

Règlement intérieur de la procédure de plainte

Contenu

1.	Introduction.....	2
2.	Qui peut déposer une plainte ?	2
3.	Quel peut être le motif d'une plainte ?.....	2
4.	Comment puis-je déposer une plainte ?.....	3
5.	Quelles informations doit contenir une plainte ?	4
6.	Qui traite les plaintes déposées ?	4
7.	Comment les plaintes sont-elles traitées ?.....	4
8.	Confidentialité et indépendance	5
9.	Protection des dénonciateurs.....	6
10.	Coûts de la procédure de réclamation	6
11.	Dispositions finales.....	6

1. Introduction

Dans sa déclaration de mission, CEECONOMY AG (ci-après : "Nous") s'engage à adopter un comportement responsable, durable et légal. Nous respectons la dignité et les droits des individus et des sociétés. En tant qu'entreprise, il est de notre devoir de nous conformer aux lois en vigueur tout en protégeant toujours les droits de l'homme. Le règlement intérieur définit les conditions générales de la procédure de réclamation mise en œuvre dans notre entreprise et est complété par des directives internes.

2. Qui peut déposer une plainte ?

Toute personne ayant constaté une violation ou un risque pour l'un des postes protégés spécifiés ci-dessous (section 3) peut déposer une plainte. Il n'est pas nécessaire que la personne soit personnellement affectée. Cela signifie que les individus peuvent signaler des violations ou des risques même s'ils les ont seulement observés ou en ont entendu parler.

Les dénonciateurs peuvent également faire appel à un représentant légal lorsqu'ils déposent une plainte. Les personnes à l'intérieur et à l'extérieur de CEECONOMY peuvent soumettre des rapports. Cela s'applique également aux employés de nos fournisseurs directs et indirects et de nos partenaires commerciaux.

3. Quelle peut être la raison d'une plainte ?

3.1 Objet de la plainte

Il peut s'agir de toute violation d'un droit de l'homme ou d'un devoir environnemental par nos employés ou nos fournisseurs, qui a été vécue, observée ou portée à la connaissance par d'autres moyens. Le sujet peut également être un risque de violation si cela semble suffisamment probable sur la base de circonstances réelles.

On entend par violation d'un devoir en matière de droits de l'homme ou d'environnement tout comportement qui enfreint l'une des interdictions stipulées à l'article 2 (2) et (3) de la loi allemande sur les obligations de diligence raisonnable des entreprises dans les chaînes d'approvisionnement (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), plus précisément :

- interdiction de l'emploi d'un enfant et interdiction des pires formes de travail des enfants (par exemple l'esclavage, l'exercice d'activités illicites ou d'activités ayant des effets nocifs sur la santé).
- interdiction du travail forcé, de l'esclavage, des pratiques apparentées à l'esclavage, du servage ou d'autres formes de domination ou d'oppression dans l'environnement professionnel.
- interdiction de négliger les obligations relatives à la santé et à la sécurité au travail et à la liberté de coalition.
- interdiction de la discrimination et du refus d'un salaire équitable
- interdiction des atteintes à l'environnement (par exemple en raison de la modification du sol, de la pollution de l'eau, de la pollution de l'air, des émissions sonores ou de la consommation excessive d'eau).
- interdiction des expulsions illégales et interdiction de la dépossesion illégale des terres, des forêts et des étendues d'eau.
- interdiction d'engager ou d'utiliser des forces de sécurité privées ou publiques si celles-ci :
 - a) violer l'interdiction de la torture et des traitements cruels, inhumains ou dégradants.
 - b) portent atteinte à la vie ou à l'intégrité physique
 - c) entrave la liberté d'association et de coalition
- violent la Convention de Minamata, c'est-à-dire :

- a) fabrication de produits contenant du mercure
 - b) l'utilisation de mercure et de composés de mercure dans les processus de fabrication.
 - c) élimination illégale des déchets de mercure
- interdiction de la production et de l'utilisation de polluants organiques persistants
 - interdiction de la manipulation, de la collecte, du stockage et de l'élimination des déchets non respectueux de l'environnement et interdiction de l'exportation et de l'importation de déchets dangereux.

En outre, des plaintes peuvent être déposées en rapport avec **d'autres sujets**. Il s'agit par exemple de :

- allégations de corruption, de conflits d'intérêts et de blanchiment d'argent.
- violations de la loi antitrust
- fraude, détournement de fonds, appropriation illicite, vol
- violations de la protection des données
- divulgation non autorisée de secrets commerciaux
- la discrimination et les conditions de travail injustes
- les violations des lois applicables ou des directives du groupe

3.2 Plaintes multiples

Si une plainte est déposée par un lanceur d'alerte plusieurs fois en utilisant le même canal ou des canaux différents, elle est traitée comme une seule plainte. Il en va de même si plusieurs lanceurs d'alerte signalent la même violation ou le même risque de violation.

