

CECONOMY

Règlement pour la procédure de plaintes

Table des matières

1.	Introduction.....	2
2.	Qui est concerné par ce Règlement ?	2
3.	Quel peut être un motif de plainte ?.....	2
4.	Qui peut déposer plainte ?	3
5.	Comment puis-je déposer plainte ?	4
6.	Quelles informations doivent figurer dans une plainte ?.....	4
7.	Qui traite les plaintes déposées ?.....	5
8.	Comment les plaintes sont-elles traitées ?	5
9.	Confidentialité et indépendance	5
10.	Protection des dénonciateurs	6
11.	Dispositions finales.....	6

1. Introduction

Dans son énoncé de mission, CECONOMY AG (ci-après : (« Nous ») s'engage à adopter un comportement responsable, durable et licite. Nous respectons la dignité et les droits, tant des individus que des sociétés. En tant qu'entreprise, il est de notre devoir de respecter les lois en vigueur tout en protégeant toujours les droits de l'homme. Le Règlement fixe les conditions générales pour la procédure de plaintes mise en place dans notre entreprise et est complété par des directives internes.

2. Qui est concerné par ce Règlement ?

Ce Règlement s'applique dans le monde entier à nous et à nos filiales, ainsi qu'à tous nos employés sans exception, y compris les cadres, les stagiaires et notre direction.

3. Quel peut être un motif de plainte ?

3.1 Objet d'une plainte

Il peut s'agir d'une violation de droits de l'homme ou d'une obligation environnementale par nos employés ou nos fournisseurs qui a été vécue, observée ou portée à l'attention par d'autres moyens. L'objet peut également être un risque de violation si cela semble suffisamment probable sur la base des circonstances actuelles.

Une violation de droits de l'homme ou d'une obligation environnementale est toute conduite qui viole l'une des interdictions prévues aux chapitres 2 (2) et (3) de la loi allemande sur les devoirs de diligence dans les chaînes d'approvisionnement (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), en particulier :

- interdiction d'employer un enfant et interdiction des pires formes de travail des enfants (dont esclavage, activités illicites ou activités avec effets néfastes sur la santé)
- interdiction de travail forcé, d'esclavage, de pratiques analogues à l'esclavage, de servage ou d'autres formes de domination ou d'oppression en milieu de travail
- interdiction de manquer à des devoirs liés à la santé et la sécurité du travail et à la liberté de coalition
- interdiction de discrimination et de refus d'un salaire équitable
- interdiction des dommages environnementaux (dont changement du sol, pollution des eaux, pollution de l'air, émission de bruit ou consommation excessive d'eau)
- interdiction d'expulsion illégale et interdiction de dépossession illégale de terres, de forêts et de plans d'eau
- interdiction de recruter ou de faire appel à des forces de sécurité privées ou publiques si elles :
 - a) violent l'interdiction de torture ou de traitement cruel ou inhumain et dégradant
 - b) portent atteinte à la vie ou à l'intégrité physique
 - c) entravent la liberté d'association et de coalition
- violation de la Convention de Minamata, par exemple :
 - a) fabrication de produits contenant du mercure
 - b) utilisation de mercure ou de composés du mercure dans des processus de fabrication
 - c) élimination illégale de déchets au mercure
- interdiction de fabriquer et d'utiliser des polluants organiques persistants

- Interdiction de manipuler, de collecter de stocker et d'éliminer des déchets de façon préjudiciable pour l'environnement et interdiction d'exporter et d'importer des déchets dangereux

Des plaintes peuvent également être déposées pour **d'autres sujets**, parmi lesquels :

- allégations de corruption, conflits d'intérêts et blanchiment d'argent
- violations d'une loi antitrust
- fraude, soustraction, détournement, vol
- violations de la protection des données
- divulgation non autorisée de secrets industriels
- discrimination et conditions de travail inéquitables
- violations de lois en vigueur ou de directives du Groupe

3.2 Plaintes multiples

Si une plainte est déposée plusieurs fois par un dénonciateur à l'aide des mêmes canaux ou de canaux différents, elle sera traitée comme une plainte unique. La même règle s'applique si plusieurs dénonciateurs rapportent la même violation ou le même risque de violation.

3.3 Quels types de plainte ne peuvent être traités ?

Nous prenons au sérieux toutes les plaintes et les examinons et les traitons de façon appropriée en vue de remplir nos obligations en tant qu'entreprise responsable.

L'exception concerne des plaintes qui ne sont pas liées à nos activités économiques. En particulier, ces activités comprennent des incidents liés à la vie privée ou personnelle de nos employés, ainsi que des désagréments nettement moins importants (par ex. : différence par rapport au menu annoncé à la cafétéria, machine à café en panne, collègues non salués par inadvertance, etc.).

