

Procédure de réclamation

Ammelis Sàrl · dispositif ouvert à toutes les parties prenantes

1. Objet

Ammelis Sàrl met à disposition de toutes ses parties prenantes un dispositif leur permettant de signaler en sécurité un problème, un manquement ou un désaccord lié aux activités de la société, et d'obtenir une réponse motivée. La présente procédure décrit ce dispositif. Elle est publiée sur le site internet de la société et accessible sans restriction.

2. Qui peut saisir la société

Toute personne ou organisation concernée par les activités d'Ammelis : clients et leurs collaborateurs, collaborateurs et candidats de la société, indépendants et sous-traitants, fournisseurs et partenaires, riverains, autorités, associations et toute personne dont les données seraient traitées par une solution livrée par Ammelis.

3. Ce qui peut être signalé

- un manquement au code de conduite fournisseurs, à la politique d'achats ou à la raison d'être de la société ;
- une atteinte réelle ou potentielle aux droits humains, à la santé, à la sécurité ou à l'environnement ;
- une situation de discrimination, de harcèlement ou de conflit au travail ;
- un traitement de données contestable, un défaut de sécurité ou un usage inattendu d'une solution livrée ;
- un comportement contraire à l'éthique des affaires, notamment un fait de corruption ;
- tout désaccord contractuel ou commercial non résolu par la voie ordinaire.

4. Comment saisir la société

Voie	Coordonnées	Anonymat
Courriel	signalement@ammelis.ch	Possible, depuis une adresse non nominative
Courrier postal	Ammelis Sàrl, Chemin de la Péraulaz 1, 1093 La Conversion, mention « Réclamation » sur l'enveloppe	Possible

Le signalement peut être rédigé en français, en allemand ou en anglais. Il n'exige aucune forme particulière ; il est utile d'y indiquer les faits, leur date et, si l'auteur le souhaite, un moyen de le recontacter. Les coordonnées de saisine sont publiées sur le site internet de la société.

5. Traitement

Étape	Délai	Contenu
Accusé de réception	5 jours ouvrables	Confirmation de la réception et rappel de la procédure (sauf signalement anonyme sans moyen de contact)
Examen	30 jours	Instruction des faits, échanges avec l'auteur si possible, consultation des

Étape	Délai	Contenu
		personnes concernées
Réponse motivée	30 jours	Conclusion, mesures décidées et délais de mise en œuvre ; en cas d'examen plus long, information intermédiaire et nouveau délai indiqué
Recours interne	30 jours dès la réponse	L'auteur peut demander un réexamen en motivant son désaccord ; le réexamen est traité par la gérance

6. Garanties

- **Confidentialité.** l'identité de l'auteur n'est communiquée à personne sans son accord, sauf obligation légale.
- **Anonymat.** les signalements anonymes sont traités au même titre que les autres, dans la mesure où les faits rapportés sont suffisamment précis.
- **Absence de représailles.** aucune mesure défavorable ne sera prise à l'encontre d'une personne ayant signalé de bonne foi, y compris si le signalement se révèle infondé. Cette garantie s'étend aux collaborateurs des fournisseurs et sous-traitants.
- **Impartialité.** lorsqu'un signalement met en cause la personne chargée de le traiter, la société confie l'instruction à un médiateur professionnel inscrit auprès d'une association suisse de médiation, extérieur à la société et sans lien d'affaires avec elle, choisi d'entente avec l'auteur du signalement. Son identité et ses qualifications sont communiquées à l'auteur avant le début de l'instruction, et ses honoraires sont à la charge d'Ammelis.
- **Gratuité.** la procédure est sans frais pour l'auteur.

7. Registre et amélioration

Chaque signalement est consigné dans un registre indiquant sa date, son objet, son traitement, la réponse apportée et les mesures décidées. Le registre est examiné lors de la revue annuelle de développement durable, afin d'identifier les causes récurrentes et de corriger les pratiques concernées. Le nombre de signalements reçus et la part traitée dans les délais figurent parmi les indicateurs publiés.

8. Voies externes

La présente procédure ne prive l'auteur d'aucun droit. Il conserve la faculté de saisir en tout temps l'autorité compétente, notamment l'inspection du travail, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, ou les tribunaux ordinaires.

Adoptée par la gérance d'Ammelis Sàrl

Claude Duc, associé gérant

Lieu et date : _____

Signature : _____