



POLITIQUE EN MATIÈRE DE GESTION DES PLAINTES ET DES GRÈVES

Conformément à son engagement à protéger les droits de ses employés et à garantir un traitement équitable, la direction de l'hôtel met en œuvre et maintient des procédures efficaces et transparentes de gestion des plaintes pour les problèmes liés à un traitement injuste, au harcèlement ou à des préoccupations en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail.

Avant de déposer une plainte officielle, les employés sont encouragés à examiner la politique applicable à leur problème et à résoudre les litiges mineurs avec l'aide de leur supérieur hiérarchique.

Si la plainte informelle n'est pas résolue de manière équitable et constructive dans un délai de 3 jours, les employés peuvent déposer une plainte formelle.

Les employés peuvent déposer une plainte dans les cas suivants :

- Ils ont été victimes de harcèlement sur le lieu de travail.
- Leur santé et leur sécurité ont été mises en danger.
- Ils ont été témoins d'une supervision ou d'un comportement inadéquat.
- Des modifications ont été apportées à leur contrat de travail sans leur consentement.
- Il y a eu des violations de la politique de l'hôtel.
- Il existe un litige entre des collègues, des fournisseurs ou la direction.

Procédure de dépôt d'une plainte :

Dans les cas où un employé de l'hôtel souhaite exprimer une plainte à la direction, la procédure suivante sera suivie :

1. L'employé demande un entretien avec son supérieur hiérarchique. Au cours de cet entretien, l'employé présente sa réclamation au responsable du service et fournit les éclaircissements nécessaires. Une discussion s'ensuit et, si l'employé est satisfait des réponses du directeur ou des mesures proposées pour résoudre le problème, la réclamation est considérée comme résolue.
2. Si la réponse ou la solution proposée par le superviseur ne résout pas la plainte de l'employé ou s'il y a un retard dans la mise en œuvre de la solution proposée, l'employé peut envoyer un e-mail ou remplir le « formulaire de plainte » à l'attention du directeur de l'hôtel.

Dans ce cas, le directeur de l'hôtel et le supérieur hiérarchique traitent le problème et convoquent l'employé à un entretien. L'employé présente son point de vue, un dialogue s'engage, puis le directeur de l'hôtel informe l'employé de la solution adoptée ou des raisons pour lesquelles aucune solution n'a pu être trouvée.

3. Si l'employé n'est pas satisfait de la résolution de sa plainte proposée par le directeur de l'hôtel, il peut soumettre un nouveau « formulaire de plainte » ou envoyer un nouvel e-mail, en exposant les raisons pour lesquelles il estime que la résolution adoptée est incorrecte ou insatisfaisante.

Dans ce cas, un comité composé de membres désignés d'un commun accord, dont les parties précédentes (direction, chef de service, employé) ainsi qu'un représentant des employés et/ou le conseiller juridique de l'hôtel, se penche sur la question. La décision de ce comité est communiquée officiellement (par e-mail et/ou par courrier) et met définitivement un terme à la procédure de réclamation de l'employé.

Responsabilités de l'entreprise :

Date de la deuxième mise à jour de la

POLITIQUE EN MATIÈRE DE GESTION DES PLAINTES ET DES GRÈVES

L'hôtel est responsable de :

- Accepter et examiner minutieusement toutes les plaintes.
- Résoudre les plaintes dans un délai de 3 jours.
- Traiter de manière équitable tant le plaignant que la personne mise en cause tout au long de la procédure de plainte.
- Garantir la protection contre les représailles lorsque des employés déposent des plaintes contre la direction.
- Organiser des réunions de médiation pour résoudre les plaintes.
- Garantir une confidentialité totale tout au long du processus de plainte.
- Enquêter sur tous les recours déposés.
- Veiller à la mise en œuvre et à l'application de la décision finale.
- Tenir des registres précis et complets des plaintes.

Confidentialité :

Les employés, y compris les cadres supérieurs, peuvent être tenus de signer un accord de confidentialité qui leur interdit de discuter des plaintes avant et après leur résolution avec des tiers. Les employés ou les dirigeants de l'hôtel contre lesquels des plaintes ou des allégations ont été déposées ne sont pas autorisés à discuter de l'affaire ou de ses détails avec tout autre employé ou dirigeant de l'hôtel qui n'est pas directement impliqué dans la résolution de la plainte ou de l'allégation.

Violations publiques :

S'il est établi qu'un employé a enfreint la politique relative à la procédure de plainte, il peut faire l'objet d'une enquête disciplinaire et subir des conséquences pour avoir enfreint intentionnellement la politique de l'hôtel. La gravité de chaque cas déterminera le type de mesure disciplinaire, qui peut inclure un avertissement verbal ou écrit, une suspension et/ou un licenciement.

Si un employé est reconnu coupable des faits qui lui sont reprochés, l'hôtel appliquera la procédure disciplinaire unifiée afin de garantir que le problème soit résolu de manière équitable et conformément à la politique de l'entreprise.

Pour toute clarification ou information, veuillez contacter la direction.

10/03/26

La direction