

# Comment signaler les problèmes de conformité et comment les alertes sont traitées

Guide Speakup

1. Pourquoi est-il important de dénoncer les infractions potentielles en matière de conformité ?
2. Qu'est-ce qu'une infraction à la conformité ?
3. Comment puis-je faire part de mes préoccupations en matière de conformité ?
4. Comment mon message est-il traité ? Qui en aura connaissance ?
5. Que se passe-t-il une fois que j'ai envoyé mon alerte ?
6. Quels sont mes droits en tant que lanceur d'alerte ?
7. Quels sont mes droits si je suis la personne impliquée ?
8. Que se passe-t-il en cas d'alerte infondée ou délibérément fausse ?
9. Coordonnées

## 1. Pourquoi est-il important de dénoncer les infractions potentielles en matière de conformité ?

Chez Bertelsmann, nous accordons une grande importance à la liberté d'entreprendre et nous comptons sur nos collaborateurs pour faire usage de cette liberté de manière responsable. Aborder ouvertement les éventuels problèmes est expressément encouragé. Il incombe à tous les dirigeants d'être ouverts aux discussions sur les pratiques de l'entreprise, l'environnement de travail, leur propre comportement et celui des autres collaborateurs.

Conseil d'administration de Bertelsmann

Les discussions ouvertes sur des problèmes potentiels contribuent de manière décisive à prévenir les agissements condamnables, à les détecter rapidement et à les corriger. Nous encourageons un esprit indépendant et critique, et nous sommes très attachés à un environnement professionnel ouvert, dans lequel les collaborateurs peuvent contacter leurs supérieurs ou leurs cadres dirigeants en toute confiance pour les aviser d'un problème ou exprimer une critique. Il relève de la responsabilité des cadres dirigeants de promouvoir un dialogue en toute franchise, de soutenir les collaborateurs et de traiter les problèmes soumis de manière juste et impartiale.

Code de conduite de Bertelsmann

## 2. Qu'est-ce qu'une infraction à la conformité ?

Bertelsmann encourage les employés et les autres personnes à faire part de leurs alertes concernant des infractions potentielles à la conformité (« alertes de conformité »). Les infractions majeures aux règles de conformité sont des violations intentionnelles ou involontaires (par voie d'intervention ou d'abstention) de dispositions légales (délits et infractions), de décisions administratives ou de directives internes à l'entreprise (par ex. Code de conduite, directives du conseil d'administration).

Il peut s'agir par exemple des cas suivants :

- // actes frauduleux (corruption, fraude, détournement de fonds, vol, appropriation illicite) ;
- // infractions à la législation en matière de lutte anti-trust et de commerce extérieur ;
- // infractions aux droits de l'homme, harcèlement sexuel ou infraction aux lois anti-discrimination ;
- // infractions aux règlements sur l'environnement ;
- // manquements aux exigences de confidentialité ;
- // infractions entraînant un préjudice économique pour une société du groupe ;
- // infractions portant atteinte à la réputation d'une entreprise du groupe (par exemple par une couverture médiatique négative régionale ou plus large) ;
- // actions impliquant qu'une société du groupe Bertelsmann risque de perdre des commandes existantes ou de se voir écartée lors de l'attribution de commandes futures (exclusion, liste « do not source », « liste noire » etc.) ;
- // comportement entraînant l'intervention d'instances de réglementation ou d'application des lois (par exemple régulateur, bureau du procureur) ;
- // éléments indiquant que l'on est en présence d'infractions aux obligations impliquant des membres d'organes dirigeants ou de cadres (en particulier les infractions à l'obligation de surveillance) ;
- // infractions nécessitant une modification comptable des livres et registres ; et
- // contrôles internes inefficaces entraînant des infractions à la loi ou aux directives internes.

### **Obligation de signalement pour les infractions graves**

Les cadres et les collaborateurs qui, en raison de leur poste ou de leur position dans l'organisation, assument une responsabilité particulière dans le maintien de la conformité sont tenus de signaler immédiatement des éléments concrets ou des suspicions relatifs à une infraction significative de conformité au service compétent du Bertelsmann Corporate Center, en particulier au département Integrity & Compliance.

## 3. Comment puis-je faire part de mes préoccupations en matière de conformité ?

### **Choix des ressources**

Envisagez de faire part de vos préoccupations en matière de conformité à vos contacts au sein de votre entreprise locale, comme le service des ressources humaines ou le Responsable Conformité local. Les employés peuvent trouver les coordonnées de leur Responsable Conformité local sur l'Intranet mondial de Bertelsmann et sur l'Intranet local, le cas échéant.

Si vous n'osez pas aborder votre problème au niveau local ou si cela s'est avéré inefficace, vous pouvez utiliser l'un des canaux d'expression suivants que Bertelsmann met à la disposition des employés et des autres personnes. Toutes les préoccupations soulevées par l'un de ces canaux sont traitées conformément aux principes décrits dans ce guide.

