

# Règlement de la procédure de signalement auprès du service des signalements du groupe Coop



## Introduction

Ayant des exigences élevées en matière de pratiques commerciales éthiques, le groupe Coop assume des responsabilités à cet égard dans divers domaines. Les principes de base en matière d'intégrité sont inscrits dans son Code de conduite. Le groupe Coop ne tolère pas les comportements contraires à la loi et à l'éthique au sein de son organisation ou dans ses chaînes d'approvisionnement et prend des mesures appropriées et efficaces pour les identifier. Le service des signalements du groupe Coop revêt à cet égard un rôle essentiel en permettant aux personnes qui le souhaitent de signaler des infractions, des risques ou d'autres situations indésirables. Les présentes règles de procédure fixent le processus régissant le recueil et le traitement de ces signalements. Elles définissent les moyens de contact du service des signalements, les responsables dudit service, la procédure précise suivie après le recueil d'une plainte et les mesures prises pour protéger les auteur·e·s de signalements. Le service des signalements a pour but de mettre à disposition aux personnes souhaitant effectuer un signalement un moyen de contact simple et sécurisé afin d'identifier précocement des situations potentiellement contraires à la loi ou à l'éthique au sein du groupe Coop ou dans ses chaînes d'approvisionnement, et partant, de limiter et de faire cesser les violations constatées.

## À quoi sert le service des signalements?

Le service des signalements a pour objet de permettre à toute personne ou groupe de personnes d'adresser une plainte ou un signalement au groupe Coop dans le but d'attirer son attention sur un comportement contraire à la loi ou à l'éthique (dispositif d'alerte rapide).

## Quels types de faits ou de comportements peuvent être signalés?

Tout comportement contraire à la loi ou à l'éthique constaté au sein des domaines d'activité internes ou dans les chaînes d'approvisionnement du groupe Coop peut faire l'objet d'une plainte ou d'un signalement. Voici une liste non exhaustive des thématiques possibles:

- Violation des devoirs de diligence tout au long des chaînes d'approvisionnement (notamment dans les domaines du travail des enfants, de l'extraction de minerais et de métaux dans des zones à haut risque, des droits de l'homme en général, de la corruption, de la protection de l'environnement)
- Corruption active ou passive (acceptation de cadeaux/d'invitations indus, p. ex.)
- Conflits d'intérêts non divulgués et, par conséquent, non résolus
- Infractions au droit de la concurrence (ententes sur les prix, échange d'informations sensibles, ententes avec des concurrents, p. ex.)
- Infractions contre le patrimoine (escroquerie/vol/gestion déloyale, etc.)
- Tout autre comportement d'une collaboratrice ou d'un collaborateur Coop susceptible d'être qualifié d'infraction pénale
- Infractions relevant du droit du travail (harcèlement moral ou sexuel/discrimination)
- Toute autre activité constitutive d'un comportement inconvenant aux yeux de la loi, d'un accord ou des directives internes (DI).

# Règlement de la procédure de signalement auprès du service des signalements du groupe Coop



## Qui peut adresser une plainte ou un signalement?

Toute personne directement concernée par les faits, qu'elle fasse partie du personnel du groupe Coop ou qu'elle soit extérieure à l'entreprise (acteurs tout au long de la chaîne d'approvisionnement), peut effectuer un signalement. Les personnes qui ne sont pas directement concernées peuvent, elles aussi, signaler un comportement contraire à la loi ou à l'éthique. Elles sont en outre habilitées à agir au nom de personnes directement concernées (syndicats ou autres représentants de travailleurs, p. ex.).

## Comment adresser une plainte ou un signalement?

Les personnes souhaitant adresser une plainte ou un signalement disposent de deux canaux, accessibles en permanence. Les plaintes et signalements recueillis sont tous traités sans délai et selon la même procédure, indépendamment du canal choisi pour les transmettre au groupe Coop et à ses sociétés.

Les signalements peuvent être transmis au service dédié comme suit:

- Par voie électronique, via une plateforme de signalement permettant de saisir la plainte ou le signalement dans différentes langues dans une application web. L'adresse de cette plateforme est la suivante: <https://whistle-blow.org/Coop-Gruppe/>
- Par courrier à l'adresse suivante:  
Révision interne du groupe Coop  
Bureau de communication  
Güterstrasse 190  
4053 Bâle  
Suisse

La confidentialité est garantie quel que soit le canal utilisé. La plateforme de signalement permet de créer une boîte de messagerie par l'intermédiaire de laquelle l'auteur-e du signalement peut communiquer son identité au groupe Coop et à ses sociétés dans le respect de la confidentialité. L'émission d'un signalement et son traitement n'engendrent aucun frais pour son auteur-e.

## Est-il possible de garder l'anonymat?

Il est possible d'adresser une plainte ou un signalement sans révéler son identité par l'intermédiaire du dispositif d'alerte électronique. Prônant une culture d'entreprise ouverte, Coop recommande toutefois aux auteur-e-s de signalements d'indiquer leur nom. Cela simplifie en général les investigations et la prise de mesures correctives.

