

POLITIQUE SUR LES MÉCANISMES DE GESTION DES PLAINTES INTERNES ET EXTERNES

À tous les échelons de ses activités, la direction de la SIR s'engage à appliquer une politique de règlement des plaintes transparente, juste et équitable, en s'appuyant sur la réglementation nationale et internationale du Code du travail, ses décrets d'application et la convention collective interprofessionnelle de 1977, principes généraux de droit et des règles procédurales tels que le Principe du contradictoire, l'impartialité dans l'instruction.

Pour ce faire, la SIR s'engage en matière :

1. D'accessibilité et information, à :

- Rendre le mécanisme de règlement des plaintes facilement accessible à tous les travailleurs et à tous les tiers ;
- Informer systématiquement les travailleurs et tous les tiers de l'existence de ce mécanisme interne dès leur embauche et les sensibiliser à son fonctionnement ;
- Garantir que tout travailleur et tous les tiers peuvent présenter une réclamation à tout moment, sans crainte de représailles et sans frais.

2. De traitement des plaintes : impartialité, confidentialité et transparence, à :

- Garantir que toutes les plaintes sont prises au sérieux et traitées de manière équitable, respectueuse, confidentielle et sans représailles ;
- S'assurer que la procédure de réception, d'examen et de résolution est cohérente, compréhensible et transparente ;
- Fournir un accusé de réception dans les délais prévus et assurer un retour d'information aux plaignants tout au long du processus ;
- Permettre le dépôt et le traitement de plaintes anonymes.

3. De documentation, archivage et respect de la procédure, à :

- Documenter et archiver de manière sécurisée toutes les informations relatives aux plaintes, aux enquêtes et à leur résolution ;
- Sanctionner tout manquement à la procédure et appliquer des mesures correctives en cas de violation de la politique.

4. De complémentarité des recours et amélioration continue, à :

- S'assurer que ce mécanisme interne n'entrave pas l'accès aux recours judiciaires, administratifs ou aux procédures prévues par les conventions collectives ;
- Réviser régulièrement cette politique pour en garantir l'efficacité, l'actualité et sa conformité avec les lois et règlements en vigueur.

La SIR est déterminée à respecter la liberté d'expression, à favoriser la formalisation des revendications et à promouvoir des pratiques de travail éthiques. Chaque membre de l'organisation doit s'impliquer dans le respect de cette politique.

Le Directeur Général



SORO TIOTIOHO

Octobre 2025

Au SM