

## MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

En cas d'inquiétudes relatives à la responsabilité de notre chaîne d'approvisionnement, même en dépit des engagements pris par KS22 SA, nous mettons en place le mécanisme de traitement des plaintes suivant.

Cette démarche est destinée à répondre aux préoccupations à différents niveaux de notre chaîne de valeur, englobant notamment :

- Le respect des lois en vigueur
- La protection des droits humains
- La promotion de pratiques respectueuses des individus et de l'environnement
- Le suivi de la traçabilité
- La préservation de l'environnement et la vigilance envers la biodiversité.

Ces interrogations pourront être adressées à la personne en charge du traitement de plaintes par courriel ou téléphone à l'adresse suivante :

**Courriel :** [rse.ks22@ks22.ch](mailto:rse.ks22@ks22.ch)

**Tél :** +41 22 719 10 60 (demander d'être dirigé au département qualité/RSE)

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 ou l'institution qui s'applique dans le secteur
- D'obtenir de plus amples informations 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 et conclusions
- De conserver les plaintes reçues et la procédure interne suivie dans nos archives durant au moins cinq ans.