Gestion des réclamations

Medi-International GmbH
Conformément à la norme RAL-GZ 912 « Recrutement et placement équitables de personnel infirmier à l’étranger »
Version : août 2026

Entreprise	Medi-International GmbH
Service chargé des réclamations	Service central des réclamations
Délai de traitement	Trois semaines au maximum à compter de la réception
Référentiel d’évaluation	RAL-GZ 912, critère 2.3.2

1. Objectif et finalité

Medi-International GmbH s’engage à recruter et à placer des professionnels infirmiers internationaux de manière équitable, éthique, transparente et responsable.

Le présent dispositif de gestion des réclamations garantit que les professionnels infirmiers et les autres parties prenantes au processus de recrutement et de placement peuvent déposer facilement et gratuitement des réclamations, signaler des dysfonctionnements ou des violations des principes du recrutement équitable, sans subir de préjudices injustifiés.

La procédure de réclamation vise notamment à :

- recueillir les réclamations à un stade précoce ;
- examiner objectivement les faits ;
- prendre, le cas échéant, des mesures correctives sans délai ;
- éviter la répétition de manquements similaires ;
- garantir le respect des exigences du label de qualité RAL « Faire Anwerbung Pflege Deutschland » (Recrutement équitable dans les soins infirmiers en Allemagne) tout au long de la chaîne de prestation de services.

2. Champ d’application

La procédure de réclamation est notamment accessible :

- aux professionnels infirmiers recrutés ou placés par Medi-International GmbH ;
- aux professionnels infirmiers engagés dans une procédure de recrutement, de qualification, de reconnaissance des qualifications ou de placement ;
- aux candidates et candidats ;
- aux clients ou futurs employeurs ;
- aux recruteurs et autres partenaires commerciaux ;
- aux écoles de langues et autres prestataires intervenant dans la chaîne de prestation de services ;
- à toute autre personne concernée par des événements survenus dans le cadre d’un processus de recrutement relevant de la responsabilité de Medi-International GmbH.

Les professionnels infirmiers sont informés, au plus tard au début du processus de placement, de l’existence et des modalités d’utilisation de cette procédure de réclamation, dans une langue qu’ils comprennent.

3. Objet d’une réclamation

Une réclamation peut notamment être déposée en cas de violation présumée ou avérée :

- du principe « Employer Pays » (prise en charge des frais par l’employeur) ;
- de l’interdiction de facturer aux professionnels infirmiers des frais de placement ou d’autres frais directement liés au placement ;
- de l’interdiction d’exiger des cautions, dépôts de garantie ou pénalités contractuelles ;
- des règles relatives au recrutement équitable et éthique ;
- des obligations d’information et de transparence ;
- des exigences relatives au libre choix de l’emploi ;
- des règles applicables aux procédures de reconnaissance des qualifications ou de qualification ;
- des normes relatives aux droits humains ;
- de la déclaration de principes de Medi-International GmbH ;
- des exigences du label de qualité RAL « Faire Anwerbung Pflege Deutschland » ;
- des obligations d’un recruteur, d’un client ou d’un autre partenaire commercial intervenant dans la chaîne de prestation de services.

Des réclamations peuvent également être déposées concernant des comportements inappropriés, des discriminations, des pressions, des tromperies, la rétention de documents personnels ou tout autre dysfonctionnement au cours du processus de recrutement.

4. Accès à la procédure de réclamation

La procédure de réclamation est gratuite et librement accessible.

Les réclamations peuvent notamment être déposées :

- par écrit, par courrier électronique ;
- par écrit, par courrier postal ;
- en personne ;
- par téléphone ;
- par tout autre moyen de contact mis à disposition à cet effet par Medi-International GmbH.

Une réclamation peut être formulée en allemand ou dans une langue que le professionnel infirmier maîtrise suffisamment. Si nécessaire, Medi-International GmbH veille à faire réaliser une traduction appropriée. Le dépôt d’une réclamation n’est soumis à aucune exigence particulière de forme.

5. Service compétent pour les réclamations

Un service central des réclamations est mis en place au sein de Medi-International GmbH.

Service chargé des réclamations	Medi-International GmbH
Adresse	Schwerdstraße 5–7, 67574 Osthofen
Personne de contact	Andrea Rehmet
Téléphone	06242 - 9009036
Courriel	a.rehmet@medi-international-gmbh.de
Suppléance	g.cardiello@medi-international-gmbh.de

Remarque	En cas de conflit d’intérêts, le traitement est assuré par la direction ou par une autre instance interne indépendante.

En cas d’absence ou de conflit d’intérêts potentiel, une personne suppléante est désignée pour traiter les réclamations. Si la personne normalement compétente fait elle-même l’objet de la réclamation, l’affaire est immédiatement transmise à la direction ou à une autre instance interne indépendante désignée à cet effet.

6. Déroulement de la procédure de réclamation

6.1 Réception de la réclamation

Toute réclamation reçue est consignée et se voit attribuer un numéro de dossier interne. En principe, un accusé de réception est adressé rapidement à la personne ayant déposé la réclamation.

Dans la mesure du possible, l’accusé de réception indique :

- le numéro de dossier ;
- la personne de contact compétente ;
- des informations sur la suite de la procédure.

