



Règlement de procédure

dans le cadre du traitement des réclamations et des signalements
conformément à la loi allemande de diligence raisonnable dans les chaînes
d'approvisionnement (LkSG ou GSCA)

RÈGLES DE PROCÉDURE POUR LA PROCÉDURE DE RECOURS

Contenu

Règlement de procédure	1
1. QUE PEUT-ON ET DOIT-ON DÉCLARER ?	3
2. QUI PEUT SIGNALER ?	3
3. COMMENT SIGNALER ?	3
4. QUI TRAITE LES PLAINTES ?	4
5. COMMENT SE DÉROULE LA PROCÉDURE DE SIGNALEMENT ?	4
6. COMMENT LE LANCEUR D'ALERTE EST-IL PROTÉGÉ CONTRE LES MESURES DE RÉTORSION ?	5
7. PRINCIPES DE PROCÉDURE	5

Le présent règlement de procédure couvre la filiale momox SE, Berlin, appartenant à momox Holding SE, ainsi que ses filiales momox Services GmbH, Berlin, et MOMOX Polska Sp. z o.o., Szczecin (ci-après dénommées collectivement « groupe momox » ou « momox »). La société mère du groupe momox est momox Holding SE, dont le siège est à Berlin.

En tant que groupe momox, nous nous engageons à respecter les lois et règlements, en particulier ceux relatifs au droit international relatif aux droits de l'homme et aux normes environnementales, tant au sein de notre groupe d'entreprises que par le biais d'une gestion des risques appropriée au sein de notre chaîne d'approvisionnement.

Les violations du droit et de la loi, et notamment des droits de l'homme et des normes environnementales, peuvent avoir de graves conséquences pour nous, nos employés, nos partenaires commerciaux et d'autres personnes tierces pouvant être concernées, et doivent en conséquence être détectées à temps afin de prendre les mesures appropriées et d'éviter d'éventuels dommages.

Conformément à la loi sur les obligations de diligence des entreprises dans les chaînes d'approvisionnement (LkSG ou GSCA), nous avons mis en place des mesures visant à préserver les droits de l'homme et les normes environnementales. En outre, nous avons instauré une procédure de réclamation efficace pour suivre et vérifier le respect de ces obligations. Cette procédure permet de signaler des préoccupations relatives à d'éventuelles violations des droits de l'homme et de l'environnement.

1. QUE PEUT-ON ET DOIT-ON DÉCLARER ?

La procédure de signalement permet à toute personne de signaler les risques liés aux droits de l'homme et à l'environnement ainsi que les violations des obligations en matière de droits de l'homme ou d'environnement qui résultent ou ont résulté de nos activités économiques au sein de notre entreprise ou dans la chaîne d'approvisionnement.

En revanche, la procédure de réclamation ne s'applique pas aux demandes et aux plaintes des clients relatives aux produits et aux services. En ce qui concerne les signalements relevant de la loi visant à améliorer la protection lanceurs d'alerte, nous renvoyons aux informations mises à disposition en ligne à ce sujet.

Nous vous prions de ne fournir que les informations pertinentes pour la réclamation.

2. QUI PEUT SIGNALER ?

Toute personne, qu'il s'agisse de nos collaborateurs ou de tiers, peut formuler des réclamations ou déposer des plaintes concernant des risques potentiels et des manquements aux obligations conformément à la LkSG.

3. COMMENT SIGNALER ?

Les signalements ou les plaintes peuvent être déposés en ligne via notre dispositif de signalement, accessible à l'adresse suivante :

<https://momox.compliance.one>

Tous les signalements effectués via le dispositif de signalement sont traités de manière strictement confidentielle. Le dispositif de signalement permet différents types de signalements, pour lesquels le traitement des données relatives à l'identité du lanceur d'alerte s'effectue comme expliqué ci-dessous, en fonction du type de signalement choisi :

Signalement anonyme

Dans le cadre d'un signalement anonyme, aucune donnée personnelle relative à l'identité de la personne ayant effectué le signalement n'est collectée. Si certaines de ces données doivent être collectées par nécessité technique, comme l'adresse IP, elles ne sont pas conservées de manière permanente et sont immédiatement supprimées après la fermeture de la page de signalement.

