



ENGAGEMENT RJC Coc

Procédure de réception des plaintes

BAUD Industries Suisse a établi la présente procédure pour recevoir des plaintes sur des circonstances dans la chaîne d'approvisionnement impliquant de l'or ou des métaux issus de la mine de platine dans des zones de conflit.

Les parties intéressées peuvent soumettre leurs préoccupations par courriel : qualite-rjc@baud-industries.com

À la réception de la plainte, nous nous efforcerons :

- d'obtenir un rapport précis de la plainte ;
- d'expliquer notre procédure de traitement des plaintes ;
- d'établir la manière dont le plaignant souhaite que celle-ci soit traitée ;
- de 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 ;
- d'obtenir de plus amples informations, le cas échéant, lorsque le problème peut être traité en interne ;
- d'identifier toutes les mesures que nous devrions prendre, notamment effectuer un suivi de la situation ;
- d'informer le plaignant de nos décisions ou conclusions ;
- de conserver les plaintes reçues et la procédure interne suivie dans nos archives durant au moins cinq ans.