

Procédure de traitement des plaintes et réclamations

Réception, qualification, traitement, réponse, clôture et amélioration continue

ENGAGEMENT. Humanis Consult traite chaque plainte ou réclamation avec impartialité, traçabilité et proportionnalité. L'expression d'une insatisfaction n'entraîne aucune conséquence défavorable sur l'accès ou la participation à une formation.

1. Objet et périmètre

La procédure s'applique aux plaintes et réclamations concernant une formation, son organisation, son contenu, son déroulement, son accessibilité, son financement, ses intervenants, ses outils ou la relation administrative et commerciale avec Humanis Consult. Elle est accessible aux apprenants, clients, financeurs, formateurs, sous-traitants et autres parties prenantes.

2. Qualification des demandes

Catégorie	Définition et circuit
Demande	Question ou demande administrative ne traduisant pas une insatisfaction. Réponse et traçabilité simple ; hors indicateurs de réclamation.
Insatisfaction	Appréciation négative pouvant être résolue immédiatement. Elle est tracée et analysée ; elle devient une réclamation si une réponse ou une action formelle est attendue.
Réclamation	Expression d'une insatisfaction adressée à Humanis Consult et appelant une réponse explicite, une explication, une correction ou une action.
Plainte	Démarche formalisée contestant un fait, un comportement, un préjudice ou un manquement supposé. Elle suit le même registre, avec un niveau de vigilance adapté.
Signalement sensible	Violence, harcèlement, discrimination, menace, représailles ou alerte professionnelle : transfert sans délai vers signalement@humanis-consult.fr et application de la procédure confidentielle dédiée.
Urgence	Danger immédiat ou risque pour une personne : mise en sécurité et recours aux services d'urgence avant tout traitement administratif.

RÈGLE DE ROUTAGE. La personne n'a pas à choisir elle-même la bonne catégorie. Humanis Consult qualifie la demande. Une mauvaise orientation initiale ne rend pas la demande irrecevable.

3. Canaux de réception

- courriel : contact@humanis-consult.fr ;
- téléphone : 06 61 51 89 85, avec retranscription fidèle et confirmation écrite ;
- formulaire : <https://www.humanis-consult.fr/contact> ;
- fiche de plainte/réclamation disponible dans l'espace HOP3Team et sur le site, rubrique « Centre de ressources » ;
- transmission à un formateur ou intervenant, qui la fait suivre sans délai à la responsable qualité.

La fiche facilite l'analyse mais n'est pas obligatoire. Une réclamation orale est recevable. Toute personne qui recueille une réclamation évite de promettre une solution avant analyse et transmet les éléments disponibles.

4. Responsabilités

Responsable qualité — enregistre, qualifie, accuse réception, désigne le responsable, suit les échéances, valide la clôture et produit les analyses.

Responsable du traitement — analyse les faits, recherche les causes, propose la réponse et met en œuvre les actions.

Direction — arbitre les situations sensibles, valide les réponses engageant le cabinet et décide des actions correctives structurantes.

Formateurs et sous-traitants — transmettent les plaintes reçues, contribuent à l'analyse et appliquent les actions décidées.

5. Déroulement et délais cibles

1. Réception et tri immédiat — Vérifier l'urgence et repérer un éventuel signalement sensible. Réorienter sans délai si nécessaire.

2. Enregistrement — Créer un identifiant unique et inscrire les informations utiles dans le registre au plus tard dans un délai d'un jour ouvré.

3. Accusé de réception — Confirmer la réception sous deux jours ouvrés, indiquer le responsable, les étapes, le délai prévisionnel et demander les compléments strictement nécessaires.

4. Analyse initiale — Sous cinq jours ouvrés, vérifier les faits disponibles, entendre séparément les personnes utiles, identifier les causes et évaluer l'impact et la récurrence.

5. Mesures immédiates — Mettre en place toute mesure conservatoire ou correction rapide utile, sans attendre la fin de l'analyse.

