Description du processus de gestion des réclamations de Human Ease GmbH

1. Objectif et finalité

La procédure sert au traitement systématique et transparent des réclamations émanant de professionnels de santé internationaux, d'institutions partenaires et d'autres parties prenantes. L'objectif est d'identifier à un stade précoce les éventuels dysfonctionnements, d'y remédier et d'assurer une amélioration continue des pratiques de recrutement et d'intégration. Elle répond aux exigences du critère 2.3.2 de la norme RAL-GZ 912.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toutes les plaintes reçues en rapport avec le recrutement, le placement, la préparation et l'intégration de personnel infirmier international et d'autres travailleurs internationaux par Human Ease GmbH. Elle couvre l'ensemble du processus de prestation de services, y compris la coopération avec les agences partenaires et les employeurs.

3. Responsabilités

Interlocuteur attitré pour les plaintes : personne de contact centrale pour le plaignant tout au long du processus, gestion du déroulement du processus.
Tous les employés de Human Ease GmbH : supervision de la gestion des plaintes, traitement selon la chaîne de processus, documentation et évaluation.
Direction : décision concernant les cas d'escalade et retour d'information en cas d'incidents critiques.

4. Déroulement

4.1 Réception des réclamations

Les réclamations peuvent être soumises :
par e-mail à : beschwerde@human-ease.com
par téléphone : à l'interlocuteur concerné
de manière anonyme via le formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante : www.human-ease.com/beschwerde

4.2 Accusé de réception

Accusé de réception automatique pour le formulaire en ligne et l'e-mail.
E-mail : accusé de réception personnel dans un délai de 3 jours ouvrables par la personne de contact avec explication de la suite de la procédure de réclamation.

4.3 Traitement

Examen et première évaluation de la réclamation par la personne chargée des réclamations.
Demande de précisions auprès du plaignant en cas d'ambiguïtés.
Coordination avec les organisations partenaires concernées ou les services internes spécialisés et examen indépendant des allégations par des collaborateurs non impliqués dans la procédure.

4.4 Réponse

Réponse aux plaignants dans un délai **maximum de 3 semaines** (21 jours calendaires).
Par écrit ou par téléphone, selon le moyen de communication utilisé.
Une réponse écrite est fournie dans tous les cas à des fins de documentation.

4.5 Documentation et évaluation

Documentation de chaque plainte, y compris documentation du processus et des résultats, dans la base de données interne.
Évaluation et présentation des résultats lors de réunions d'équipe et définition de mesures d'amélioration.

4.6 Protection des lanceurs d'alerte

Traitement confidentiel conformément à la loi sur la protection des lanceurs d'alerte.
Aucune discrimination à l'égard des plaignants.

5. Documents applicables

- Déclaration de principe Human Ease GmbH
- CGV, contrats de médiation, contrats de coopération et contrats-cadres
- Loi sur la protection des lanceurs d'alerte (§ 12 HinSchG)
- RAL-GZ 912, en particulier le critère 2.3.2

Hessisch Oldendorf, 01/07/2025

Signé : Direction de Human Ease GmbH