



Règlement relatif aux plaintes d'EURObizz Academy

Article 1 Définitions

Dans ce règlement s'appliquent les définitions suivantes :

- a. Conseil d'administration : direction d'EURObizz Academy
- b. Personne concernée : la personne dont l'action ou la négligence sont visés par la plainte.

Article 2 : Droit de plainte

1. Tout client a le droit de déposer une plainte auprès du conseil d'administration concernant un comportement problématique d'EURObizz Academy à son égard. Cela peut être au nom de son organisation ou au nom de l'étudiant / participant qu'il représente. Il n'est pas possible de se plaindre du contenu ni des motifs d'une décision contraignante d'une tierce partie désignée à qui il a été demandé de faire médiation de manière indépendante dans une plainte.
2. Un comportement d'une personne employée ou engagée par EURObizz Academy est considéré comme un comportement d'EURObizz Academy, dans la mesure où cette conduite peut être attribuée à EURObizz Academy.
3. Les personnes travaillant pour EURObizz Academy peuvent être :
 - a. le management d'EURObizz Academy
 - b. les employés d'EURObizz Academy
 - c. les formateurs qui travaillent pour EURObizz Academy

EURObizz Academy BV

Siège social

Mercuriusweg 18
2516 AW La Haye
Pays-Bas

Contacts

Tel. +31-85-8000223
www.eurobizzacademy.eu
www.entrepreneuriatalecole.eu
contact@entrepreneuriatalecole.eu

Détails

IBAN: NL81 INGB 0006 9145 65
BIC: INGBNL2A
Ch. de Comm. NL: 66381584

- d. les intervenants invités qui contribuent aux formations, à la demande d'EURObizz Academy
4. Les personnes mentionnées dans ce troisième point peuvent porter plainte uniquement dans le cas où elles sont des parties prenantes concernant un litige visant EURObizz Academy, ou des parties prenantes dans de tels processus en tant qu'assistants, témoins ou experts.
 5. Il n'est possible de porter plainte que par écrit, de préférence par email, mais un courrier postal est également possible.
 6. Les plaintes sont toujours traitées de manière confidentielle.

Article 3 Plaintes

1. Une plainte doit être signée (au moins numériquement) et doit contenir au moins:
 - a. Le nom et l'adresse de l'auteur de la plainte
 - b. La date
 - c. Une description de la conduite de la personne concernée par la plainte, et l'heure à laquelle s'est passé ce comportement.
2. Pour les plaintes non-datées, ce sera la date de la réception qui sera comptabilisée.
3. Si la plainte est faite dans une langue étrangère, pour un traitement correct du litige, une traduction est requise. Le plaignant doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir cette traduction.
4. Si le plaignant est mineur ou est placé sous tutelle, la plainte doit être signée par un parent, le gardien ou l'école où est scolarisé le plaignant.

Article 4 Litige à l'amiable

1. Durant toutes les étapes du processus de plainte, le conseil d'administration peut vérifier si le plaignant pourrait être satisfait avec une gestion informelle de l'affaire.
2. Dès que le conseil d'administration a répondu à la plainte du plaignant, l'obligation de continuer à appliquer ce règlement prend fin. Le plaignant

EURObizz Academy BV

Siège social

Mercuriusweg 18
2516 AW La Haye
Pays-Bas

Contacts

Tel. +31-85-8000223
www.eurobizzacademy.eu
www.entrepreneuriatalecole.eu
contact@entrepreneuriatalecole.eu

Détails

IBAN: NL81 INGB 0006 9145 65
BIC: INGBNL2A
Ch. de Comm. NL: 66381584

reçoit alors une notification écrite indiquant la clôture de la procédure. Une copie de cette notification sera également envoyée à la personne concernée.

Article 5 Assistance du plaignant

1. Le plaignant et la personne concernée peuvent être assistés par un représentant habilité ou être représentés.
2. Le conseil d'administration peut demander une autorisation écrite du représentant habilité.
3. Le conseil peut refuser l'assistance ou la représentation d'une personne contre laquelle il existe de sérieuses objections.