La procédure de plaintes n'est pas destinée à déposer des plaintes à l'égard de produits vendus dans nos magasins ou de fonctionnalités de ces produits. Ces plaintes doivent être déposées via l'assistance téléphonique produit pertinente.

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

4. Qui peut déposer plainte ?

Tout individu qui a remarqué une violation ou un risque pour l'un des postes protégés susmentionnés (paragraphe 3) peut déposer plainte. L'individu ne doit pas nécessairement être affecté personnellement. Cela signifie que des individus peuvent rapporter des violations ou des risques même s'ils ont uniquement observé ou entendu parler de ceux-ci.

Des dénonciateurs peuvent également faire appel à une représentation juridique en déposant plainte. Des individus internes et externes à CEECONOMY peuvent soumettre des rapports. Cela s'applique aussi aux employés de nos fournisseurs et partenaires commerciaux directs et indirects.

5. Comment puis-je déposer plainte ?

Si des dénonciateurs pensent avoir remarqué une violation ou un risque de violation au sens du paragraphe 3 du présent Règlement, ils peuvent nous le rapporter. Nous proposons différents canaux permettant à des dénonciateurs potentiels de nous contacter de manière aisée et confidentielle, parmi lesquels :

- Le **mécanisme en ligne de plaintes** est accessible sur le site Web de CECONOMY ([système de plaintes CECONOMY](#)) et sur le site Web de MediaMarktSaturn ([système de plaintes MMS](#)). Cette procédure **en ligne de plaintes est disponible pour tous les dénonciateurs**. Des rapports peuvent être soumis de manière anonyme. Cependant, en cas de plainte anonyme, les dénonciateurs doivent veiller à donner suffisamment d'informations (paragraphe 6) pour permettre au département responsable d'enquêter sur la plainte.
- En appelant le Chief Compliance Officer **au** (+49 (151) 15114228). Les tarifs mobiles s'appliquent. Le numéro est disponible aux heures ouvrables normales.
- En envoyant un **e-mail** au Chief Compliance Officer (schumacherkai@mediamarktsaturn.com), au Compliance Management du MediaMarktSaturn Retail Group ou de CECONOMY, ou au Local Compliance Officer de l'entreprise respective du Groupe CECONOMY/MediaMarktSaturn.
- Des dénonciateurs peuvent également envoyer un **e-mail** à compliance@ceconomy.de ou à compliance@mediamarktsaturn.com ou déposer leur plainte dans une boîte aux lettres physique. La boîte aux lettres est surveillée régulièrement par le département Compliance pour traiter rapidement les plaintes reçues et prendre les mesures nécessaires.
- **Nos employés** ont également la possibilité de déposer une plainte correspondante **directement auprès de leur supérieur**.

Des dénonciateurs sont libres de choisir lequel des différents canaux du paragraphe 6 ils souhaitent utiliser. Quelle que soit la façon dont nous les recevons, nous traitons les plaintes de façon strictement confidentielle, conformément au paragraphe 9 du présent Règlement.

6. Quelles informations doivent figurer dans une plainte ?

Pour nous permettre d'enquêter sur des violations ou des risques de violations présumés et prendre les mesures nécessaires, nous encourageons les dénonciateurs à rapporter chacun de ces cas. Dans la mesure du possible, cela doit inclure les informations suivantes, le cas échéant :

- **Que s'est-il passé ?** Description de la violation ou du risque de violation, ainsi que des parties/individus impliqués.
- **Quand cela s'est-il passé ?** Date, période ou durée de la violation.
- **Qui est l'auteur de la violation ? S'agit-il de nos employés ou d'une partie externe ?** Le nom et le poste de la personne, ainsi que le nom de l'entreprise ou du fournisseur/partenaire commercial en question.
- **Qui est affecté ou lésé par la violation ?** Nom et nombre de personnes affectées, gravité de la violation, etc.
- **Y a-t-il des témoins ou une preuve ?** Une preuve peut être jointe à la plainte.

7. Qui traite les plaintes déposées ?

Notre département Compliance est responsable de la procédure de plaintes, en recevant et en examinant les plaintes déposées et en y réagissant de manière appropriée. Pour cela, ils travaillent en étroite collaboration avec d'autres départements de l'entreprise. Les plaintes liées aux droits de l'homme et à des sujets environnementaux sont examinées en collaboration avec le département Sustainability.

8. Comment les plaintes sont-elles traitées ?

Nous traitons le plus rapidement possible tous les rapports. La durée d'une enquête peut varier fortement selon l'étendue et la complexité du sujet. Si une plainte contient des coordonnées ou une adresse e-mail, une personne chargée du traitement de la plainte accuse réception de la plainte au dénonciateur dans les sept jours calendaires à compter de la réception de la plainte. À partir de ce moment-là, cette personne responsable agit en qualité de contact direct du dénonciateur, en s'assurant du strict respect du paragraphe 10 du présent Règlement.

