



Charte de gestion des réclamations des parties prenantes



1. OBJET

BetterBusiness exerce ses activités de manière responsable, transparente et dans le respect de ses parties prenantes.

La présente charte établit une procédure permettant à toute partie prenante d'exprimer une préoccupation ou une réclamation relative aux activités de BetterBusiness, à leurs impacts sociaux, environnementaux ou de gouvernance, et d'obtenir une réponse dans un délai raisonnable.

L'objectif est de favoriser un dialogue ouvert, de prévenir les conflits et d'améliorer en continu les pratiques de l'entreprise.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure est accessible à l'ensemble des parties prenantes de BetterBusiness, notamment :

- les collaborateurs ;
- les candidats ;
- les clients ;
- les fournisseurs et sous-traitants ;
- les partenaires ;
- les investisseurs ou actionnaires ;
- les communautés locales ;
- les organisations de la société civile ;
- toute personne estimant être affectée par les activités de BetterBusiness.

La présente procédure est accessible au public via le site internet de BetterBusiness.

3. MOTIFS RECEVABLES D'UNE RÉCLAMATION

Une réclamation est recevable lorsqu'elle concerne un impact réel ou potentiel lié aux activités de BetterBusiness, notamment :

- une violation des engagements éthiques ;
- une discrimination ou une atteinte aux droits humains ;
- un cas de harcèlement ou de comportement inapproprié ;
- des pratiques commerciales trompeuses ou un manque de transparence ;
- des impacts environnementaux ;
- un conflit d'intérêts ;
- une violation de la protection des données personnelles ;
- le non-respect des politiques internes ou du Code de conduite ;
- toute situation susceptible d'affecter négativement une partie prenante.



Ne sont pas considérées comme des réclamations :

- les demandes commerciales courantes ;
- les sollicitations commerciales ;
- les messages anonymes ne contenant pas suffisamment d'informations pour permettre une analyse raisonnable ;
- les plaintes manifestement abusives, malveillantes ou répétitives sans élément nouveau.

4. DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION

Une réclamation peut être introduite :

- via le formulaire disponible sur le site internet ;
- par e-mail à info@betterbusiness.be ;
- par courrier adressé à :
BetterBusiness
Rue des Tanneurs 60
1000 Bruxelles
Belgique

La réclamation doit préciser :

- l'identité du plaignant (sauf souhait d'anonymat lorsque cela est possible) ;
- les faits ;
- les personnes concernées ;
- les dates ;
- les éléments de preuve disponibles ;
- les attentes éventuelles concernant la résolution.

5. PROCESSUS DE TRAITEMENT

Étape 1. Accusé de réception

Un accusé de réception est envoyé dans un délai de **cinq jours ouvrables**.

Étape 2. Analyse de recevabilité

Dans un délai maximal de **dix jours ouvrables**, BetterBusiness vérifie :

- si la réclamation relève du champ d'application de la présente procédure ;
- si les informations fournies sont suffisantes ;
- si des informations complémentaires sont nécessaires.

Le plaignant est informé de la recevabilité ou non de sa réclamation.

Étape 3. Investigation

Lorsque la réclamation est recevable :

- les faits sont examinés de manière objective ;
- les personnes concernées peuvent être entendues ;
- les documents utiles sont analysés ;
- des experts internes ou externes peuvent être consultés si nécessaire.

L'objectif est de clôturer l'analyse dans un délai de **trente jours ouvrables**.

Lorsque ce délai ne peut être respecté, le plaignant est informé des raisons du retard ainsi que du calendrier prévisionnel.



Étape 4. Décision

À l'issue de l'analyse, BetterBusiness :

- propose une solution ou un plan d'action lorsque cela est approprié ;
- met en œuvre les mesures correctives nécessaires ;
- ou motive sa décision lorsqu'aucune mesure supplémentaire n'est jugée nécessaire.

Étape 5. Clôture

Le dossier est clôturé lorsque les actions convenues ont été réalisées ou lorsqu'une décision motivée a été communiquée.

Le plaignant reçoit une confirmation écrite de la clôture du dossier.

6. RÉOLUTION DES RÉCLAMATIONS

Selon la nature de la réclamation, BetterBusiness peut notamment :

- engager un dialogue avec les parties concernées ;
- mettre en œuvre des actions correctives ;
- modifier une procédure interne ;
- renforcer les mesures de contrôle ;
- présenter des excuses lorsque cela est approprié ;
- mettre en place des mesures préventives afin d'éviter qu'une situation similaire ne se reproduise.

Lorsque cela est possible, la résolution est recherchée dans un esprit de dialogue et de collaboration.

7. PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Aucune personne ne peut faire l'objet de représailles pour avoir introduit une réclamation de bonne foi.

Sont notamment interdits :

- toute forme de discrimination ;
- le harcèlement ;
- l'intimidation ;
- des sanctions injustifiées ;
- une rupture ou une dégradation abusive d'une relation de travail ou d'affaires ;
- toute autre mesure défavorable prise en raison du dépôt d'une réclamation.

Les informations communiquées dans le cadre de la procédure sont traitées de manière confidentielle, conformément aux obligations légales applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

L'accès aux informations est limité aux personnes ayant besoin d'en connaître afin de traiter la réclamation.



8. COMMUNICATION AVEC LE PLAIGNANT

Tout au long de la procédure, BetterBusiness informe le plaignant :

- de la réception de sa réclamation ;
- de sa recevabilité ;
- des principales étapes de son traitement ;
- des éventuels retards et de leurs motifs ;
- de la décision finale ;
- de la clôture du dossier.

Si une réclamation n'est pas acceptée, BetterBusiness communique au plaignant les raisons de cette décision.

9. GOUVERNANCE

La Direction est responsable de la mise en œuvre de la présente procédure.

Un registre confidentiel des réclamations est tenu afin de :

- suivre les délais de traitement ;
- identifier les problématiques récurrentes ;
- mettre en œuvre des actions d'amélioration continue ;
- renforcer la qualité de la gouvernance et des relations avec les parties prenantes.

Les données sont conservées conformément aux exigences légales applicables.

10. PUBLICATION

La présente charte est publiée sur le site internet de BetterBusiness et est librement accessible à toute personne souhaitant introduire une réclamation.