

	Procédure Qualité Gestion des plaintes	pr-m1-014 Version : 1 Date : 09/01/24
--	---	--

Plaintes relatives aux activités de l'entreprise et de ses partenaires

Engagement

Les entreprises du groupe s'engagent par à traiter les plaintes de façon diligente et conforme aux droits de l'Homme.

Le Directeur est responsable de la mise en œuvre et de la révision de cette procédure.

Cette procédure est révisée au minimum une fois par an et au besoin.

Elle s'applique à l'ensemble des partenaires directs et indirects de l'entreprise.

Objectifs

La présente procédure est établie pour recevoir et traiter des plaintes concernant :

- La chaîne d'approvisionnement des métaux et précieuses, notamment en provenance de zones de conflit ou à haut risque ;
- Les droits humains ;
- Les conditions de travail (heures supplémentaires, salaire, harcèlement, liberté d'association et négociation collective, discrimination) ;
- L'éthique des affaires (corruption, pots de vin, paiements de facilitation)
- L'environnement ;
- L'information sur les produits et services fournis par l'entreprise ;
- Le cas échéant, la ségrégation et la traçabilité des matériaux précieux CoC.

Description de la procédure

Les parties intéressées, internes ou externes à l'entreprise, peuvent soumettre leurs préoccupations par le formulaire de contact disponible sur le site web : <https://www.gva-cadrans.ch/> sinon directement à l'adresse mail : infos@gva-cadrans.ch

À la réception de la plainte, nous nous efforcerons de :

- Obtenir un rapport précis de la plainte ;
- Expliquer notre procédure de traitement des plaintes ;
- Établir la manière dont le plaignant souhaite que celle-ci soit traitée ;
- Conserver la confidentialité du plaignant si cela est son souhait ;
- Décider de la personne qui doit traiter la plainte en interne ou de contribuer à acheminer la plainte vers l'entité qui s'applique, par exemple le fournisseur concerné ou l'institution qui s'applique dans le secteur ;
- Obtenir de plus amples informations, le cas échéant, lorsque le problème peut être traité en interne ;
- Identifier toutes les mesures que nous devrions prendre, et effectuer un suivi de la situation ;
- Informer le plaignant de nos décisions ou conclusions dans le meilleur délai possible ;
- Conserver les plaintes reçues et la procédure interne suivie dans nos archives durant au moins dix ans.