6.2 Examen préliminaire

Après réception, il est vérifié :

- 1. quels faits font l’objet de la réclamation ;
- 2. quelles personnes ou quels partenaires commerciaux sont concernés ;
- 3. si une violation éventuelle des exigences RAL ou des règles internes est en cause ;
- 4. quels documents ou renseignements sont nécessaires à la poursuite de l’examen ;
- 5. si des mesures immédiates de protection ou de correction semblent nécessaires.

6.3 Établissement des faits

Le service compétent établit les faits de manière objective et vérifiable. À cet effet, il peut notamment entendre la personne ayant déposé la réclamation, les collaborateurs concernés, les recruteurs, les clients, les écoles de langues, les autres partenaires commerciaux ou toute autre personne impliquée dans le processus de recrutement, et demander les documents nécessaires.

Toutes les parties concernées sont tenues d’apporter une coopération appropriée à l’établissement des faits.

6.4 Évaluation

Une fois les faits établis, il est examiné si :

- aucune violation ne peut être constatée ;
- des améliorations organisationnelles sont nécessaires ;
- une violation des obligations contractuelles, de la déclaration de principes ou des exigences du label de qualité RAL est constatée.

7. Mesures correctives

Lorsqu’une violation ou un dysfonctionnement est constaté, Medi-International GmbH prend les mesures correctives appropriées. Selon la nature et la gravité des faits, les mesures suivantes peuvent notamment être prises :

- cessation immédiate du comportement contesté ;
- rectification des informations erronées ou incomplètes ;

- remboursement des frais indûment exigés ou payés ;
- injonction à un recruteur ou à un autre partenaire commercial de mettre immédiatement fin à la violation ;
- contrôle supplémentaire d’un partenaire commercial ;
- définition de règles contraignantes pour les futurs processus de placement ;
- formation ou instruction des personnes concernées ;
- modification des procédures internes ;
- avertissement adressé à un partenaire commercial ;
- résiliation d’une relation commerciale en cas de violations suffisamment graves ou répétées.

En cas de violation du principe « Employer Pays » par un partenaire commercial, il est examiné si des sommes doivent être remboursées au professionnel infirmier.

8. Délai de traitement

Chaque réclamation est traitée aussi rapidement que possible. Le délai de traitement est de trois semaines au maximum à compter de la réception de la réclamation.

Dans ce délai, la personne ayant déposé la réclamation reçoit des informations sur :

- le résultat de l’examen ;
- les mesures engagées ;
- l’état d’avancement de la procédure, si une clarification définitive n’est pas encore possible pour des raisons factuelles.

9. Protection de la personne ayant déposé une réclamation

Le dépôt d’une réclamation ne doit pas entraîner de désavantage injustifié pour le professionnel infirmier dans le processus de placement en raison de cette réclamation.

Les réclamations sont traitées de manière confidentielle. Les données à caractère personnel ne sont accessibles qu’aux personnes qui en ont besoin pour traiter le dossier concerné.

Les dispositions de la loi allemande sur la protection des lanceurs d’alerte (Hinweisgeberschutzgesetz) sont prises en compte conformément aux exigences de la norme RAL-GZ 912.

10. Réclamations concernant des partenaires commerciaux

Lorsqu’une réclamation concerne un recruteur, une école de langues ou un autre partenaire commercial intervenant dans la chaîne de prestation de services, Medi-International GmbH examine le dossier de manière autonome.

Le partenaire commercial est tenu :

- de fournir les informations nécessaires ;
- de contribuer à l’établissement des faits ;
- de mettre en œuvre les mesures correctives prescrites.

En cas de violation grave ou répétée, les droits de contrôle, de mise en conformité et de résiliation prévus par le contrat peuvent être exercés.

11. Documentation et gestion de la qualité

Les réclamations et les mesures prises pour y remédier sont documentées de manière traçable.

La documentation doit notamment contenir :

- la date de réception ;
- la nature et le contenu de la réclamation ;
- les personnes ou partenaires commerciaux concernés ;
- les étapes de vérification effectuées ;
- le résultat de l’examen ;
- les mesures correctives engagées ;
- la date de la réponse ;
- la clôture du dossier.

Les enseignements tirés des réclamations sont analysés dans le cadre de la gestion de la qualité et des processus. Lorsque des problèmes structurels ou récurrents sont identifiés, les processus concernés sont examinés et, si nécessaire, adaptés.

12. Information des professionnels infirmiers

Tous les professionnels infirmiers sont informés :

- de l’existence de cette procédure de réclamation ;
- du service compétent pour les réclamations ;
- des possibilités de prise de contact ;
- de la gratuité de la procédure ;
- du délai de traitement.

Ces informations sont fournies par écrit et sous une forme adaptée aux destinataires. La procédure de réclamation doit également être rendue accessible sur le site Internet de Medi-International GmbH.

13. Entrée en vigueur et révision

Le présent dispositif de gestion des réclamations entre en vigueur le 1er août 2026. Il fait partie intégrante de la gestion de la qualité de Medi-International GmbH pour le recrutement et le placement de professionnels infirmiers internationaux.

La direction réexamine régulièrement la procédure et l’adapte en cas de modification des exigences du label de qualité RAL « Faire Anwerbung Pflege Deutschland ».

Osthofen, le _____

Medi-International GmbH – Direction