

## Procédure de gestion des plaintes

Dans une optique d'amélioration continue et de transparence, Metalem SA s'engage à traiter l'ensemble des plaintes formulées par ses collaborateurs ainsi que par ses partenaires externes. La présente procédure vise à garantir une réponse rapide, équitable et documentée à toute réclamation, tout en favorisant le dialogue et la résolution constructive des problèmes.

Ces préoccupations pourront être adressées par courriel ou téléphone à l'adresse suivante :

**E-mail:** [conformite@metalem.ch](mailto:conformite@metalem.ch)

**Tel:** 032 933 93 93

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

Nous garantissons que tous les griefs seront traités de manière égale, strictement confidentielle et sans représailles.

Approuvé par la Direction le 24.02.2025

Directeur Général

Thierry Junod



Directeur Finances & RH

Paolo Piazza

