



**DKV MOBILITY GROUP**

# Procédure de plainte

## Selon la loi allemande sur la chaîne d'approvisionnement

État Janvier 2024

Propriétaire du document Bureau de la conformité du groupe

Version linguistique FR

Le DKV MOBILITY GROUP est conscient de sa responsabilité sociale, éthique et environnementale dans notre entreprise et dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. En conséquence, nous avons mis en place une procédure de plainte efficace qui permet de signaler les informations sur les risques liés aux droits de l'homme et à l'environnement ou sur les violations des obligations liées aux droits de l'homme et à l'environnement. Pour protéger la confidentialité, le mécanisme de plainte peut également être utilisé de manière anonyme. Le Group Compliance Office du DKV MOBILITY GROUP est responsable de la procédure de plainte.

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Canaux de réclamation</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Procédure de recours</b>	<b>4</b>
3.1	Signaler une plainte	4
3.2	Examen de la plainte	4
3.3	Discuter des faits	4
3.4	Suivi de la mise en œuvre	4
3.5	Donner un feedback	4
3.6	Résoudre la plainte à l'amiable	5
<b>4</b>	<b>Confidentialité et impartialité</b>	<b>5</b>

# 1 Introduction

S'applique à toutes les personnes qui souhaitent attirer l'attention sur les risques liés aux droits de l'homme et à l'environnement, , ainsi que sur les violations des obligations liées aux droits de l'homme et à l'environnement qui se sont produites ou pourraient se produire dans notre secteur d'activité ou le long de notre chaîne d'approvisionnement.

En plus des voies de contact éprouvées, nous avons mis en place une plateforme, le système d'alerte, qui permet de donner des indications en ligne. Les informations sont enregistrées dans le cadre d'un processus compréhensible qui garantit au mieux les intérêts légitimes de toutes les parties concernées. Les informations sont traitées, enregistrées et archivées avec toute la confidentialité requise.

Le système d'alerte doit offrir la plus grande protection possible aux informateurs et aux personnes concernées. Les enquêtes ne sont lancées qu'après un examen préalable minutieux et en présence d'indices valables d'une infraction. Les enquêtes sont menées dans le respect de la confidentialité. Les informations sont traitées dans le cadre d'un processus équitable, rapide et confidentiel. La coordination des enquêtes est assurée par le Group Compliance Office.

## 2 Canaux de réclamation

- système d'alerte électronique [dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/](https://dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/)



The screenshot shows the DKV Whistleblowing System website. At the top left is the DKV logo. To its right are navigation links: Accueil, Confidentialité des données, Boîte postale sécurisée, FAQ, and Français. The main heading is "Bienvenue sur le système de lanceur d'alerte de DKV Mobility". Below this, there is a paragraph explaining the system's purpose: "Grâce à ce système, vous pouvez rapidement et facilement informations, des observations, des dysfonctionnements, des manquements à la sécurité, des dangers ou des risques susceptibles d'affecter notre entreprise ou le bien-être des employés et des tiers. Dans ce cas, sélectionnez le bouton « faire un signalement »." Another paragraph states: "Vous pouvez également utiliser le système pour suggérer des améliorations aux stratégies et processus existants. Dans ce cas, sélectionnez le bouton « Suggérer une amélioration »." A third paragraph notes: "Le système ne peut pas être utilisé pour de fausses accusations et la divulgation d'informations fallacieuses est interdite." A fourth paragraph says: "Pour toute communication ultérieure avec nous, nous vous demandons de mettre en place une boîte aux lettres sécurisée via laquelle vous pouvez nous contacter. Ceci est important car des si des questions se posent au cours du traitement de votre signalement, que nous ne pouvons clarifier qu'avec votre aide et qui peuvent être décisives pour la suite de la procédure, nous aurons besoin d'échanger avec vous. Nous vous encourageons à mentionner votre nom dans le rapport. Cependant, nous respectons votre décision si vous ne souhaitez pas nous dire votre nom et rester anonyme." A note at the bottom reads: "Note: Vous êtes sur le système de lanceur d'alerte protégé, qui est hébergé sur des serveurs externes sécurisés d'EQS Group AG. Ce système ne fait pas partie du site web ou de l'intranet de DKV Mobility." At the bottom of the page are two orange buttons: "faire un signalement" (with a megaphone icon) and "Suggérer une amélioration" (with a lightbulb icon). The footer contains the copyright notice: "© EQS Group AG 2011-2023".