6. Réponse motivée — Adresser une réponse écrite et compréhensible, si possible sous dix jours ouvrés à compter de la réception. Si ce délai ne peut être tenu, informer la personne du motif et d'une nouvelle échéance.

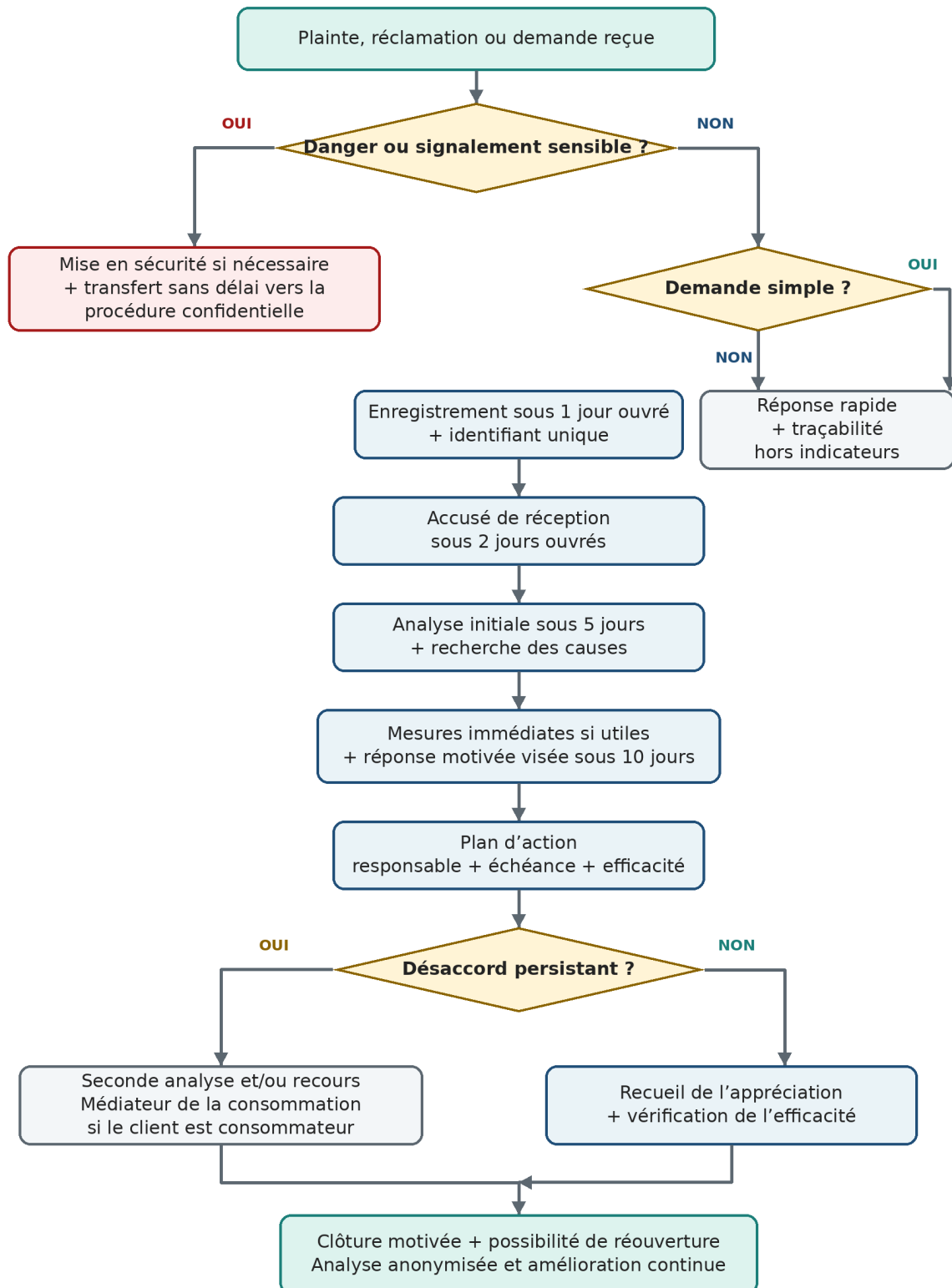
7. Plan d'action — Définir les actions curatives, correctives ou préventives, avec responsable, échéance et indicateur d'efficacité.

