

	Procédure de règlement des griefs	N° :	PR-DIR-01
		Version :	23.05.2022 MàJ 05.03.23026

Cette procédure a pour but de définir l'organisation et le déroulement des règlements des griefs.

1. Responsabilité et objectif de cette procédure

Raoul Guyot SA a mis en place cette procédure de gestion des griefs pour toute préoccupations liées aux activités de Raoul Guyot S.A. et de sa chaîne d'approvisionnement (aspects liés aux droits de l'homme, aux provenances des matières ou tout autre sujet jugé pertinent par toute partie interne et externe à la société).

La responsabilité, la mise en œuvre et la révision de celle-ci est suivie par le responsable du Département Or & Brillant.

2. Déroulement de la réception à la résolution d'une plainte

Tout d'abord, Les parties intéressées peuvent faire part de leurs préoccupations par courrier électronique ou par téléphone à l'interlocuteur Or & Brillant.

Cristiano Carvalho
cristiano.carvalho@raoulguyot.ch
+41 32 967 90 50

À la réception d'une plainte, nous suivons les étapes suivantes :

- Obtenir un rapport précis ;
- Expliquer notre procédure, si besoin ;
- Découvrir comment le plaignant aimerait que la question soit traitée/résolue ;
- Évaluer l'éligibilité de la plainte et, le cas échéant, décider qui doit la traiter en interne ;

Dans les cas où nous ne sommes pas en mesure de traiter la réclamation en interne (par exemple, lorsque notre entreprise est trop éloignée de l'origine du problème soulevé dans la réclamation), nous pouvons la rediriger vers une entité ou une institution plus appropriée, telle que le fournisseur ou organisme de l'industrie.

Lorsque le problème peut être traité en interne, recherchez des informations supplémentaires lorsque cela est possible et approprié.

- Identifiez toutes les mesures que nous devrions prendre, y compris entendre toutes les parties concernées et surveiller la situation ;
- Informer le plaignant de nos décisions ou résultats ;
- Conserver des dossiers sur les plaintes reçues et le processus interne suivi, pendant au moins cinq ans par le QM ;

3. Absence de représailles

L'entreprise s'engage à ne prendre aucune mesure de représailles à l'encontre des personnes ayant signalé un grief ou une préoccupation, ni à l'encontre des parties pouvant être impliquées dans le processus d'investigation.