La personne ayant effectué le signalement ne peut donc pas être contactée activement, par exemple pour une confirmation de réception ou des questions complémentaires. Cependant, une communication est possible via la page de signalement affichée après la soumission, à condition que la personne se souvienne ou sauvegarde l'URL ou le code QR de cette page.

Signalements sous pseudonyme

Dans le cas d'un signalement sous pseudonyme, les informations relatives à l'identité du lanceur d'alerte ne sont transmises qu'au service de signalement géré par le prestataire de services fournissant le dispositif de signalement. Ce prestataire de services est Compliance.One GmbH. Le prestataire de services Compliance.One préserve également la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte vis-à-vis de momox, à qui le signalement est adressé. Le cas échéant, nous pouvons communiquer avec le prestataire de services Compliance.One afin de poser des questions sur les faits signalés et de fournir un retour sur les mesures prises. Nous n'avons toutefois pas connaissance de l'identité de la personne qui a émis le signalement ni de ses coordonnées. Le prestataire de services Compliance.One garantit une pseudonymisation efficace des données à caractère personnel du lanceur d'alerte.

Déclaration transparente

Dans le cas d'un signalement transparent, notre service interne de traitement des signalements reçoit les informations fournies par le lanceur d'alerte concernant son identité, y compris les coordonnées fournies, et peut communiquer directement avec le lanceur d'alerte.

4. QUI TRAITE LES PLAINTES ?

Les signalements ou les plaintes sont traités par notre prestataire de services externe Compliance.One GmbH, Allemagne. Dans le cadre du traitement d'un signalement ou d'une plainte, notre service des réclamations est impartial, indépendant, compétent et tenu au secret professionnel.

5. COMMENT SE DÉROULE LA PROCÉDURE DE SIGNALEMENT ?

Le traitement d'un signalement se déroule régulièrement de la manière suivante :

Accusé de réception

L'instance de recours accuse réception du signalement dans un délai de sept jours (nous nous basons ici sur les directives de la loi allemande sur la protection des lanceurs d'alerte ou HinSchG).

Examen du champ d'application matériel

Dans un premier temps, il est évalué si les faits décrits comportent des risques liés aux droits de l'homme ou à l'environnement selon la LkSG. Si ce n'est pas le cas, mais que le signalement relève du champ d'application matériel de la HinSchG, le signalement est transmis au service interne de signalement selon la HinSchG, qui se charge ensuite de la traiter.

Dans la mesure où un signalement ou une plainte relève à la fois du champ d'application de la LkSG et de la HinSchG, les autorités de traitement des signalements en vertu du LkSG et le bureau interne de signalement en vertu de la HinSchG coordonnent le traitement du signalement ou de la plainte. Dans ce cas, les normes de protection les plus élevées pour la personne signalante et les réglementations les plus strictes sont appliquées.

Dans un tel cas, on applique par exemple l'obligation de retour d'information sur les mesures de suivi dans un délai de trois mois selon la HinSchG, mais pour les obligations de documentation, on applique les règles plus strictes selon la LkSG.

Dans ce cas, le lanceur d'alerte est informé - dans la mesure du possible - de la réglementation sous laquelle son signalement sera traité.

Dans la mesure où le champ d'application matériel de la LkSG et de la HinSchG n'est pas constitué, le signalement ou la plainte sera rejeté et la personne signalante en est informée - dans la mesure du possible - ainsi que du motif du rejet.

Examen de la plausibilité des faits

Il sera également vérifié si des informations suffisantes sont disponibles pour le traitement du signalement et si le fait signalé est plausible. Dans le cas contraire, la personne ayant signalé sera, si possible, contactée pour obtenir des informations complémentaires et/ou des efforts seront entrepris pour recueillir les informations manquantes par d'autres moyens.

Si le fait signalé — éventuellement après discussion avec la personne ayant signalé — n'est pas plausible et/ou si le fait en question ne fait pas naître de soupçon suffisant concernant des risques ou violations liés aux droits humains ou à l'environnement au sens de la LkSG, et/ou si le traitement ultérieur serait légalement inadmissible, le signalement ou la plainte sera rejeté, et la personne ayant signalé sera, si possible, informée de ce rejet ainsi que des motifs de celui-ci.

