

# PROCÉDURE GESTION DES GRIEFS

---

Notre procédure de gestion des griefs vise à fournir un cadre clair et structuré pour traiter les préoccupations et les plaintes des parties prenantes internes et externes. Elle favorise une communication ouverte, assure une résolution efficace des problèmes et garantit la conformité aux normes légales et éthiques.

## Objectif & Applicabilité

La Procédure de Gestion des Grievs de Moraless LTD vise à fournir un cadre clair et structuré pour traiter les préoccupations, plaintes et problèmes soulevés par les parties prenantes internes et externes. Elle favorise une communication ouverte et une résolution constructive, en respectant les normes légales du Royaume-Uni et de Madagascar ainsi que les directives éthiques de la Société Financière Internationale (SFI).

## Définitions

Un grief est une plainte ou un désaccord exprimé par un employé, un partenaire commercial ou toute partie prenante concernant une situation, une décision ou un comportement au sein de l'entreprise. Une partie prenante est une personne ou une entité ayant un intérêt direct ou indirect dans les activités, les décisions ou les performances de l'entreprise.

## Référence

Cette procédure est en conformité avec les normes de la SFI en matière de gestion des griefs et avec la législation en vigueur au Royaume-Uni et à Madagascar, notamment le Employment Rights Act 1996 (Loi sur les droits des employés de 1996) pour le Royaume-Uni et le Code du Travail malgache pour Madagascar.

## Rôles & Responsabilités

Le Responsable RSE joue un rôle central dans cette procédure, recevant les griefs, les redirigeant vers les services appropriés et coordonnant le processus. Une coordination transparente et efficace est garantie grâce à une définition claire des rôles et responsabilités.

## Évaluation et Mise à Jour

L'évaluation annuelle et les audits internes permettent d'identifier les domaines d'amélioration. Les mises à jour régulières tiennent compte des retours des audits et des évolutions législatives, communiquées à toutes les parties prenantes concernées.

## Principaux Objectifs

**Encourager la communication confidentielle** : Faciliter des échanges ouverts et constructifs entre les parties prenantes tout en garantissant la confidentialité et en protégeant contre les représailles.

**Assurer une résolution efficace** : Mettre en place un mécanisme pour traiter les griefs de manière rapide, équitable et efficace afin de réduire les impacts négatifs sur les relations et le bien-être des employés.

**Promouvoir l'amélioration continue** : Identifier les causes profondes des griefs et proposer des recommandations pour prévenir la récurrence de situations similaires, favorisant ainsi une culture d'amélioration continue au sein de l'entreprise.

**Respecter la conformité légale et normative** : Se conformer aux lois et réglementations en vigueur au Royaume-Uni et à Madagascar concernant la gestion des griefs, tout en respectant les normes internationales de gouvernance et d'éthique.

**Renforcer la confiance** : Établir la confiance en démontrant l'engagement de l'entreprise à écouter activement les préoccupations des parties prenantes et à y répondre de manière adéquate.

**Assurer la satisfaction des parties prenantes** : Traiter équitablement et de manière transparente les préoccupations des employés, des partenaires commerciaux et d'autres parties prenantes pour garantir leur satisfaction.

**Améliorer la réputation** : Contribuer à l'amélioration de la réputation de l'entreprise en tant qu'employeur responsable et engagé en matière de durabilité et de responsabilité sociale.

## **Types de Griefs**

Toute personne impactée par les activités de l'entreprise peut déposer une plainte, notamment concernant les impacts sociaux ou environnementaux, les préoccupations en matière de santé et sécurité, ou les comportements inacceptables.

## **Procédure en cas de plainte**

**Soumission du Grief** : Toute partie concernée peut soumettre un grief par écrit, de préférence en utilisant le formulaire dédié disponible sur notre site web.

**Réception et Enregistrement** : Le service responsable de la gestion des griefs reçoit et enregistre le grief dans un registre dédié. Une notification de réception est envoyée au plaignant dans les 3 jours suivant son enregistrement.

**Évaluation Initiale** : Une évaluation initiale est réalisée pour déterminer la nature du grief et son niveau de priorité. Si nécessaire, des preuves ou des témoignages peuvent être sollicités.

**Investigation** : Une enquête est menée pour rassembler les informations nécessaires et identifier les parties impliquées. L'équipe de gestion des griefs peut travailler en collaboration avec les parties concernées.

**Analyse et Résolution** : Les informations collectées sont analysées de manière impartiale. Une solution équitable est recherchée et discutée avec les parties impliquées.

**Communication** : La décision ou la résolution est communiquée au plaignant dans un délai de 21 jours ouvrables. Si des actions correctives sont nécessaires, un plan d'action est défini.

**Suivi** : Un suivi régulier est effectué pour vérifier la mise en oeuvre des actions correctives et pour s'assurer de la satisfaction du plaignant. Un formulaire de satisfaction sera rempli à cet effet par le plaignant.