Pour garantir l'anonymat (dans la mesure où celui-ci est souhaité), il est fait appel à un prestataire de services externe. Le signalement recueilli est pris en charge par les serveurs externes de ce prestataire afin qu'il ne puisse pas être retracé. Si la loi l'exige, des données peuvent toutefois être transmises aux autorités publiques. Si, dans le cadre des investigations effectuées ou de la définition des mesures correctives, d'autres personnes doivent être informées de la plainte ou du signalement, il peut être possible, dans certaines circonstances, de tirer des conclusions sur l'identité de l'auteur-e du signalement.

# Règlement de la procédure de signalement auprès du service des signalements du groupe Coop



## Qui traite les plaintes et signalements recueillis?

Les plaintes et signalements recueillis sont traités par un service spécialement dédié au sein de la Révision interne. Les personnes assumant cette fonction sont tenues d'agir de manière impartiale et ne sont pas liées par des instructions. Elles sont par ailleurs soumises à une obligation de discrétion, sont formées en conséquence et disposent de ressources en temps suffisantes.

Le service des signalements peut, si nécessaire, solliciter le concours d'autres services dans le cadre du traitement du signalement. La transmission des informations s'effectue, le cas échéant, dans le respect de l'anonymat. Si les circonstances font qu'il est impossible de garantir l'anonymat en dehors du service des signalements, nous contacterons l'auteur-e du signalement séparément afin de trouver une solution acceptable.

## Quelles informations faut-il fournir pour permettre le traitement efficace d'une plainte ou d'un signalement ?

Les informations suivantes, non obligatoires mais utiles pour le traitement, peuvent être fournies:

- Coordonnées complètes (adresse postale, numéro de téléphone et, le cas échéant, adresse mail)
- Nom et adresse de l'entreprise (liée) ou du partenaire commercial concerné
- Description détaillée des faits et but de la plainte
- Pièces et documents (le cas échéant)
- Mesures correctives proposées par l'auteur-e du signalement
- Choix entre confidentialité et transparence

## Quelle est la procédure suivie par le service des signalements?

- L'auteur-e de la plainte ou du signalement reçoit un accusé de réception dans les 7 jours environ, sauf s'il n'existe aucune possibilité de contact (dans le cas p. ex. où le signalement a été adressé par courrier anonyme).
- Coop reste en contact avec l'auteur-e du signalement pendant toute la durée de la procédure si celui-ci le souhaite et qu'une prise de contact est possible.
- Le service des signalements effectue en premier lieu des vérifications afin, notamment, de déterminer quelle société ou quel partenaire commercial est concerné par la plainte ou le signalement.
- Le service des signalements étudie ensuite les faits, en général dans un délai de trois mois. Si, pendant cet examen, il est constaté qu'un comportement contraire à la loi ou à l'éthique est imminent ou a déjà lieu, des mesures correctives sont immédiatement mises en place. La personne mise en cause est présumée innocente jusqu'à preuve de sa culpabilité.
- Les collaboratrices et collaborateurs du service des signalements effectuent un suivi pour vérifier si et dans quelle mesure les mesures correctives sont mises en œuvre.
- Par ailleurs, une proposition de suite à donner est élaborée sur la base des conclusions tirées ou des faits clarifiés.

# Règlement de la procédure de signalement auprès du service des signalements du groupe Coop



## **Comment les auteurs de signalements sont-ils protégés contre d'éventuels préjudices ou représailles en lien avec la plainte ou le signalement?**

La protection des auteur-e-s de signalements contre des préjudices ou des sanctions en lien avec une plainte ou un signalement constitue un maillon important de notre procédure de signalement. Cette protection ne s'applique toutefois pas en cas d'allégations délibérément fausses ou malveillantes. Dans ce cas, Coop se réserve en outre le droit d'engager des actions en justice à l'encontre de l'auteur-e du signalement.

Les mesures suivantes visent, entre autres, à protéger les personnes ayant effectué un signalement:

- Traitement des plaintes et signalements par un petit groupe de collaboratrices et collaborateurs soigneusement sélectionnés et spécialement formés.
- Traitement confidentiel de toutes les informations transmises, telles que les données personnelles et autres informations permettant de déduire l'identité de l'auteur-e du signalement, pendant la procédure mais aussi une fois qu'elle est close.
- Conservation des documents internes à l'entreprise uniquement aussi longtemps que la loi l'exige, et destruction après ce délai.

Coop prend, selon la nature des faits divulgués, des mesures appropriées au cas par cas pour protéger l'auteur-e du signalement d'un préjudice ou d'une sanction en lien avec la plainte ou le signalement.

Si l'auteur-e du signalement est personnellement impliqué dans un comportement contraire à la loi ou à l'éthique et qu'elle ou il se dénonce soi-même en effectuant un signalement, il en sera tenu compte de manière appropriée lors des investigations menées sur les faits et des éventuelles sanctions prises. Si le comportement est passible de poursuites pénales, la protection de l'auteur-e du signalement contre d'éventuelles conséquences négatives ne peut pas être assurée dans tous les cas.