

Fiche de plainte ou réclamation

À adresser à contact@humanis-consult.fr – réponse initiale sous deux jours ouvrés

À SAVOIR. Cette fiche facilite le traitement mais n'est pas obligatoire. Pour des faits de violence, harcèlement, discrimination, menace ou alerte professionnelle, utilisez signalement@humanis-consult.fr. En cas de danger immédiat, appelez le 17, le 112 ou, par SMS, le 114.

1. Vos coordonnées

Nom et prénom / organisme :	Date de la demande :
Courriel :	Téléphone :
Vous êtes : apprenant / client / financeur / formateur / autre	Canal préféré pour la réponse :

Sans coordonnées permettant de vous recontacter, Humanis Consult pourra enregistrer et analyser les faits mais ne pourra pas vous adresser de réponse individuelle.

2. Prestation concernée

Formation ou prestation

Intitulé, dates, lieu ou modalité à distance, nom du client ou du financeur le cas échéant.

3. Nature de votre demande

- ☐ Plainte
- ☐ Réclamation
- ☐ Insatisfaction
- ☐ Demande administrative
- ☐ Je ne sais pas – je souhaite qu'Humanis Consult qualifie ma demande

Sujet principal :

- ☐ Information ou inscription
- ☐ Organisation / convocation / horaires
- ☐ Contenu ou méthodes pédagogiques

- ☐ Formateur ou intervenant
- ☐ Évaluation des acquis
- ☐ Accessibilité / situation de handicap
- ☐ Outil numérique ou formation à distance
- ☐ Facturation ou financement
- ☐ Attestation / certificat / document administratif
- ☐ Relation ou communication
- ☐ Autre :

4. Description

Décrivez les faits de manière chronologique

Précisez les dates, personnes ou fonctions concernées, contexte, faits constatés et conséquences. Distinguez ce que vous avez observé de ce qui vous a été rapporté.

Démarches déjà réalisées et réponse reçue

Personne contactée, date, réponse ou action déjà proposée.

Pièces jointes ou éléments disponibles

Courriels, captures, documents ou autres éléments. Transmettez uniquement les informations nécessaires.

5. Vos attentes

- ☐ Obtenir une information ou une explication
- ☐ Faire corriger une erreur
- ☐ Obtenir un document
- ☐ Demander une adaptation de la prestation
- ☐ Demander une mesure commerciale ou contractuelle

☐ Faire analyser une situation et éviter sa répétition

☐ Autre :

Résultat ou solution que vous attendez

Cette information aide Humanis Consult à rechercher une réponse adaptée ; elle ne préjuge pas de la décision finale.

6. Information sur le traitement

☐ Enregistrement au plus tard sous un jour ouvré ;

☐ accusé de réception et premier retour sous deux jours ouvrés ;

☐ analyse initiale sous cinq jours ouvrés ;

☐ réponse visée sous dix jours ouvrés ou information sur une nouvelle échéance ;

☐ possibilité d'orientation vers la procédure confidentielle si les faits relèvent d'un signalement sensible.

Date : **Signature (facultative) :**

ENVOI. Adressez cette fiche à contact@humanis-consult.fr ou déposez-la via les canaux indiqués par Humanis Consult.

Cadre réservé à Humanis Consult

Identifiant :	Date de réception :
Qualification :	Signalement sensible : oui / non
Responsable :	Accusé de réception :
Analyse initiale :	Échéance de réponse :
Cause identifiée :	Actions / responsable / échéance :
Réponse transmise :	Appréciation du réclamant :

Efficacité vérifiée :	Date et motif de clôture :
------------------------------	-----------------------------------

Information sur les données personnelles

Les informations sont utilisées pour recevoir, qualifier, traiter et suivre la demande, répondre à la personne et améliorer la qualité des prestations. Elles sont accessibles aux seules personnes habilitées et conservées pendant une durée adaptée à la nature et aux suites du dossier. La notice de confidentialité d'Humanis Consult précise les modalités d'exercice des droits.