**Procédure de traitement des plaintes**

***Réception des plaintes***

Les plaintes peuvent être déposées par écrit, par téléphone, par courrier électronique ou via tout autre canal de communication officiel. Elles doivent être enregistrées dans un registre centralisé, accessible uniquement au personnel désigné.

Les employés doivent informer immédiatement la personne responsable de la réception des plaintes.

***Évaluation préliminaire***

Le responsable désigné examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.

Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident, peuvent être rejetées. Toutefois, une justification doit être fournie au plaignant.

***Enquête et analyse***

Le responsable chargé de la plainte mène une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.

Le responsable doit être impartial et avoir l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte.

Le responsable doit maintenir la confidentialité des informations liées à la plainte et veiller à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

***Résolution de la plainte***

Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais.

Les solutions peuvent inclure des mesures correctives, des compensations financières ou toute autre action nécessaire pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

***Communication avec le plaignant***

Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.

Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

***Clôture de la plainte***

Une fois la plainte résolue, le responsable doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.

Toutes les documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel.

Dernière mise à jour : septembre 2023