Article 6 Confirmation de réception : expédition et administration

1. Le conseil d'administration confirme la réception de la plainte par écrit, en indiquant la date de réception de la plainte et en envoyant une copie de ce règlement. Cela se produit dans les 7 jours ouvrables après réception.
2. Lorsqu'une autre autorité est plus compétente, le conseil d'administration lui transfère la plainte immédiatement, autorité en informant simultanément le plaignant.
3. Le conseil d'administration renvoie la réclamation, qui ne lui est pas destinée et qui n'a pas non plus été transmise, le plus rapidement possible.
4. Le conseil d'administration envoie à la personne concernée une copie de la plainte et des pièces jointes.
5. La chambre peut décider de ne pas traiter une plainte si elle n'est pas conforme à l'article 3-1, 3-3 et 3-4, à condition que le demandeur ait eu la possibilité de compléter la plainte dans un délai fixé.
6. Le conseil d'administration enregistre et administre les plaintes reçues et s'assure d'un bon contrôle des procédures.

Article 7 Non-obligation de traitement des plaintes

1. Le conseil d'administration n'est pas obligé de traiter la plainte si elle

EURObizz Academy BV

Siège social

Mercuriusweg 18
2516 AW La Haye
Pays-Bas

Contacts

Tel. +31-85-8000223
www.eurobizzacademy.eu
www.entrepreneuriatalecole.eu
contact@entrepreneuriatalecole.eu

Détails

IBAN: NL81 INGB 0006 9145 65
BIC: INGBNL2A
Ch. de Comm. NL: 66381584

- concerne un comportement :
- a. Pour lequel le plaignant a déjà porté plainte auparavant, et où un accord par rapport à ce règlement a été mis en place.
 - b. Qui a eu lieu il y a plus d'un an avant le dépôt de la plainte
 - c. Qui n'a pas été précédemment révélé à EURObizz Academy, de sorte que le plaignant lui ait donné la possibilité de prendre les mesures appropriées et de corriger ou de résoudre le problème d'une autre manière.
2. Le conseil d'administration n'est pas obligé de traiter une plainte si l'intérêt du plaignant ou le poids de la conduite sont manifestement insuffisants.
 3. Le conseil d'administration avertira par écrit le plaignant du non-traitement de sa plainte dès que possible, et pas plus tard que quatre semaines après la réception de la plainte.

Article 8 Possibilité d'entendre

1. Le conseil d'administration donne au plaignant et à la personne concernée l'opportunité d'être entendus.
2. L'audience du plaignant peut être annulée si la plainte est visiblement infondée ou si le plaignant déclare qu'il ne veut pas faire usage de son droit d'être entendu.
3. L'audience de la personne impliquée peut être annulée si la plainte n'est pas traitée, si la plainte est manifestement infondée, ou si la personne concernée déclare qu'elle ne veut pas faire usage de son droit d'être entendue.
4. Un rapport de l'audience est fait.

Article 9 Traitement et décision

1. Le conseil d'administration doit traiter la plainte dans les six semaines ou, si les conditions de l'article 11-1 s'appliquent, dans les dix jours après la réception de la plainte.
2. Le conseil d'administration peut reporter le traitement de la plainte pour un maximum de quatre semaines. L'ajournement sera communiqué par écrit au plaignant et à la personne concernée.

EURObizz Academy BV

Siège social

Mercuriusweg 18
2516 AW La Haye
Pays-Bas

Contacts

Tel. +31-85-8000223
www.eurobizzacademy.eu
www.entrepreneuriatalecole.eu
contact@entrepreneuriatalecole.eu

Détails

IBAN: NL81 INGB 0006 9145 65
BIC: INGBNL2A
Ch. de Comm. NL: 66381584

3. Lorsque la plainte concerne un membre du conseil d'administration, ce membre ne participe pas au traitement de la plainte, mais une partie externe est choisie, comme mentionné dans l'article 11.

Article 10 Licenciement

1. Le conseil d'administration informe le plaignant et la personne concernée par écrit, en précisant les raisons, des résultats de l'investigation concernant la plainte, et des potentielles conclusions liées.
2. Si, par la suite, une plainte peut être adressée à une personne ou à un collègue désigné pour traiter les plaintes concernant la personne concernée, cela sera indiqué dans la notification.