- courriel à [compliance@dkv-mobility.com](mailto:compliance@dkv-mobility.com)
- par téléphone +49 (0) 2102 5517 - 500

## **3 Procédure de recours**

### **3.1 Signaler une plainte**

Les réclamations peuvent être signalées via les canaux décrits au point 2. La personne qui signale une plainte reçoit généralement un accusé de réception dans les 7 jours.

Si des plaintes sont déposées par l'intermédiaire d'organes internes de DKV (par ex. supérieur hiérarchique, comité d'entreprise), les destinataires respectifs sont tenus d'en informer le Group Compliance Office. Le Group Compliance Office enregistre la plainte ultérieurement dans le système électronique d'alerte. Cela permet de garantir une documentation compréhensible de tous les processus.

### **3.2 Examiner la plainte**

Au début de la procédure de réclamation, le Group Compliance Office vérifie si la réclamation entre dans le champ d'application des dispositions légales. Si ce n'est pas le cas, l'auteur du signalement reçoit un feed-back motivé.

### **3.3 Discuter des faits**

Le Bureau de conformité du groupe coordonne les étapes ultérieures de l'examen des faits. Si l'examen des faits n'est pas possible en raison d'un manque d'informations, le Group Compliance Office prendra contact avec le lanceur d'alerte afin d'obtenir des informations supplémentaires.

Les faits sont ensuite discutés avec la personne qui a fait le signalement afin d'améliorer la compréhension de la plainte. Cela permet ensuite d'élaborer une solution possible. Dans le cadre de la clarification, les attentes de la personne signalante en matière de mesures préventives ou correctives sont discutées avec elle.

Le Group Compliance Office a le droit d'associer d'autres services internes aux enquêtes, à titre de soutien et/ou d'information (par exemple Internal Audit, Human Resources).

### **3.4 Suivi de la mise en œuvre**

Au terme de l'enquête, le Bureau de conformité du groupe rédige un rapport final qui établit les faits et l'existence ou l'absence de violation ou de risque. Si le rapport final établit qu'une violation des obligations en matière de droits de l'homme et/ou d'environnement a été commise, est en cours ou imminente, des mesures correctives sont prises ou mises en œuvre.

L'efficacité des mesures correctives est vérifiée et documentée par le Group Compliance Office. Si nécessaire, des ajustements sont apportés aux mesures correctives.

### **3.5 Donner un feedback**

La personne qui a fait le signalement reçoit un retour d'information du Group Compliance Office au plus tard trois mois après le dépôt de la plainte.

### **3.6 Résoudre la plainte à l'amiable**

En option, le plaignant peut se voir proposer une procédure de résolution à l'amiable de la plainte (par exemple médiation, conciliation ou arbitrage interne). Dans ce cas, les parties impliquées tentent de trouver ensemble une solution à l'amiable avec l'aide d'un tiers neutre et médiateur. L'accent est mis sur la coopération orientée vers la solution et le développement de mesures correctives ou préventives.

Pour cela, il est toutefois nécessaire que l'identité de la personne qui signale soit connue ou que la personne qui signale renonce à ce que l'anonymat soit préservé.

## **4 Confidentialité et impartialité**

La procédure de réclamation garantit la confidentialité de l'auteur du signalement et de la ou des personnes concernées, le cas échéant, ainsi que la protection de leurs données personnelles. À cet effet, nous recommandons donc l'utilisation de la fonction de boîte aux lettres sécurisée (anonyme).

Toute personne qui traite de manière dégradante ou désavantageuse une personne qui l'a signalée dans le cadre du dépôt d'une plainte, qui utilise la procédure de plainte comme une plate-forme pour des accusations faciles ou un exutoire pour sa colère personnelle, qui fait sciemment de fausses déclarations de manière malveillante ou qui jette le discrédit sur d'autres personnes ou les calomnie, viole ses obligations légales (en matière de droit du travail). Il est également interdit de menacer ou de tenter d'exercer des représailles. Un tel comportement fautif sera poursuivi avec toute la rigueur requise.