

KÄRCHER



KÄRCHER - RÈGLES DE LA PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Alfred Kärcher SE & Co. KG

Contenu

1. Introduction et objectifs de ce règlement.....	3
2. Champ d'application.....	3
3. Protection contre les représailles et garantie de l'anonymat et de la confidentialité.....	4
4. Possibilités de porter plainte.....	4
5. Traitement des plaintes reçues.....	6
a) Aperçu graphique du processus.....	6
b) Plaintes reçues.....	6
c) Analyse de la plainte.....	7
d) Clarification des circonstances.....	7
e) Développement d'une solution et mesures correctives.....	7
f) Examen et clôture.....	8
g) Contrôle d'efficacité lié à la plainte.....	8
6. Contrôle général de l'efficacité.....	8
7. Autres principes de procédure lors du traitement des plaintes.....	8

1. Introduction et objectifs du présent règlement intérieur

La réussite commerciale durable de Kärcher repose sur une conduite responsable et conforme aux lois, qui inspire confiance auprès des clients, partenaires et du public. Notre culture d'entreprise valorise la responsabilité, la transparence, le respect et la confiance mutuelle. La conformité, l'intégrité et le respect des lois sont au cœur de nos activités quotidiennes. Tout manquement à ces principes expose l'entreprise et ses employés à des risques.

Chez Kärcher, la protection de la conformité et de l'intégrité est assurée par diverses mesures, dont la mise en place d'un système de signalement, de plainte, appelé système de lanceur d'alerte. Kärcher a mis en place un système de signalement qui garantit le traitement confidentiel et anonyme si souhaité, des violations potentielles des droits de l'homme et des problèmes environnementaux. Les personnes fournissant ces informations n'ont pas à craindre de représailles.

Ces règles de procédure servent à créer un cadre structuré pour le traitement des réclamations contenant des violations et des risques et à garantir que les plaintes des clients, des employés, des fournisseurs, des tiers sont traitées de manière efficace et transparente. Cela s'applique bien entendu également aux violations des droits de l'homme et de l'environnement.

Ces règles de procédure donnent un aperçu du fonctionnement de la procédure de réclamation et de la manière dont les réclamations, les signalements sont traitées. La procédure est conçue pour garantir que chaque signalement soit traité rapidement, en clarifiant les circonstances avec la personne auteur de la plainte et en coordonnant l'élaboration et la mise en œuvre des mesures appropriées.

2. Champ d'application

L'objectif de Kärcher est d'éliminer toute forme de violation de la loi. C'est pourquoi Kärcher met en place un dispositif de lanceur d'alerte complet pour signaler les infractions.

Les plaintes peuvent faire référence aux:

- 1) Risques de violations ou de violations des droits de l'homme ou des obligations environnementales
- 2) Références à d'autres violations de la loi, telles que le droit pénal, le droit de la concurrence, le droit sur la protection des données ou la corruption
- 3) Violations des réglementations internes telles que les politiques ou les directives internes.

Parmi les exemples de risques liés aux droits de l'homme et à l'environnement qui peuvent être signalés figurent :

- les interdictions du travail des enfants, du travail forcé et de toutes les formes d'esclavage, l'interdiction de l'inégalité de traitement dans les relations de travail et la retenue d'un salaire approprié ainsi que l'interdiction du recrutement de forces de sécurité privées ou publiques insuffisamment formées ou insuffisamment contrôlées.

- le mépris de la sécurité au travail et des risques pour la santé liés au travail, le mépris de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- la violation des droits fonciers
- l'interdiction de l'importation et de l'exportation de déchets dangereux au sens de la Convention de Bâle

Les risques et violations ne sont pas seulement couverts au sein des entreprises, sites, installations de production ou succursales de Kärcher, mais également au sein des entreprises, sites, installations de production et succursales de tous les fournisseurs directs et indirects de Kärcher.

Les plateformes de signalement sont également ouvertes non seulement aux collaborateurs et partenaires commerciaux ainsi qu'à leurs collaborateurs, mais également à toutes les personnes qui ont des questions ou des inquiétudes concernant les risques de violations ou d'éventuelles violations de la loi dans le domaine d'activité de Kärcher ou dans sa chaîne d'approvisionnement. Les signalements peuvent également être déposés par des tiers. .

