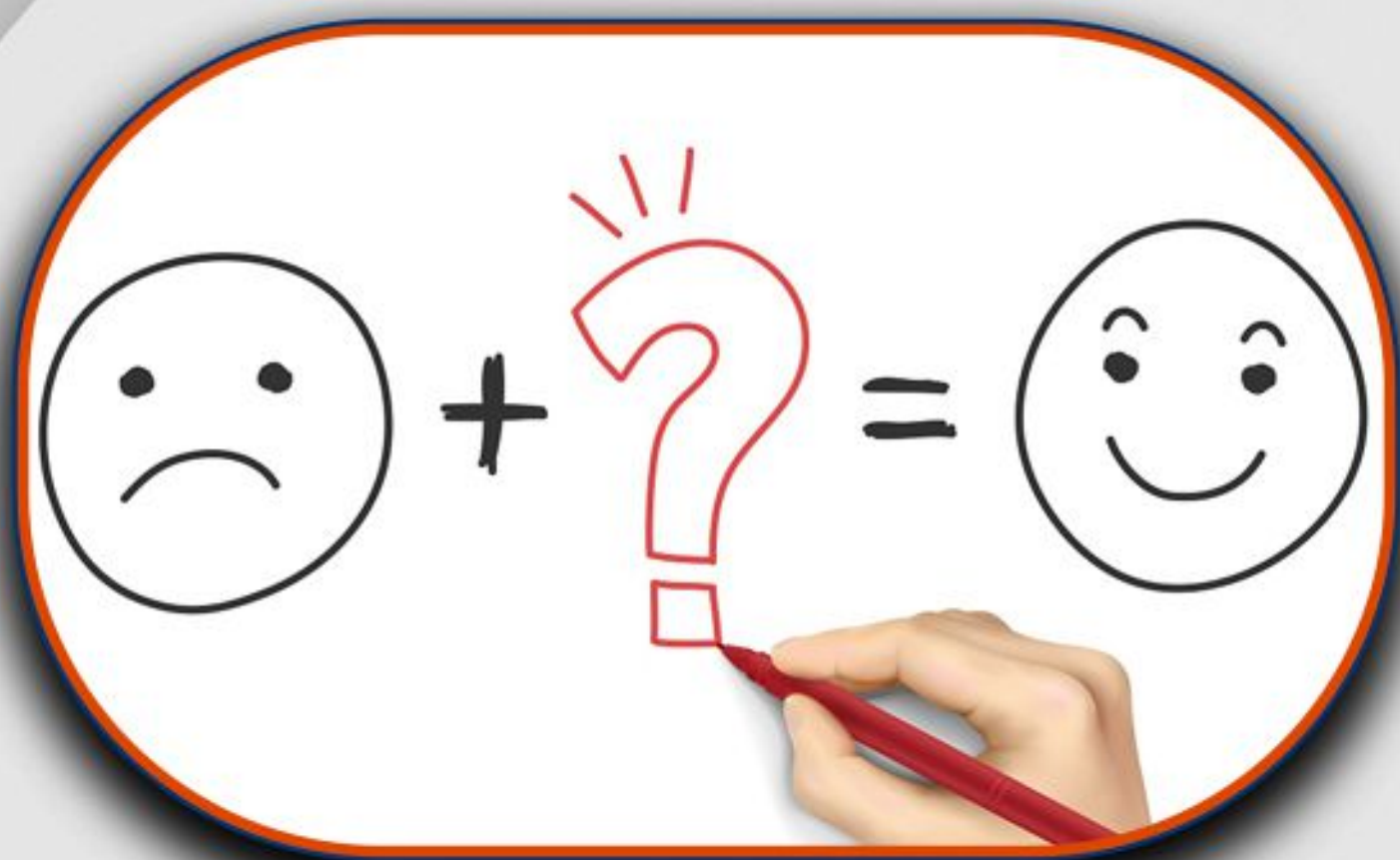




Politique de Gestion des Plaintes de GUINEE BTP SAS

Table des matières

1. Objectifs de la Politique	2
2. Définitions	2
3. Processus de Gestion des Plaintes	2
Étape 1 : Dépôt d'une plainte	2
Étape 2 : Réception de la plainte	3
Étape 3 : Évaluation de la plainte	3
Étape 4 : Traitement de la plainte	3
Étape 5 : Résolution de la plainte	3
4. Confidentialité	3
5. Rétroaction et Amélioration Continue	3
6. Mise en Œuvre et Évaluation	4
7. Conclusion	4

Politique de Gestion des Plaintes de GUINEE BTP SAS

Chez GUINEE BTP SAS, nous nous engageons à offrir à nos parties prenantes, en particulier nos clients, la meilleure expérience possible. Nous reconnaissons que la gestion efficace des plaintes est essentielle pour maintenir leur confiance, améliorer nos services et renforcer l'image de notre entreprise. À travers cette politique, nous décrivons un processus structuré et transparent pour écouter, traiter et résoudre les préoccupations ou réclamations de manière rapide, équitable et objective.

