

JRS procédure de réclamation

Nous sommes là pour vous

Chez JRS nous faisons notre mieux pour offrir un service professionnel à nos clients avec une attention particulière à soutenir leurs besoins. Ainsi, nous faisons notre mieux pour aider nos clients à se sentir respectés et supportés pendant que nous leurs assistons.

Si, par contre, il y a eu une situation pendant laquelle vous vous êtes senti mal à l'aise ou pas en sécurité à cause du comportement d'un de nos employés ou que vous avez fait l'expérience d'une mauvaise conduite ou d'harcèlement de la part d'un de nos employés, nous vous invitons à nous informer.

Nous prenons de telles situations au sérieux et nous en chargeons d'un tel rapport/d'une telle réclamation d'une manière confidentielle et rapide.

Complaints Procedure

Comment nous informer ?

Vous pouvez nous informer en :

- Notifiant un employé de JRS en personne
- Introduisant une réclamation par écrit et la déposant dans la boîte à réclamations à la réception. Vous trouverez le formulaire de réclamation à la réception.
- Introduisant une réclamation en ligne par mail en envoyant un courrier à complaints@jrsmalta.org.



Procédure de réclamation

Veillez s'il vous plaît nous donner autant d'informations que possibles sur la situation dont vous voulez nous informer afin que nous puissions nous en charger le mieux.

En communiquant votre nom et votre numéro de contact, nous pourrions nous charger de la réclamation plus efficacement. Il est, par contre, aussi possible d'introduire une réclamation anonyme.

Qu'est-ce qui se passe après avoir introduit une demande ?

Votre réclamation sera reçue par l'officiel de réclamations, qui va confirmer la réception de votre réclamation, l'enregistrer confidentiellement et s'assurer qu'elle est investiguée.

Vous pourriez être contacté pour une entrevue pour donner plus d'informations et vous seriez toujours informé du résultat de toute décision prise en relation avec votre réclamation.



Procédure de réclamation

Assurer vos droits comme client

- Nous allons assurer qu'une telle réclamation/ un tel rapport n'aura aucun impact négatif sur le travail que nous faisons avec vous.
- La réclamation, dépendant du cas, sera investiguée internement par l'officiel des réclamations et/ou d'autres employés ou bien des professionnels indépendants externes qui ont été contractés pour ce cas.
- Nous ferons de notre mieux pour vous assister avec votre expérience négative
- Nous essayons de garantir que votre réclamation sera traitée le plus rapide et d'une façon la plus sensitive possible.
- Nous allons traiter votre réclamation d'une manière privée, mais nous ne pouvons pas garantir une confidentialité complète si votre réclamation indique que vous alliez nuire à vous-même ou à quelqu'un d'autre.
- ? Si vous avez des questions sur cela, veuillez contacter Mark Cachia.