Après avoir discuté du sujet avec le dénonciateur, la personne responsable évalue les informations données. Si la personne responsable soupçonne l'existence d'une violation ou d'un risque de violation, il/elle procède à une enquête complémentaire. Si la personne responsable est certaine qu'il y a violation ou risque de violation, des mesures sont prises pour l'aborder.

Dans les trois mois suivant l'accusé de réception de la plainte, la personne responsable informe le dénonciateur de l'état de l'enquête et des mesures prises. Pour garantir une évaluation complète et appropriée, la personne responsable peut consulter d'autres individus dans l'entreprise si cela s'avère nécessaire pour l'évaluation et si ces individus ont une expertise particulière. Dans ce cadre, l'identité des dénonciateurs doit demeurer confidentielle. Par conséquent, 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 au sens du paragraphe 3, elle discutera de possibles mesures préventives ou correctives dans un dialogue avec le dénonciateur. Avec le consentement du dénonciateur, d'autres parties pertinentes, telles que des supérieurs ou le département RH, peuvent être incluses dans ces discussions.

9. Confidentialité et indépendance

Les individus chargés de la mise en œuvre de la procédure de plaintes sont tenus de traiter chaque plainte de la manière la plus confidentielle possible et de ne pas divulguer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise l'identité du dénonciateur (si elle est connue) ou de tout autre individu mentionné dans la plainte. Cela ne s'applique pas en cas d'accord préalable pour divulguer leur identité ou en cas d'ordonnance ou de jugement par un tribunal compétent ou d'une autorité publique exigeant la divulgation de leur identité. De plus, des informations sur l'identité du dénonciateur ou d'autres détails permettant de remonter à leur identité peuvent être divulgués si cette divulgation est nécessaire pour prendre des mesures de suivi et si le dénonciateur a consenti à la divulgation.

Nous respectons la discrétion des individus chargés de la mise en œuvre de la procédure de plaintes. Ils ne sont pas soumis à d'autres ordres en ce qui concerne la mise en œuvre de la procédure.

Les individus chargés de la mise en œuvre de la procédure de plaintes sont tenus d'être strictement impartiaux et de divulguer immédiatement tout conflit d'intérêts. Il y a conflit d'intérêts en particulier si :

- l'individu chargé de la mise en œuvre de la procédure de plaintes est mentionné en personne dans la plainte
- l'individu chargé de la mise en œuvre de la procédure de plaintes est l'auteur de la plainte
- l'individu chargé de la mise en œuvre de la procédure de plaintes est le (la) conjoint(e) ou le (la) partenaire du dénonciateur ou d'un individu mentionné dans la plainte
- l'individu chargé de la mise en œuvre de la procédure de plaintes est parent du dénonciateur ou d'un individu mentionné dans la plainte
- l'individu chargé de la mise en œuvre de la procédure de plaintes a un lien personnel étroit avec le dénonciateur ou un individu mentionné dans la plainte
- l'individu chargé de la mise en œuvre de la procédure de plaintes doit être interrogé comme témoin dans le cadre de l'enquête sur l'affaire

10. 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 dénonciateurs. Nous considérons chaque dénonciateur comme une source d'information utile sur de possibles (risques de) violations. Par conséquent, les dénonciateurs ne doivent pas craindre de sanctions personnelles ou d'effets négatifs similaires du fait de leur statut de dénonciateur. Si d'autres employés prennent des mesures de rétorsion à l'encontre d'un dénonciateur, ils peuvent s'attendre à faire l'objet d'une action disciplinaire. Nous encourageons tous les employés et toutes les parties externes à opter pour la procédure de plaintes lorsque cela est nécessaire et à rapporter les violations ou risques de violations qu'ils ont vécus ou observés, ou qui ont été portés à leur attention par d'autres moyens.

Les dénonciateurs ne doivent pas être désavantagés, punis ou pénalisés pour avoir déposé plainte, par ex. en recevant une évaluation de performance négative ou similaire, en étant avertis, licenciés, suspendus, transférés, rétrogradés ou autre. La protection des dénonciateurs s'applique même si le contenu d'un rapport s'avère infondé ou incorrect, à condition que le dénonciateur soumette le rapport en bonne conscience et au meilleur de ses connaissances.

11. Dispositions finales

Le présent Règlement prendra effet immédiatement après l'approbation de la direction. Il sera publié sur nos sites Web [CECONOMY](#) et [MediaMarktSaturn](#), où il sera accessible à tout moment.