8. Suivi et appréciation — Recueillir l'appréciation de la personne sur la réponse et vérifier l'efficacité des actions. L'absence de réponse du réclamant est tracée mais ne bloque pas automatiquement la clôture.

9. Clôture — Clôturer lorsque la réponse a été transmise, les actions immédiates réalisées, les actions différées planifiées et le risque résiduel évalué. Motiver tout désaccord persistant et informer sur les recours disponibles.

DÉLAIS CIBLES. Les délais sont des engagements internes de pilotage. Ils ne remplacent pas les délais légaux particuliers qui pourraient s'appliquer à une situation.

6. Logigramme



7. Réponse, recours et médiation

La réponse précise les faits examinés, la conclusion, les mesures prises ou refusées et leurs motifs, les échéances et l'interlocuteur de suivi. Les informations concernant des tiers restent confidentielles.

En cas de désaccord, une seconde analyse peut être confiée à une personne non directement impliquée. Lorsque le client est un consommateur, il doit pouvoir saisir gratuitement le médiateur de la

consommation désigné par Humanis Consult, après une réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante. Les coordonnées exactes du médiateur doivent figurer dans les CGV, sur le site et dans la réponse adressée au consommateur.

À FINALISER. Avant publication, Humanis Consult doit vérifier ou désigner son médiateur de la consommation et reporter ses coordonnées exactes dans les supports concernés.

8. Clôture et réouverture

- réponse motivée transmise ;
- actions immédiates réalisées ;
- actions correctives différées inscrites dans le plan d'amélioration ;
- appréciation recueillie ou relance restée sans réponse ;
- efficacité vérifiée ou date de vérification planifiée ;
- motif de clôture et date enregistrés.

Un dossier peut être rouvert en présence d'un fait nouveau, d'une récurrence ou d'une inefficacité des mesures. La satisfaction du réclamant est recherchée et mesurée, mais elle ne constitue pas l'unique critère de clôture.

9. Pilotage et amélioration continue

La responsable qualité réalise une revue mensuelle des dossiers ouverts et des échéances, puis une analyse au moins annuelle portant sur les volumes, catégories, causes, délais, récurrences, réponses, appréciations et efficacité des actions. Les enseignements alimentent le plan d'amélioration et la cartographie des risques qualité.

10. Archivage et confidentialité

Le registre nominatif et les pièces sont conservés dans un espace à accès limité. Les statistiques sont anonymisées. La durée de conservation est définie selon la nature du dossier, les obligations contractuelles et les délais de recours ; la règle générale de trois ans du processus initial doit être confirmée dans le registre RGPD et la politique d'archivage.

11. Diffusion et preuves Qualiopi

- règlement intérieur ;
- conventions, contrats ou CGV ;
- espace HOP3Team et Centre de ressources du site ;
- information des formateurs et sous-traitants ;
- registre, accusés de réception, réponses, plans d'action et preuves de vérification d'efficacité ;
- revues périodiques et synthèse annuelle.

Références

- Guide de lecture Qualiopi V9 du 8 janvier 2024 – indicateurs 30, 31 et 32.
- Décret n° 2026-728 du 1er août 2026 – indicateurs 31 et 32 du Référentiel national qualité, applicable au 1er novembre 2026.
- Code de la consommation, article L. 612-1 – médiation de la consommation lorsque le client est un consommateur.

- Procédure Humanis Consult de recueil et de traitement des signalements – violences, harcèlements, discriminations et alertes professionnelles.