

Date : 15/01/2026

Numéro du document : 02-02

## Mécanisme de gestion des griefs externes

**Platin'or** a mis en place cette procédure de réclamation afin de recueillir les préoccupations relatives à la chaîne d'approvisionnement.

Ce mécanisme permet de recenser les plaintes/griefs établis par des parties prenantes externes. Ces griefs peuvent être de différentes formes et sur différents sujets. Il est précisé que tous griefs relevant notamment des droits de l'Homme (COP 6) et du devoir de diligence (COP 7) doivent être transmis via ce mécanisme.

**L'office manager** est chargée de la mise en œuvre et de la révision de cette procédure.

Les parties intéressées peuvent faire part de leurs préoccupations par e-mail ou par téléphone à :

**L'office manager**

**+41 22 300 41 94**

tl@platinor.ch

À la réception d'une plainte, nous nous efforcerons :

- d'obtenir un rapport précis de la plainte ;
- d'expliquer notre procédure de traitement des plaintes et d'inscrire la plainte dans le registre de gestion des plaintes externe ;
- de déterminer comment le plaignant souhaite que sa plainte soit traitée ;
- de désigner la personne interne la plus appropriée pour traiter la plainte ou de rediriger la plainte vers une autre entité, telle que le fournisseur concerné ou un organisme professionnel compétent ;
- lorsque le problème peut être traité en interne, de rechercher des informations complémentaires lorsque cela est possible et approprié ;
- identifier les mesures à prendre ou surveiller la situation ;
- informer le plaignant de toute décision ou de tout résultat ; et
- conserver pendant au moins cinq ans les dossiers relatifs aux plaintes reçues et à la procédure interne suivie.