

Gestion des plaintes

Fraporlux Swiss SA a établi la présente procédure pour recevoir des plaintes de la part de ses parties prenantes internes et externes.

Monsieur Alain Siéro (Directeur Général) est responsable de la mise en œuvre et de la révision de cette procédure si nécessaire, mais au minimum tous les deux ans.

Les parties intéressées peuvent soumettre leurs préoccupations par courriel. Les coordonnées des personnes de contact se trouvent dans la politique éthique, au chapitre 5.2.

A 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 conserver la confidentialité du plaignant si cela est son souhait;
- 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 de suivi dans nos archives durant au moins cinq ans voire dix ans si nécessaire.

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

Approuvé par le Conseil d'administration le 22 novembre 2023

Président du Conseil d'administration

Jean-Jacques Miauton

Directeur Général

Alain Siéro