Clarification des faits

En cas de signalements ou de plaintes acceptés, des enquêtes internes sont d'abord menées afin de clarifier les faits. Si nécessaire, un tiers indépendant est chargé d'une enquête externe ou d'une médiation.

Dans la mesure du possible, l'instance de recours discute également des faits avec le lanceur d'alerte et détermine ses attentes quant aux mesures de prévention et de correction possibles.

Mesures correctives

Si les enquêtes révèlent une violation des obligations en matière de droits de l'homme ou d'environnement, des mesures correctives appropriées sont prises conformément à l'article 7 de la LkSG.

Sur la base des conclusions de l'enquête, des mesures correctives appropriées seront prises pour répondre de manière adéquate à toute violation ou risque identifié. Ces mesures peuvent inclure des mesures personnelles, la cessation des relations avec les partenaires commerciaux ou l'adaptation des processus.

Conclusion et révision

Dans la mesure du possible et si cela est autorisé, le lanceur d'alerte est informé de la fin de la procédure et reçoit un bref résumé des résultats ou des mesures prises.

Test d'efficacité de la procédure

L'efficacité de la procédure de réclamation sera examinée annuellement ainsi qu'en fonction des circonstances. À cet égard, les retours des personnes ayant signalé seront particulièrement pris en compte, et des ajustements à la procédure de signalement seront effectués si nécessaire.

6. COMMENT LE LANCEUR D'ALERTE EST-IL PROTÉGÉ CONTRE LES MESURES DE RÉTORSION ?

La protection des lanceurs d'alerte contre tout traitement défavorable ou toute autre forme de représailles suite à des signalements ou des plaintes constitue un élément central de notre procédure de plainte.

Les représailles à l'encontre de personnes signalant de bonne foi une faute réelle ou présumée ne seront pas tolérées.

Un lanceur d'alerte qui estime faire l'objet de représailles à la suite d'un signalement ou d'une plainte peut s'adresser au service des plaintes. La plainte est examinée et traitée conformément à la procédure définie dans le présent règlement.

7. PRINCIPES DE PROCÉDURE

Confidentialité de la procédure de plainte

Le service des signalements traite l'identité du lanceur d'alerte et le contenu des notifications de manière confidentielle et s'engage à respecter cette confidentialité. Dans la mesure où la loi le permet, l'identité de la personne ayant effectué le signalement n'est pas divulguée à des tiers extérieurs au service des signalements.

Protection contre les représailles

Tout traitement défavorable, toute intimidation, toute hostilité ou toute autre forme de représailles à l'encontre de personnes ayant fourni des informations et/ou d'autres personnes coopérant de bonne foi à des enquêtes sont inadmissibles et ne seront pas tolérés.

Il est interdit de nuire aux enquêtes ou d'y faire obstacle, notamment en influençant les témoins et en supprimant ou en manipulant des documents ou d'autres moyens de preuve.

Indépendance et impartialité de la procédure de signalement

Nous garantissons l'indépendance et l'impartialité du service des signalements.

Procédure équitable

Les enquêtes doivent respecter la législation en vigueur, y compris la législation sur la protection des données, ainsi que les règles et directives internes correspondantes, dans leur version en vigueur.

Seules les méthodes d'investigation légales sont utilisées à des fins d'enquête et seules les informations légalement utilisables sont prises en compte.

Présomption d'innocence

Les enquêtes sont menées de manière neutre et objective, dans le respect de la présomption d'innocence. De même que les indices qui incriminent les personnes suspectées sont examinés, ceux qui peuvent les disculper le sont également.

Respect du principe de proportionnalité

Les mesures d'enquête respectent le principe de proportionnalité, c'est-à-dire qu'elles doivent être appropriées, nécessaires et proportionnées à l'objectif de l'enquête.

Autres droits de participation

Dans la mesure où des droits de participation des représentations des travailleurs existent pendant l'instruction des plaintes, les instances nécessaires sont impliquées à cet égard.

Protection des données

L'examen de chaque signalement est effectué conformément aux lois applicables en matière de protection des données, y compris le stockage et la suppression des données et les règles relatives au transfert international de données.