

Procédure de gestion des plaintes (MLC 2006)

Respect des standards de la Convention du travail maritime

1. Objet

N&G SLU s'engage à garantir à tous les candidats et marins un accès à une procédure de traitement des plaintes équitable, transparente et efficace, conformément aux principes de la Convention du travail maritime (MLC 2006).

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à tous les candidats, marins et utilisateurs des services souhaitant formuler une plainte relative aux activités de recrutement et de mise en relation.

3. Soumission des plaintes

Les plaintes peuvent être soumises :

- par courriel à l'adresse : contact@ng-recruitments.com
- par écrit
- ou verbalement.

Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle, impartiale et sans discrimination.

La procédure de traitement des plaintes est accessible gratuitement.

Les plaintes formulées verbalement font l'objet d'un enregistrement interne afin d'assurer leur traçabilité et leur suivi.

4. Accusé de réception

- Toute plainte fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la plainte.
- Une confirmation de prise en charge sera communiquée au plaignant

5. Traitement et résolution

- Chaque plainte est examinée de manière neutre, impartiale et objective.
- N&G SLU met en œuvre des moyens raisonnables afin d'analyser la situation et d'apporter une réponse adaptée.
- Une réponse initiale motivée est apportée dans un délai raisonnable ne dépassant pas 21 jours calendaires.
- Si la plainte ne peut être résolue dans ce délai ou si le plaignant estime que la réponse apportée n'est pas satisfaisante, celui-ci peut saisir l'autorité compétente conformément aux dispositions applicables de la MLC 2006.
- Lorsque la plainte relève directement des responsabilités de l'employeur ou de l'armateur, N&G SLU peut transmettre les éléments nécessaires aux parties concernées afin de faciliter le traitement de la situation.

6. Suivi et enregistrement

Un registre des plaintes est tenu afin d'assurer la traçabilité des signalements, le suivi des actions engagées et l'amélioration continue des services de recrutement.

Les dossiers de plaintes et les actions associées sont conservés conformément aux obligations applicables en matière de confidentialité et de protection des données.

7. Recours externe

Si le plaignant estime que sa plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante, ou qu'aucune réponse appropriée n'a été apportée dans un délai maximal de 21 jours calendaires à compter de la réception de la plainte, il peut saisir l'autorité compétente en fonction :

- du pavillon du navire,
- de la juridiction de l'employeur,
- ou l'inspection de l'État du port (Port State Control), conformément aux dispositions applicables de la MLC 2006.

Le recours à la présente procédure interne n'empêche pas le candidat ou le marin d'exercer à tout moment son droit de saisir directement les autorités compétentes.

N&G SLU peut accompagner, sur demande, dans l'identification de l'autorité compétente.

8. Absence de représailles

N&G SLU garantit qu'aucun candidat ou marin ne fera l'objet de représailles ou de traitement défavorable pour avoir soumis une plainte.

Dernière révision : 05 mai 2026

Complaint Management Procedure (MLC 2006)

Compliance with Maritime Labour Convention Standards

1. Purpose

N&G SLU is committed to ensuring that all candidates and seafarers have access to a fair, transparent, and effective complaint handling procedure, in accordance with the principles of the Maritime Labour Convention (MLC 2006).

2. Scope

This procedure applies to all candidates, seafarers, and service users wishing to submit a complaint relating to recruitment and placement activities.

3. Submission of Complaints

Complaints may be submitted:

- by email to: contact@ng-recruitments.com
- in writing
- or verbally.

All complaints are handled confidentially, impartially, and without discrimination.

The complaint handling procedure is accessible free of charge.

Complaints submitted verbally are subject to internal recording in order to ensure traceability and follow-up.

4. Acknowledgment of Receipt

Any complaint shall be acknowledged within a maximum period of 2 working days from receipt of the complaint.

A confirmation of receipt and handling will be communicated to the complainant.

5. Handling and Resolution

- Each complaint is reviewed in a neutral, impartial, and objective manner.
- N&G SLU implements reasonable measures to assess the situation and provide an appropriate response.
- An initial reasoned response shall be provided within a reasonable period not exceeding 21 calendar days.
- If the complaint cannot be resolved within this timeframe, or if the complainant considers the response unsatisfactory, the complainant may refer the matter to the competent authority in accordance with the applicable provisions of the MLC 2006.
- Where the complaint falls directly under the responsibilities of the employer or shipowner, N&G SLU may transmit the necessary information to the relevant parties in order to facilitate the handling of the situation.

6. Monitoring and Record Keeping

A complaint register is maintained in order to ensure traceability of reports, monitoring of actions taken, and continuous improvement of recruitment services. Complaint records and related actions are retained in accordance with applicable confidentiality and data protection requirements.

7. External Recourse

If the complainant considers that the complaint has not been handled satisfactorily, or that no appropriate response has been provided within a maximum period of 21

calendar days from receipt of the complaint, the complainant may refer the matter to the competent authority depending on:

- the flag State of the vessel,
- the employer's jurisdiction,
- or the Port State Control authority, in accordance with the applicable provisions of the MLC 2006.

The use of this internal complaint procedure does not prevent the candidate or seafarer from exercising their right at any time to directly contact the competent authorities.

N&G SLU may, upon request, assist in identifying the appropriate competent authority.

8. Protection Against Retaliation

N&G SLU guarantees that no candidate or seafarer shall be subject to retaliation or unfavorable treatment for submitting a complaint.

Last revision: 05 May 2026