

Gestion des plaintes relatives aux activités de l'entreprise et de ses partenaires directs et indirects

LFF SA et Lambert Fils et Filles Sàrl (ci-après « entreprise ») ont établi la présente procédure 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 ;

Madame Virginie Borgia Lambert 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 Madame Virginie Borgia Lambert, téléphone +41 22 756 40 60, courriel virginie@lff-ge.

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.

Nom : *Borgia Virginie*
Fonction : *Directrice*
Signature : *[Signature]*
Date d'effet : *18.01.24*