3. Protection contre les représailles et garantie de l'anonymat et de la confidentialité

Kärcher s'engage à garantir l'absence de sanction à l'encontre d'une personne déposant une plainte. Toutefois il est rappelé que toute dénonciation délibérément fausse ou mensongère est de nature à engager la responsabilité de son auteur. Si Kärcher prend connaissance de représailles exercées dans son propre secteur d'activité, des mesures légales seront prises contre les auteurs.

Tout fournisseur de Kärcher s'engage à garantir l'absence de représailles contre les personnes qui transmettent des informations. Si Kärcher prend connaissance de représailles de la part de l'un de ses propres employés ou des employés d'un fournisseur, Kärcher prendra immédiatement les sanctions légales applicables .

Chez Kärcher, toutes les personnes impliquées dans le traitement des signalements sont tenues au respect du secret et de la confidentialité .Seules les personnes directement responsables du traitement sont impliquées dans le traitement des plaintes. Les signalements sont traités de manière objective et impartiale. Les personnes impliquées agissent de manière indépendante lors du traitement des signalements et dans le respect de la procédure.

L'anonymat lors du dépôt d'une plainte signifie qu'un lanceur d'alerte n'a pas à fournir d'information personnelle sur lui-même ou sur la source de ses informations. La confidentialité lors du traitement des plaintes signifie que les informations sur l'identité de la personne qui a fourni les informations ou d'autres personnes nommées ne sont transmises aux personnes recueillant la plainte que si cela est indispensable dans le traitement de la plainte. Ainsi dans le cadre d'investigation par les autorités, Kärcher pourra transmettre ces informations recueillies.

4. Possibilités de déposer une plainte

Chez Kärcher, la procédure permet à quiconque d'émettre un signalement en interne et en externe, de manière confidentielle et de manière anonyme si souhaité. Différents canaux sont mis à disposition :

Alfred Kärcher SE & Co. KG (société mère), traitement centralisé possible pour toutes les entreprises Kärcher:

- Via une plateforme digitale, les plaintes peuvent être déposées de manière confidentielle et anonyme si souhaité. L'accès se fait par ce lien:
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#!/mainpage/kaercher/alfred_kaercher_se_co_kg
- Les plaintes peuvent également être déposées de manière confidentielle et anonyme via le numéro de téléphone joignable à tout moment.
Téléphone +49 7195 14 1500
- Le dépôt de plainte confidentielle et anonyme si souhaité est également possible par e-mail et par courrier :
E-mail conformite@karcher.com
Poste Alfred Kärcher SE & Co. KG, Conformité d'entreprise
Alfred-Kärcher-Straße 28-40
71364 Winnenden
Allemagne
- Les interlocuteurs de Corporate Compliance sont également disponibles.

Des canaux distincts sont disponibles pour chaque filiale Kärcher en raison des exigences locales et sont répertoriés ci-dessous.

Filiale Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, Filiale commerciale en Allemagne:

- Une plateforme digitale pour déposer des plaintes confidentielles et anonymes si souhaité :
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#!/mainpage/kaercher/alfred_kaercher_vertriebs_gmbh
- Le numéro de téléphone pour le dépôt confidentiel et anonyme (si souhaité) des réclamations :
Téléphone + 49 7195 903 3968
- Le dépôt de plaintes confidentielles et anonymes si souhaité, est également possible par e-mail et par courrier :
E-mail conformite.vertrieb@karcher.com
Post Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, unité Compliance
Friedrich-List-Straße 4, 71364 Winnenden, Allemagne

Filiale Kärcher S.A.S., Filiale commerciale en France:

- Une plateforme digitale pour déposer des plaintes confidentielles et anonymes si souhaité:
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/kaercher_s_a_s_
- Le numéro de téléphone pour le dépôt confidentiel et anonyme (si souhaité) des réclamations :
Téléphone +33 7 7222 0844
- Le dépôt de plaintes confidentielles et anonymes si souhaité, est également possible par e-mail et par courrier :
E-mail conformite.fr@karcher.com
Post Kärcher S.A.S, Compliance/Conformité
5 avenue des Coquelicots, 94370 Bonneuil-sur-Marne, France

Filiale CEM S.P.A., Filiale de Production en Italie :