1. Objectifs de la Politique

La Politique de Gestion des Plaintes vise à atteindre les objectifs suivants :

- **Assurer la satisfaction des parties prenantes** : Fournir une méthode claire et efficace pour traiter leurs préoccupations.
- **Renforcer la transparence** : Tenir les parties prenantes informées tout au long du processus de gestion des plaintes.
- **Encourager l'amélioration continue** : Utiliser les retours des parties prenantes pour améliorer nos services et processus.
- **Promouvoir la confiance dans notre entreprise** : Démontrer notre engagement envers la satisfaction de nos parties prenantes et notre responsabilité en tant qu'entreprise socialement responsable.

2. Définitions

- **Plainte** : Une expression formelle ou informelle d'un mécontentement ou d'une insatisfaction liée à un produit, service, processus ou comportement de GUINEE BTP SAS.
- **Partie Prenante** : Tout individu ou groupe qui est directement ou indirectement touché par les activités de GUINEE BTP SAS, y compris nos clients, employés, fournisseurs et communautés locales.

3. Processus de Gestion des Plaintes

Étape 1 : Dépôt d'une plainte

Les parties prenantes peuvent déposer une plainte en utilisant l'un des canaux suivants:

- **En personne** : En visitant l'un de nos bureaux ou chantiers et en s'adressant à un membre du personnel concerné.
- **Par email** : En envoyant un email à notre service clientèle à l'adresse contact@guibtp.com en précisant "PLAINTÉ" dans l'objet du message.

- **Par courrier :** En envoyant une lettre à notre adresse postale : GUINEE BTP SAS, BP 6117 Conakry, Guinée.

Étape 2 : Réception de la plainte

Une fois que nous recevons une plainte, celle-ci est enregistrée et un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les 3 jours ouvrables suivants. L'accusé de réception comprendra un numéro de référence unique pour suivre le processus de gestion des plaintes.

Étape 3 : Évaluation de la plainte

Notre équipe chargée de la gestion des plaintes examine attentivement chaque cas et évalue sa validité et son impact potentiel sur nos parties prenantes. Si nécessaire, ils peuvent demander des informations supplémentaires au plaignant ou à d'autres parties concernées.

Étape 4 : Traitement de la plainte

Une fois que l'évaluation est terminée, notre équipe prend les mesures nécessaires pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais tout en respectant les principes d'équité et d'objectivité.

Étape 5 : Résolution de la plainte

Une fois que la plainte a été traitée, le plaignant est informé du résultat final et des mesures prises pour résoudre la situation. Si la plainte est jugée fondée, nous ferons tout notre possible pour réparer le préjudice subi par le plaignant et pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir.

4. Confidentialité

Chez GUINEE BTP SAS, nous respectons la vie privée de nos parties prenantes et nous traiterons toutes les plaintes de manière confidentielle. Toutes les informations fournies lors du dépôt d'une plainte seront utilisées uniquement dans le cadre du processus de gestion des plaintes.

5. Rétroaction et Amélioration Continue

Nous encourageons nos parties prenantes à nous fournir des commentaires sur le processus de gestion des plaintes afin que nous puissions l'améliorer en permanence. Nous tenons également compte des tendances et des problèmes récurrents pour mettre en place des mesures correctives qui améliorent notre service global.

6. Mise en Œuvre et Évaluation

Cette politique sera mise en œuvre dans tous les départements de GUINEE BTP SAS et sera révisée régulièrement pour s'assurer qu'elle reste pertinente et efficace. La direction est responsable de la mise en œuvre de cette politique et des mesures correctives nécessaires pour résoudre tout problème identifié.

Chez GUINEE BTP SAS, nous sommes déterminés à fournir un service clientèle exceptionnel et à améliorer continuellement nos processus pour mieux servir nos parties prenantes. Nous vous remercions de votre confiance et nous nous engageons à traiter toutes les plaintes de manière juste et équitable. Si vous avez des commentaires ou suggestions sur notre Politique de Gestion des Plaintes, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse contact@guibtp.com. Votre voix compte pour nous !

7. Conclusion

La gestion efficace des plaintes est un élément essentiel d'une entreprise socialement responsable et soucieuse de la satisfaction de ses parties prenantes. Chez GUINEE BTP SAS, nous sommes fiers d'avoir mis en place une politique claire et transparente pour traiter les préoccupations et les plaintes de nos parties prenantes. Nous nous engageons à écouter, comprendre et résoudre tout problème afin d'améliorer continuellement notre service et renforcer la confiance envers notre entreprise.

En tant qu'entreprise responsable, nous croyons en l'importance d'un dialogue ouvert avec nos parties prenantes et encourageons leur rétroaction sur notre politique de gestion des plaintes.

Ensemble, nous pouvons travailler vers une relation de confiance mutuelle qui profite à tous.

Merci de votre intérêt pour GUINEE BTP SAS !

Le Directeur Général :

