

## Mécanisme de traitement des plaintes

Nos valeurs définissent les bases de ce qui, selon nous, garantira la réussite durable et à long terme de notre entreprise.

En cas de préoccupations sur la chaîne d'approvisionnement responsable, et ceci malgré les engagements pris par Multicuir SA, l'entreprise rend accessible le mécanisme de traitement des plaintes ci-dessous.

Cette procédure s'adresse aux interrogations sur des préoccupations tout au long de notre chaîne de valeur, concernant nos matières premières :

- Développement de pratiques respectueuses du bien-être animal, des populations locales, et de l'environnement
- Assurance du maintien des espèces.
- Conformité légale
- Traçabilité
- Respect de l'environnement et la vigilance face aux risques de déforestation.

Ces interrogations pourront être adressées à la personne en charge du traitement des plaintes par courriel :

[Cecile.vergain@multicuir.ch](mailto:Cecile.vergain@multicuir.ch)

A 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 qu'elle soit traitée
- De désigner la personne légitime pour traiter cette plainte en interne, ou de l'acheminer à l'entité compétente
- D'obtenir plus d'informations lorsque le problème peut être traité en interne
- D'identifier toutes les mesures que Multicuir devrait prendre, notamment le processus de suivi de la situation
- D'informer le plaignant de nos décisions et conclusions
- De conserver les plaintes reçues et la procédure interne suivie pour une durée de 5 ans