3.3 Quels types de plaintes ne peuvent pas être traités ?

Nous prenons toutes les plaintes au sérieux et nous les examinerons et les traiterons de manière appropriée afin de nous assurer que nous remplissons nos obligations en tant qu'entreprise responsable.

L'exception concerne les plaintes qui ne sont pas liées à nos activités économiques. Ces activités comprennent notamment les incidents qui relèvent exclusivement de la vie privée ou personnelle de nos employés ainsi que les désagréments manifestement mineurs (par exemple, écarts par rapport au menu annoncé de la cafétéria, machine à café en panne, absence de salutations à des collègues par inadvertance, etc.)

La procédure de réclamation n'est pas destinée à soumettre des réclamations concernant les produits vendus dans nos magasins ou les fonctionnalités de ces produits. Ces réclamations doivent être faites par l'intermédiaire de la hotline du produit concerné.

En cas de doute, les éléments pertinents doivent être présentés non pas comme des faits mais comme des hypothèses, des évaluations ou des déclarations d'autres personnes.

4. Comment puis-je déposer une plainte ?

Si les lanceurs d'alerte pensent avoir remarqué une violation ou un risque de violation tel que défini dans la section 3 du présent règlement intérieur, ils peuvent nous le signaler. Nous mettons à disposition différents canaux qui permettent aux lanceurs d'alerte potentiels de nous contacter facilement et en toute confidentialité, notamment :

- Le **mécanisme de plaintes en ligne** pour CECONOMY et MediaMarktSaturn est accessible ici : [Système de plaintes de CECONOMY](#). Cette **procédure de plainte en ligne est à la disposition de tous les lanceurs d'alerte**. Les signalements peuvent être effectués de manière anonyme. Dans le cas d'une plainte anonyme, les dénonciateurs doivent toutefois veiller à fournir suffisamment d'informations (section 5) pour qu'un service responsable puisse enquêter sur la plainte.
- Par un **appel téléphonique** (+49 (841) 97343164) au responsable de la conformité. Des frais de téléphone mobile s'appliquent. Le numéro est disponible pendant les heures de travail courantes.
- Les dénonciateurs peuvent également envoyer un **e-mail** à compliance@ceconomy.de ou compliance@mediamarktsaturn.com ou déposer leur plainte dans une boîte aux lettres physique. La boîte aux lettres est régulièrement contrôlée par le service de conformité afin de traiter rapidement les plaintes reçues et d'engager les mesures nécessaires.
- **Nos employés** ont également la possibilité de déposer une plainte correspondante **directement auprès de leur superviseur, ou auprès du responsable en chef de la conformité ou du responsable local de la conformité**.

Les dénonciateurs peuvent choisir librement lequel des différents canaux ils souhaitent utiliser. Quelle que soit la manière dont elles sont reçues, nous traitons les plaintes de manière strictement confidentielle, conformément à la section 8 du présent règlement intérieur.

5. Quelles sont les informations que doit contenir une plainte ?

Pour nous permettre d'enquêter sur les violations présumées ou les risques de violation et de prendre les mesures nécessaires, nous encourageons les lanceurs d'alerte à signaler tout cas de ce type. Dans la mesure du possible, cela doit inclure les informations suivantes, si elles sont disponibles :

- **Que s'est-il passé ?** Description de la violation ou du risque de violation et des personnes/parties impliquées.
- **Quand cela s'est-il produit ?** Date, période ou durée de la violation.
- **Qui a commis la violation ? S'agit-il de notre employé ou d'une personne extérieure ?** Nom et fonction de la personne ainsi que nom de l'entreprise ou du fournisseur/partenaire commercial en question.
- **Qui est affecté ou lésé par la violation ?** Noms et nombre de personnes affectées, gravité de la violation, etc.
- **Y a-t-il des témoins ou des preuves ?** Les preuves peuvent être jointes à la plainte.

6. Qui traite les plaintes déposées ?

La responsabilité de la procédure de plainte incombe à notre service de conformité, qui est chargé de recevoir et d'examiner les plaintes déposées et d'y répondre de manière appropriée. Pour ce faire, ils travaillent en étroite collaboration avec d'autres départements de l'entreprise. Les plaintes liées aux droits de l'homme et aux sujets environnementaux sont examinées en collaboration avec le département Durabilité.

7. Comment les plaintes sont-elles traitées ?

Nous traitons tous les rapports aussi rapidement que possible. La durée d'une enquête peut varier considérablement en fonction de l'ampleur et de la complexité de l'affaire. Si une plainte contient des coordonnées ou une adresse électronique, une personne responsable

du traitement de la plainte en confirme la réception au lanceur d'alerte dans les sept jours calendaires suivant la réception de la plainte. À partir de ce moment, cette personne responsable agit en tant que contact direct du dénonciateur, tout en veillant au strict respect de la section 9 du présent règlement ou de la procédure.

Après avoir discuté de la question avec le dénonciateur, la personne responsable évalue les informations fournies. Si la personne responsable soupçonne qu'il pourrait y avoir une violation ou un risque de violation, elle mène des investigations supplémentaires. Si la personne responsable est sûre qu'il y a une violation ou un risque de violation, des mesures sont prises pour y remédier.

