

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

SYVACO a établi la présente procédure pour recevoir et traiter des plaintes concernant :

- La chaîne d'approvisionnement des métaux et pierres 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.

Monsieur VORIA Jean-Luc est responsable de la mise en œuvre et de la révision de cette procédure.

Les parties intéressées, internes ou externes à l'entreprise, peuvent soumettre leurs préoccupations à M VORIA Jean-Luc, 0223414411, jl.voria@syvaco.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, notamment 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.

Date d'effet : 28/06/2023

La direction

Jean-luc Voria