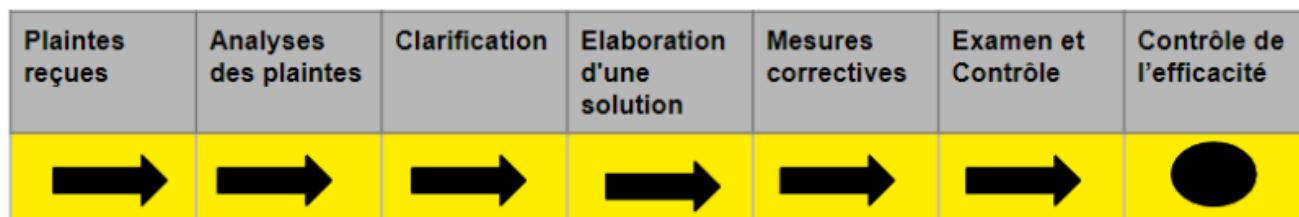
- Une plateforme digitale pour déposer des plaintes confidentielles et anonymes si souhaité:
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/cem_s_p_a_
- Le numéro de téléphone pour le dépôt confidentiel et anonyme (si souhaité) des réclamations :
Téléphone : +39 2 37069902
- Le dépôt de plaintes confidentielles et anonymes si souhaité, est également possible par e-mail et par courrier :
E-mail paola.prati@contractor.kaercher.com ou
ferdinando.del-sante@contractor.kaercher.com
Post CEM S.p.A.
Via Ca' Rossa, n.1, 46026 Quistello, Italie

Filiale CER Cleaning Equipment S.R.L., Filiale de production en Roumanie :

- Une plateforme digitale pour le dépôt confidentiel et, si souhaité, anonyme des réclamations :
https://kaercher.sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/kaercher/cer_cleaning_equipment_s_r_l_
- Le numéro de téléphone pour le dépôt confidentiel et anonyme (si souhaité) des réclamations :
Téléphone +40 374 832 698
- Le dépôt de plaintes confidentielles et anonymes si souhaité, est également possible par e-mail et par courrier :
E-mail conformitate.notificari.cer@karcher.com
Post CER Cleaning Equipment S.p.A.
115300 Municipalité de Curtea de Arges, Strada Nordului 13-15, Roumanie

5. Traitement des plaintes reçues

a) Aperçu graphique de la procédure



b) Plaintes reçues

Les réclamations déposées auprès d'Alfred Kärcher SE & Co. KG relèvent toujours de la responsabilité du service Corporate Compliance. L'unique contact pour le lanceur d'alerte est le responsable de la conformité chez Corporate Compliance. Les signalements transmis aux entreprises locales sont traités par un employé local chargé de la conformité.

Toute personne qui dépose une réclamation recevra un accusé de réception dans un délai de 7 jours. Si la personne qui dépose la réclamation soumet sa réclamation de manière anonyme via la plateforme digitale ou par courrier électronique, la réception sera confirmée via le canal sélectionné. Ce canal continue d'assurer la correspondance avec la personne qui dépose la plainte tout en préservant son anonymat, si souhaité.

c) Analyse de la plainte

Toutes les plaintes reçues font l'objet d'une enquête par l'employé responsable de la conformité. La première étape est une vérification de plausibilité. Le responsable de la conformité examine ensuite les circonstances, éventuellement avec la participation d'autres personnes selon le domaine. Si des collaborateurs d'autres services ou des experts externes doivent être impliqués, les personnes impliquées sont également tenues au secret et respectent la procédure légale en place .

Ne seront pas analysées, les accusations suivantes:

- qui reposent uniquement sur des rumeurs non fondées et dont la plausibilité ne peut être confortée,
- qui sont principalement causées par une aversion personnelle,
- qui traitent de sujets qui ne concernent pas l'entreprise.

d) Clarification

Les circonstances d'une plainte sont discutées avec la personne qui dépose la plainte, s'il existe des questions spécifiques. Il est possible de déroger à ce traitement si, pour des raisons réelles, un échange avec la personne qui a déposé la plainte n'est pas possible. Si la plainte est jugée invraisemblable, la procédure sera interrompue et la personne à l'origine de la plainte en sera informée avec une brève explication. Comme décrit ci-dessus, l'échange est encadré par l'employé responsable de la conformité. Les informations pertinentes nécessaires à la clarification et à l'examen de la plainte sont évaluées. Cela peut inclure la réalisation d'entretiens avec des tiers; ces entretiens seront traités de manière équitable et respectueuse.

