

V : POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

*La direction des hôtels **MINOS COLLECTION**, dont le siège se trouve à Réthymnon, en Crète, dans le cadre de ses actions visant à défendre les droits et le bon traitement de son personnel, met en œuvre et maintient des procédures efficaces et transparentes de gestion des plaintes que les employés peuvent déposer pour traitement injustifié, de harcèlement et/ou de problèmes de santé et de sécurité sur le lieu de travail.*

Avant de déposer une plainte officielle, l'hôtel demande à tous les employés d'examiner la politique qui concerne directement leur plainte et encourage les employés à résoudre les petits différends avec l'aide de leur supérieur hiérarchique.

Si la plainte informelle n'est pas résolue de manière équitable et constructive dans un délai de 15 jours, les employés peuvent déposer une plainte officielle.

Les employés peuvent déposer une plainte lorsque :

- Il y a eu des cas de harcèlement sur le lieu de travail.
- Leur santé et leur sécurité ont été mises en danger.
- Ils ont été témoins d'une mauvaise supervision et/ou d'un comportement inapproprié.
- Des modifications ont été apportées à leur contrat de travail sans leur consentement.
- Les directives de la politique de l'hôtel ont été enfreintes.
- Il y a eu un conflit entre des collègues, des fournisseurs et/ou la direction.

Soumission d'une réclamation

Si un employé de l'hôtel souhaite faire part d'une réclamation à la direction, la procédure suivante sera appliquée :

1. L'employé demande un rendez-vous dans le bureau de son supérieur hiérarchique. Lors de cet entretien, l'employé expose sa réclamation à son supérieur hiérarchique et fournit des précisions à ce sujet. Une discussion a lieu et si l'employé est satisfait des réponses du directeur ou des mesures proposées par celui-ci pour résoudre le problème, la plainte est considérée comme réglée.
2. Si la réponse du chef de service ou la solution qu'il propose ne satisfait pas l'employé ou si le directeur tarde à mettre en œuvre la solution proposée, l'employé peut envoyer un e-mail (e-mail) ou remplir le « Formulaire de réclamation » correspondant adressé au Directeur de l'hôtel.
Dans ce cas, le Directeur et le supérieur hiérarchique du service concerné examinent ensemble la question et convoquent le salarié à un entretien. Au cours de cette réunion, le salarié expose son point de vue, une discussion a lieu et, sur décision du directeur, le salarié est informé de la manière dont sa réclamation a été résolue ou des raisons pour lesquelles elle n'a pas été résolue.
3. Si le salarié n'est pas satisfait de la résolution de sa réclamation proposée par son directeur, il peut soumettre un nouveau « formulaire de réclamation » ou envoyer un nouveau courrier électronique (e-mail) exposant les raisons pour lesquelles il estime que la solution adoptée n'est pas la bonne ou ne le satisfait pas. Dans ce cas, le dossier est examiné par un comité composé de membres qui prendront une décision conjointe et qui, outre les membres précédents (direction, supérieur hiérarchique, employé), comprendra également un représentant des employés et/ou le conseiller juridique de l'hôtel. La décision de cette commission est communiquée officiellement (par courrier électronique et/ou par lettre) et entraîne la clôture définitive de la présente procédure de dépôt de plainte par le salarié.

V : POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

Responsabilités de l'entreprise

Ce qui suit relève de la responsabilité de l'hôtel

- L'acceptation et l'examen approfondi de toutes les plaintes.
- Le règlement de la plainte dans un délai de 3 semaines.
- Le traitement équitable tant du plaignant que du défendeur tout au long de la procédure de plainte.
- La garantie de l'absence de représailles lorsque les employés déposent une plainte contre la direction.
- L'organisation de réunions de médiation pour le règlement des plaintes.
- L'ensemble de la procédure de plainte est régie par un haut degré de confidentialité.
- L'examen de tous les recours qui seront introduits.
- La garantie de la mise en œuvre et de l'application de la décision finale.
- La conservation de dossiers précis et complets sur les plaintes.

Confidentialité

Les employés, y compris les cadres supérieurs, peuvent être invités à signer un accord de confidentialité qui leur interdit de discuter des plaintes avant et après leur résolution avec des tiers. Les employés ou cadres de l'hôtel contre lesquels des plaintes ou des allégations ont été déposées ne peuvent discuter de la question ou de ses détails avec aucun autre employé ou cadre de l'hôtel qui n'est pas directement impliqué dans le règlement de la plainte ou de la plainte.

Violations de la politique

Si un employé est reconnu coupable d'avoir enfreint la politique relative à la procédure de réclamation, il peut faire l'objet d'une enquête disciplinaire et subir des conséquences pour avoir délibérément enfreint 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 mise à pied ou un licenciement.

Si un employé est clairement reconnu coupable de l'acte dont il est accusé, l'hôtel appliquera la procédure disciplinaire uniforme afin de garantir que la question soit résolue de manière équitable et conformément à la politique de l'entreprise.

Pour toute clarification ou information complémentaire, veuillez vous adresser à la Direction

01/04/2024

La Direction