

GESTION DES COMPLAINTES

Une question, une préoccupation ou une plainte ?

Le Groupe Beau Vallon souhaite permettre à toute personne de signaler facilement une question, une préoccupation ou une plainte concernant ses activités, ses projets ou l'un de ses sites.

Votre demande peut notamment concerner :

- les travaux, le bruit, la poussière ou la circulation ;
- la santé, la sécurité ou l'environnement ;
- la qualité d'un service ;
- le comportement d'un collaborateur, d'un prestataire ou d'un sous-traitant ;
- toute autre situation liée aux activités du Groupe Beau Vallon.

Comment nous contacter ?

Vous pouvez nous joindre :

Par téléphone : +230 633 5435

Par email : communication@beauvallon.mu

Afin de nous aider à comprendre et à traiter votre demande, merci d'indiquer, dans la mesure du possible :

- votre nom et vos coordonnées ;
- l'entité, le site ou l'activité concernée ;
- le sujet de votre demande ou de votre plainte ;
- la date et le lieu concernés ;
- une courte description de la situation ;
- toute photographie ou information utile.

Vous pouvez demander que votre identité et vos coordonnées restent confidentielles.

Nous accuserons réception de votre demande dans un délai de **72 heures**. Elle sera ensuite transmise à l'équipe concernée afin d'être examinée avec attention. Une réponse vous sera apportée dans un délai de **15 jours**. Si un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous en informerons.

Cette démarche est gratuite et n'affecte pas les autres voies de recours dont vous pourriez disposer.

**La Direction
Groupe Beau Vallon**