Un protocole d'entretien est établi et est également mis en place lorsque des entretiens sont menés par des tiers externes. Les personnes accusées d'un comportement inapproprié ont le droit de commenter les allégations formulées dans le cadre de la clarification des circonstances.

D'autres principes applicables lors de la clarification de l'affaire sont énumérés au chapitre 7 du présent règlement de procédure de signalement.

e) Élaboration d'une solution et de mesures correctives

Si l'enquête révèle qu'il existe un risque de violation ou qu'une violation a eu lieu, l'employé responsable de la conformité travaillera, si nécessaire, avec d'autres services pour élaborer les mesures correctives à prendre. La personne qui a émis le signalement sera informée de la solution prise, et aura la possibilité de commenter la solution via le canal de communication sélectionné. Les responsabilités sont définies pour les mesures correctives à prendre et un plan de mise en œuvre sera élaboré.

La personne qui a émis le signalement recevra des informations dans le cadre du traitement du dossier dans un délai de 3 mois et sera ainsi informée du résultat de la procédure qu'elle a engagée.

f) Examen et clôture

Dans le cadre de l'enquête, les procédures sont examinées afin de déterminer quel comportement a permis la violation des règles. Une fois l'examen terminé, les mesures correctives prises et leur mise en œuvre seront vérifiées.

g) Contrôle de l'efficacité des plaintes

Les résultats de l'enquête et la mise en œuvre des mesures correctives sont documentés et inclus dans la prochaine analyse des risques récurrents. Les données personnelles seront stockées et supprimées conformément aux règles de protection des données de Kärcher.

Kärcher travaille aussi efficacement que possible pour vérifier et résoudre les signalements. Chaque enquête et mesure corrective est différente. Le temps nécessaire peut donc varier. Kärcher s'efforce toutefois de traiter rapidement tous les signalements, mais donnera la priorité aux plaintes qui soulèvent des préoccupations particulièrement graves en termes de risque et de gravité de la violation. Si le traitement nécessite un délai plus long, des informations sur l'état de la procédure seront fournies à intervalle régulier. Les délais légaux seront respectés.

6. Contrôle de l'efficacité

La procédure de réclamation est revue une fois par an ou selon les besoins. En fonction des résultats de cet examen et des lois, les règles de procédure de réclamation seront adaptées.

7. Autres principes de procédure lors du traitement des plaintes

Dans le cadre du contrôle de plausibilité et de la clarification des circonstances, des principes s'appliquent aux responsables de la conformité et aux personnes impliquées. Ces principes soutiennent le traitement objectif de la plainte.

Respect des lois applicables et des réglementations de l'entreprise

Les lois applicables et les réglementations de l'entreprise doivent être respectées en ce qui concerne la protection de la vie privée et la collecte de données électroniques. Le respect des règles de protection des données lors de l'obtention et de l'évaluation de documents et de données est particulièrement important pour l'entreprise.

- Les employés doivent remettre des documents officiels parce qu'ils appartiennent à l'entreprise.
- Ceci s'applique également si ces documents révèlent un comportement criminel de l'employé. L'interdiction de l'auto-incrimination ne s'applique pas dans ce contexte
- En principe, l'entreprise ne peut pas consulter les documents privés. En règle générale, le facteur décisif pour l'autorisation de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données en Allemagne est la question de savoir s'il existe des soupçons suffisants, fondés sur des preuves concrètes et factuelles, que l'employé concerné a commis une infraction pénale.

Participation des avocats et des membres des comités d'entreprise aux entretiens

Lors des entretiens, la présence d'un avocat ou d'un membre du CSE (Comité Social et Économique) doit être autorisée à la demande du salarié interrogé, à condition que les directives de l'entreprise ou la loi applicable le permettent. Cela s'applique également lors d'entretiens avec des personnes externes, par exemple des employés de fournisseurs. Les collaborateurs interrogés ou les tiers externes peuvent faire usage de ce droit à tout moment au cours d'un entretien, en particulier s'ils prennent conscience de l'importance ou de la menace du processus au cours de l'entretien. Le salarié ou le tiers externe supporte les frais de recours à un avocat.

