlement et des discriminations, sanctions possibles, protection du signalant
Contrat ou convention des formateurs et intervenants externes	Clause d'engagement à respecter cette procédure et le référentiel Qualiopi, obligation de transmettre tout signalement reçu, mention du contrôle par Cigognis
Site cigognis.fr	Page « Prévention du harcèlement » à renommer « Prévention des violences, du harcèlement et des discriminations », avec les trois voies et les numéros d'urgence

La convocation de chaque session renvoie à ces documents. Pour les intervenants externes, la signature de la clause vaut accusé de prise de connaissance.

Validation

Procédure validée le 28/10/2026, applicable à compter de cette date, par **Michel ORTIZ SEMPERE**, responsable formation & technologies.

Signature :

Annexe A. Fiche de signalement (facultative)

Cette fiche aide à signaler, mais n'est jamais obligatoire : un message, un appel ou un témoignage oral suffit.

Rubrique	À compléter
Date et heure des faits	
Lieu ou format (salle, visioconférence, déplacement)	
Formation et session concernées	
Ce qui s'est passé, en quelques lignes	
Personnes concernées ou témoins (facultatif)	
Ce que vous attendez de Cigognis	
Vos coordonnées (facultatif, anonymat possible)	

Annexe B. Modèle de registre des signalements

Le registre ne contient aucun nom. Une ligne « aucun signalement » est inscrite à la fin de chaque session.

N°	Date de réception	Canal	Nature	Formation, session, format	Mesures prises	Décision	Clôture	Enseignement tiré
2026-001								
Session [intitulé], [dates]						Aucun signalement		