Dans les trois mois suivant la confirmation de la réception de la plainte, la personne responsable informe le dénonciateur de l'état d'avancement de l'enquête et des mesures prises. Pour garantir une évaluation complète et appropriée, la personne responsable peut consulter d'autres personnes de l'entreprise si cela est nécessaire à l'évaluation et si ces personnes ont une expertise particulière. L'identité des dénonciateurs doit rester confidentielle dans ce contexte, de sorte que cette consultation doit porter uniquement sur la violation ou le risque de violation décrit.

Si la personne responsable conclut qu'il n'y a pas de violation ou de risque de violation tel que défini dans la section 3, elle discutera alors des mesures préventives ou correctives possibles dans le cadre d'un dialogue avec le dénonciateur. Avec le consentement du dénonciateur, d'autres parties concernées, telles que les superviseurs ou le service des ressources humaines, peuvent être incluses dans ces discussions.

8. Confidentialité et indépendance

Les personnes chargées de mettre en œuvre la procédure de plainte sont tenues de traiter chaque plainte de manière strictement confidentielle et de ne pas divulguer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise l'identité du dénonciateur (s'il est connu) ou de toute autre personne mentionnée dans la plainte. Ceci ne s'applique pas dans le cas d'un accord préalable de divulgation de leur identité ou dans le cas d'une ordonnance ou d'un décret d'un tribunal ou d'une autorité publique responsable exigeant la divulgation de leur identité. En outre, les informations relatives à l'identité du dénonciateur ou d'autres détails permettant de tirer des conclusions sur leur identité peuvent être divulgués si la divulgation est nécessaire à l'introduction de mesures de suivi et si le dénonciateur a consenti à la divulgation.

Nous respectons la discrétion des personnes chargées de mettre en œuvre la procédure de plainte. Elles ne sont soumises à aucun ordre en ce qui concerne la mise en œuvre de la procédure.

Les personnes chargées de mettre en œuvre la procédure de plainte sont tenues d'être strictement impartiales et doivent immédiatement divulguer tout conflit d'intérêts. Un conflit d'intérêts survient notamment si :

- la personne chargée de mettre en œuvre la procédure de plainte est mentionnée dans la plainte elle-même.
- la personne chargée de mettre en œuvre la procédure de plainte a déposé elle-même la plainte
- la personne chargée de mettre en œuvre la procédure de plainte est le conjoint ou le partenaire du dénonciateur ou d'une personne mentionnée dans la plainte.
- la personne chargée de mettre en œuvre la procédure de plainte est liée au dénonciateur ou à une personne mentionnée dans la plainte.

- la personne chargée de mettre en œuvre la procédure de plainte a une relation personnelle étroite avec le dénonciateur ou avec une personne mentionnée dans la plainte.
- la personne chargée de mettre en œuvre la procédure de plainte doit être interrogée comme témoin dans le cadre de l'enquête sur l'affaire.

9. Protection des dénonciateurs

Nous prenons au sérieux notre responsabilité en tant qu'employeur et veillons tout particulièrement à respecter les dispositions légales relatives à la protection des lanceurs d'alerte. Nous considérons chaque dénonciateur comme une source précieuse d'informations sur d'éventuelles (risques de) violations. Par conséquent, les lanceurs d'alerte n'ont pas à craindre de sanctions personnelles ou d'effets négatifs similaires en raison de leur statut de lanceur d'alerte. Si d'autres employés prennent des mesures de représailles contre un dénonciateur, ils peuvent s'attendre à faire l'objet de mesures disciplinaires. Nous encourageons tous les employés et les parties externes à faire usage de l'option de la procédure de plainte si nécessaire et à signaler toute violation ou risque de violation qu'ils ont vécue ou observée, ou qui a été portée à leur connaissance par d'autres moyens.

Les lanceurs d'alerte ne doivent pas être désavantagés, punis ou pénalisés pour avoir soumis des plaintes, par exemple en recevant une évaluation négative des performances ou similaire, en étant avertis, licenciés, suspendus, transférés, rétrogradés ou autres. La protection des dénonciateurs s'applique même si le contenu d'un rapport s'avère infondé ou incorrect, à condition que le dénonciateur ait soumis le rapport en toute conscience et au mieux de ses connaissances.

10. Coûts de la procédure de réclamation

La procédure de plainte décrite dans le présent règlement intérieur est mise gratuitement à la disposition des lanceurs d'alerte.

Les frais et dépenses (en particulier les frais de déplacement et les frais de conseil juridique) encourus par le dénonciateur suite à l'utilisation de la procédure de plainte ne peuvent pas être pris en charge.

11. Dispositions finales

Ce règlement intérieur sera publié sur nos sites Internet CECONOMY et MediaMarktSaturn ainsi que sur les sites Internet de nos organisations nationales dans la langue nationale respective afin qu'il soit accessible à tout moment.