

## **Règlement pour la procédure de plainte du groupe d'entreprises WISAG**

### **Champ d'application**

Le présent règlement définit les principes de traitement des signalements de dysfonctionnements potentiels dans notre propre secteur d'activité ainsi que dans nos chaînes d'approvisionnement. Le règlement est obligatoire pour les collaborateurs impliqués dans la procédure de réclamation. Le processus décrits dans ce document s'appliquent dans la mesure où les canaux officiels de signalement mentionnés sont utilisés.

Cette procédure vise à recueillir et traiter les signalements concernant d'éventuels manquements. Elle ne concerne pas les réclamations liées aux performances ou aux services de l'entreprise. Pour toute demande de ce type, les clients doivent s'adresser directement à leur interlocuteur habituel chargé de leur suivi.

### **Introduction & déroulement de la procédure**

En cas de manquement avéré ou potentiel, nos collaborateurs ainsi que toute personne externe ont la possibilité de s'adresser directement au responsable des droits de l'homme et / ou à l'interlocuteur désigné par le comité d'entreprise du groupe (tous deux également appelés "*service des réclamations*" dans la suite du texte). Les coordonnées respectives (e-mail / téléphone / adresse postale) sont mentionnées sur [www.wisag.lu](http://www.wisag.lu).

Le service des plaintes reçoit la plainte, la documente et en accuse réception auprès de la personne qui l'a signalée.

La première étape consiste à vérifier la plausibilité / la pertinence de la plainte, afin de déterminer si elle relève du champ d'application de la procédure. Dans la mesure où il est possible de prendre contact avec le lanceur d'alerte, les faits sont, le cas échéant, discutés avec lui. Il s'agit notamment de clarifier d'éventuelles questions de compréhension ou de recueillir des informations supplémentaires nécessaires à l'évaluation afin de mieux comprendre les faits. En cas de classement sans suite, un avis est adressé à l'organisme de référence.

S'il existe des indices suffisants que des infractions aux règles sont ou ont été commises par le passé, la deuxième étape consiste à examiner quelles mesures concrètes d'enquête ou d'information sont nécessaires.

En fonction des résultats de cette deuxième étape, des décisions d'entreprise sont prises dans une éventuelle troisième étape afin de réagir de manière appropriée à un éventuel manquement constaté et, en cas de manquement dans le propre domaine d'activité, des contre-mesures sont mises en œuvre afin d'éviter de nouvelles infractions à l'avenir.

Le lanceur d'alerte est informé du déroulement chronologique de la procédure et de ses droits en matière de protection contre tout traitement défavorable ou toute sanction résultant de l'utilisation de la procédure de plainte.

## **Confidentialité**

Le service des réclamations et tout autre membre du personnel impliqué dans la procédure de réclamation traitent en principe les informations qu'ils reçoivent de manière confidentielle. L'identité de l'auteur de la plainte n'est pas révélée, dans la mesure où cela est souhaité et possible légalement.

## **Protection du lanceur d'alerte contre les conséquences négatives**

Toute forme de discrimination, d'intimidation, d'hostilité et/ou toute autre mesure de représailles à l'encontre de la personne ayant donné l'alerte est interdite, ne sera pas tolérée et fera l'objet de sanctions dans le cadre des possibilités légales, pouvant aller jusqu'à la cessation de la relation de travail (au sein de notre propre entité) ou de la relation commerciale (dans le cas des fournisseurs).

Il en va de même pour toute tentative d'entrave ou d'obstruction aux enquêtes, en particulier toute influence exercée sur des témoins ainsi que toute suppression ou falsification de documents ou d'autres éléments de preuve.

En cas d'indice de telles pratiques, le service compétent en matière de réclamations doit être immédiatement saisi.

La personne ayant donné l'alerte ainsi que les personnes contribuant de bonne foi et au mieux de leurs connaissances à l'enquête sont protégées par l'entreprise, dans la mesure de ses moyens, contre toute forme de discrimination ou de représailles."

## **Coûts**

La procédure de réclamation elle-même est gratuite pour la personne ayant donné l'alerte. Aucun remboursement des éventuels frais liés à cette procédure (tels que les frais de conseil juridique) n'est prévu.

## **Efficacité de la procédure de recours**

L'efficacité de la procédure de réclamation est vérifiée une fois par an ainsi qu'en fonction des circonstances, par exemple lorsqu'une augmentation significative des risques dans notre propre domaine d'activité ou chez un fournisseur direct est à prévoir.