Mesures injustes dans les enquêtes internes

Réaliser ou obtenir des enregistrements secrets d'entretiens

Une telle approche est interdite en Allemagne. Dans de nombreux autres pays européens, une telle interdiction n'existe pas toujours. Cependant, pour Kärcher, en tant qu'entreprise internationale, il est important de traiter toutes les personnes interrogées sur un pied d'égalité.

Implication d'enquêteurs privés contre des salariés

Selon la jurisprudence, cette mesure n'est autorisée qu'en cas de suspicion tangible d'un acte criminel contre l'entreprise ou d'une violation grave des obligations professionnelles. Il est également nécessaire qu'il n'existe pas d'autres options prometteuses pour clarifier les soupçons, que le déploiement soit proportionné et que les enquêtes privées soient limitées à ce qui est strictement nécessaire.

Si, dans des cas particuliers, il est inévitable de faire appel à des enquêteurs privés, cela ne doit être fait qu'avec l'accord préalable du membre de la direction responsable de la conformité chez Alfred Kärcher SE & Co. KG.

Utiliser de fausses identités, faire de fausses déclarations, inciter à une mauvaise conduite ou créer un prétexte aux fins d'une enquête

Ces méthodes, par exemple l'intimidation, la coercition, les menaces ou la fausse apparence d'actions « officielles », ont en commun d'être susceptibles de porter atteinte au libre arbitre de l'employé concerné.

Une telle malhonnêteté peut affecter considérablement la fiabilité des résultats de l'enquête et est donc à proscrire .

Des promesses, notamment concernant l'issue de l'enquête

Ce sont des promesses qui concernent la présentation des résultats de l'enquête. De telles actions peuvent discréditer l'objectivité de l'ensemble de la procédure et doivent être évitées. Il en va de même pour les engagements qui ne peuvent être respectés par Kärcher en raison d'un manque de pouvoir de décision.

Protéger les droits qu'une personne interrogée en vertu de la loi ou des directives de l'entreprise

Les positions juridiques de la personne interrogée lors d'une enquête doivent être protégées par toutes les personnes impliquées dans la clarification interne des circonstances.

Gérer les conflits d'intérêts

La gestion correcte des conflits d'intérêts est particulièrement importante pour l'intégrité et l'inviolabilité de l'enquête et de ses résultats, car ils pourraient compromettre l'objectivité de la personne impliquée dans l'enquête.

Les personnes participant aux enquêtes doivent éviter les conflits d'intérêts réels ou potentiels. Ceux-ci peuvent notamment résulter de :

- Relations personnelles avec une personne impliquée dans l'enquête.
- Lien ou implication dans des actes auxquels l'enquête se rapporte. Cela affecte également l'ensemble de l'unité organisationnelle dans laquelle travaillent les collaborateurs et s'applique également dans les relations avec la chaîne d'approvisionnement.

Les employés qui participent à des enquêtes et prennent connaissance d'un conflit d'intérêts réel ou potentiel ou de l'apparence d'un tel conflit doivent en informer immédiatement le responsable de la conformité. Le responsable de la conformité doit immédiatement vérifier s'il existe un conflit d'intérêts. Si tel est le cas, des mesures appropriées doivent être prises pour garantir que l'enquête puisse se poursuivre sans aucune apparence de manque d'indépendance. Ces mesures peuvent être :

- Exclusion du salarié concerné
- Définition des critères en collaboration avec le Global Compliance Manager de Kärcher selon lesquels un traitement ultérieur peut être possible

- Désignation d'un prestataire externe pour réaliser l'enquête ou des tâches spécifiques. Si le contrôle n'a pas révélé de conflit d'intérêts ou constate qu'il a été résolu, le salarié concerné peut reprendre ses fonctions dans le cadre de l'enquête sur décision du responsable de la conformité.

Le Global Compliance Manager doit en être informé.

Conséquences du non-respect des principes énoncés

Si des violations des principes et procédures mentionnés ci-dessus sont signalées, elles feront l'objet d'enquêtes en conséquence. Les violations peuvent entraîner des conséquences juridiques et en droit du travail.

Éditeur

Alfred Kärcher SE & Co KG
Conformité Groupe
Alfred-Kärcher-Straße 28-40
71364 Winnenden
www.kaercher.com