**Clôture** : Une fois que le grief est résolu et que toutes les actions correctives ont été mises en oeuvre, le dossier est clôturé et archivé pour référence future afin de prévenir la récurrence de griefs similaires.

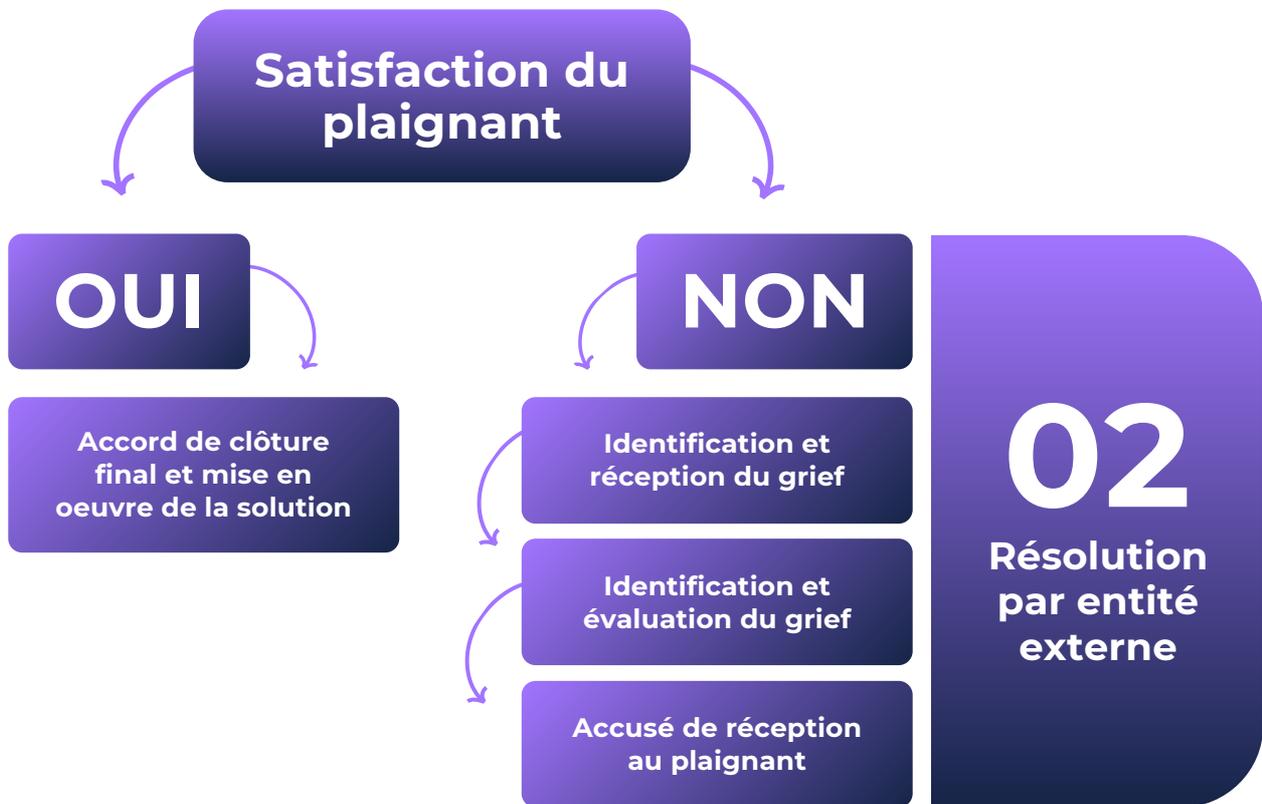
## **Outils & Procédures Associées**

Les plaintes peuvent être exprimées via le site web ou par email ([ethique@morales-ltd.com](mailto:ethique@morales-ltd.com)). Un formulaire de soumission du grief est disponible en annexe. Un mécanisme graphique illustre le processus de gestion des griefs.

## **Voie de recours**

Pour signaler toute violation du présent code, veuillez adresser un signalement à l'adresse suivante : [ethique@moralesltd.com](mailto:ethique@moralesltd.com). Nous tenons à garantir la confidentialité de chaque signalement conformément à notre procédure d'alerte.

## Mécanisme de gestion des griefs



## Fiche de gestion du grief

<b>Nom du plaignant</b>	<input type="text"/>
<b>Adresse</b>	<input type="text"/>
<b>Téléphone*</b>	<input type="text"/>
<b>Courriel</b>	<input type="text"/>
<b>Description du grief*</b>	<input type="text"/>
<b>Suggestions sur les attentes relatives aux modalités de résolution du grief</b>	<input type="text"/>
<b>Date dépôt du grief</b>	<input type="text"/>
<b>Signature*</b>	<input type="text"/>

Cette fiche de gestion du grief est un outil essentiel à compléter dans le processus de traitement des plaintes et des préoccupations au sein de notre entreprise. En remplissant cette fiche de manière exhaustive et précise, nous nous assurons de mener une gestion rigoureuse des griefs, ce qui contribue à maintenir la confiance des parties prenantes et à résoudre les problèmes de manière efficace et équitable.