

## Procédure d'escalade de plainte pour les employés

### 1er niveau - Résolution par l'employé :

- L'employé est encouragé à tenter de résoudre la plainte lui-même dans la mesure du possible.
- L'employé peut discuter de la plainte avec les collègues ou le supérieur immédiat pour obtenir des conseils informels.

### 2e niveau - Département concerné :

- Si la plainte n'est pas résolue au premier niveau ou si l'employé préfère ne pas la traiter directement, la plainte peut être soumise au département concerné, en fonction du type de plainte :
  - Factures / Prix : Responsable de la facturation (Manon)
  - Impôts : Responsable des impôts (Sabrina)
  - Tenue de livres : Responsable des vérifications périodiques (Manon)
  - Service client : Responsable du Service client (Yanie)
- Le département concerné examine la plainte, mène une enquête appropriée et tente de trouver une solution.
- Le département en charge documente l'enquête et les mesures prises pour résoudre la plainte, dans le registre de plaintes. (Voir ci-dessous)

 Registre de plaintes\_Bloom Comptabilité

### **3e niveau - Directeur des Opérations :**

- Si la plainte n'est pas résolue au deuxième niveau, elle peut être portée devant le Directeur des Opérations.
- Le Directeur des Opérations examine la plainte, mène une enquête et prend des mesures pour résoudre la plainte de manière appropriée.
- Le Directeur des Opérations documente l'enquête et les mesures prises pour résoudre la plainte, dans le registre des plaintes. (Voir ci-dessous)

 [Registre de plaintes\\_Bloom Comptabilité](#)

### **4e niveau - Directeur Général ou Associés :**

- Si la plainte persiste après le troisième niveau, elle peut être portée devant le Directeur Général ou les Associés de l'entreprise.
- Le Directeur Général ou les Associés examinent la plainte, mènent une enquête, et prennent des mesures pour résoudre la plainte de manière équitable et définitive.
- Le Directeur Général ou les Associés documentent l'enquête et les mesures prises pour résoudre la plainte, dans le registre des plaintes. (Voir ci-dessous)

 [Registre de plaintes\\_Bloom Comptabilité](#)

\*\* Cette procédure d'escalade garantit que chaque type de plainte est adressé au bon niveau de responsabilité pour une résolution efficace, tout en permettant à l'employé de participer à la résolution au premier niveau, si possible.