Article 11 Médiateur externe

1. Le conseil d'administration peut demander à un médiateur externe de traiter la plainte indépendamment. Dans ce cas, les articles 12 et 13 s'appliquent. Dans ces cas, une telle requête est soumise au médiateur externe HAVZ Mediation à La Haye, organisme affilié à la Fédération des Médiateurs des Pays-Bas (MfN).
2. Si un membre du conseil est concerné par la plainte ou si les deux parties ne s'entendent pas, le conseil d'administration peut demander à un médiateur externe de prendre en charge la plainte indépendamment, et de façon définitive pour les deux parties.
3. La personne concernée ne peut pas faire partie de la médiation
4. Le conseil d'administration ne peut donner au médiateur externe que des instructions générales.

Article 12

1. Dès que le conseil d'administration décide de faire appel à un médiateur externe, il en informe le plaignant et la personne concernée.
2. L'audience est faite par le médiateur
3. Le médiateur externe peut déléguer l'audience au président ou à un membre du comité externe.

EURObizz Academy BV

Siège social

Mercuriusweg 18
2516 AW La Haye
Pays-Bas

Contacts

Tel. +31-85-8000223
www.eurobizzacademy.eu
www.entrepreneuriatalecole.eu
contact@entrepreneuriatalecole.eu

Détails

IBAN: NL81 INGB 0006 9145 65
BIC: INGBNL2A
Ch. de Comm. NL: 66381584

4. Le médiateur externe décide de l'application de l'article 8-2 ou non.
5. Le médiateur externe envoie un rapport des résultats, accompagné des décisions contraignantes pour les deux parties et des éventuelles recommandations du conseil d'administration.
6. Le rapport contient le rapport de l'audience.

Article 13

Si les précédentes conclusions du conseil d'administration se référant à l'article 10-1 diffèrent des décisions du médiateur externe, les décisions contraignantes indiqueront les raisons de ces différences. Celles-ci seront envoyées au management et au plaignant, avec les explications des décisions contraignantes.

Article 14

Le conseil d'administration d'EURObizz Academy est responsable de l'enregistrement écrit des plaintes qui lui sont envoyées. Les plaintes sont conservées pour l'enregistrement et le traitement pour une période de 24 mois. Cette période commence à la date à laquelle les conclusions sont rendues, de façon interne ou externe.

Article 15 Plaintes plus anciennes

1. Le règlement sur les réclamations établi par le conseil d'EURObizz Academy BV à la date indiquée ci-dessous est également déclaré applicable aux réclamations qui n'ont pas encore été déposées et se rapportent à une conduite antérieure à l'entrée en vigueur du présent règlement. Pour les plaintes portant sur un comportement de plus d'un an avant l'entrée en vigueur du présent règlement, l'article 7-1b s'applique.
2. Les plaintes déjà en suspens à la date d'entrée en vigueur du présent règlement seront réglées par l'application de ce règlement.

Article 16 Titre officiel, publication et entrée en vigueur

1. Ce règlement peut être considéré comme la procédure de réclamation d'EURObizz Academy.

EURObizz Academy BV

Siège social

Mercuriusweg 18
2516 AW La Haye
Pays-Bas

Contacts

Tel. +31-85-8000223
www.eurobizzacademy.eu
www.entrepreneuriatalecole.eu
contact@entrepreneuriatalecole.eu

Détails

IBAN: NL81 INGB 0006 9145 65
BIC: INGBNL2A
Ch. de Comm. NL: 66381584

2. Ce règlement est cité dans le livret d'information fourni aux nouveaux ou potentiels nouveaux clients d'EURObizz Academy

Règlement adopté à La Haye

Le 20 Septembre 2018

EURObizz Academy BV

Siège social

Mercuriusweg 18
2516 AW La Haye
Pays-Bas

Contacts

Tel. +31-85-8000223
www.eurobizzacademy.eu
www.entrepreneuriatalecole.eu
contact@entrepreneuriatalecole.eu

Détails

IBAN: NL81 INGB 0006 9145 65
BIC: INGBNL2A
Ch. de Comm. NL: 66381584