### Le département Integrity & Compliance de Bertelsmann

Vous pouvez joindre le département Integrity & Compliance de Bertelsmann par téléphone ou par e-mail :

Integrity & Compliance

Allemagne : téléphone : +49 (0) 5241-80-76000

États-Unis : téléphone : +1 212-782-1057

integrity@bertelsmann.com

### Système d'alerte en ligne (système « Speakup »)

Le système d'alerte en ligne (système « Speakup ») de Bertelsmann est disponible dans plusieurs langues et il est accessible sur Internet et par téléphone. Il permet d'entretenir un dialogue confidentiel, crypté et sécurisé, si besoin anonyme, avec le département Integrity & Compliance de Bertelsmann.

Vous pouvez accéder à ce système sur [www.reportconcerns.com](http://www.reportconcerns.com).

### Médiateur (ombudsperson)

Vous pouvez également contacter un médiateur externe mandaté par Bertelsmann. Le médiateur garantit la stricte confidentialité de la communication qu'il entretient avec la personne sollicitant son assistance, et il ne divulgue aucun contenu de la communication ni ne révèle l'identité de cette personne au département Integrity & Compliance de Bertelsmann qu'avec son consentement exprès.

### Médiateur pour l'Europe, l'Afrique, l'Asie et l'Australie (situé en Allemagne)

Téléphone : +49 (0) 32-211 11 23 39 | Numéro gratuit (depuis l'Allemagne uniquement) : 0800-664-7879  
ombuds@discussconcerns.com

### Médiateur pour l'Amérique du Nord et l'Amérique du Sud (situé aux États-Unis)

Téléphone : +1 646-981-0753 | Numéro gratuit (depuis les États-Unis uniquement) : 877-278-0303  
ombuds2@discussconcerns.com

Sur demande, une **conversation en personne** avec un professionnel de la conformité du département Integrity & Compliance de Bertelsmann ou de votre société locale est également possible<sup>1)</sup>.

Si les personnes ne souhaitent toujours pas confier leurs problèmes de conformité à l'un des interlocuteurs de Bertelsmann, elles peuvent se tourner vers les **organes d'alerte externes compétents**. Des canaux d'alerte externes sont de plus en plus souvent mis en place, en particulier pour les États membres de l'Union européenne. Vous trouverez [ici](#) un aperçu des canaux d'alerte externes existants, qui sera constamment mis à jour.

### Informations minimales requises

Afin de permettre un examen efficace et réalisable, nous vous demandons de fournir les informations suivantes lorsque vous soulevez un problème de conformité :

- // Veuillez préciser à quelle société du groupe Bertelsmann et à quel site vous faites référence.
- // Décrivez votre problème de la manière la plus détaillée possible et précisez ce qui s'est passé (qui, quoi, quand, comment, à quelle fréquence, de manière continue ou non). Les affirmations générales sans allégations factuelles spécifiques ne sont souvent pas suffisantes pour déclencher une enquête.
- // Dites-nous si vous avez déjà soulevé la question auprès de quelqu'un au niveau local et quelle en a été l'issue.
- // Soyez prêt et disponible pour répondre aux questions qui pourraient s'avérer nécessaires au cours de l'examen de votre alerte : si vous utilisez le système Speakup, revenez régulièrement pour voir s'il y a des questions et des mises à jour. Si vous contactez le département Integrity & Compliance de Bertelsmann ou le médiateur, indiquez comment on peut vous joindre.

1) Tout délai spécifique pour la programmation de conversations en personne, tel que défini par certaines juridictions européennes, sera respecté.

## 4. Comment mon message est-il traité ? Qui en aura connaissance ?

### Département Integrity & Compliance de Bertelsmann

Le département Integrity & Compliance de Bertelsmann a été chargé de gérer les canaux de signalement de Bertelsmann, de traiter les messages entrants et de coordonner les examinateurs ou d'autres mesures de suivi. Seuls les professionnels de la conformité désignés au sein du département Integrity & Compliance de Bertelsmann ont accès aux alertes entrantes. Des mesures sont prises pour garantir que les professionnels de la conformité désignés qui traitent les alertes soient indépendants, qu'ils disposent de l'expertise nécessaire et qu'il n'y ait pas de conflit d'intérêts avec d'autres fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation.

### Confidentialité et principe du besoin d'en connaître

Toute information, en particulier les données personnelles identifiables, n'est partagée que sur la base du strict besoin d'en connaître, conformément aux exigences applicables en matière de protection des données et de consentement, et dans la mesure nécessaire pour permettre un examen initial adéquat et, le cas échéant, une enquête et des mesures de suivi.

Toute personne de Bertelsmann susceptible de prendre connaissance d'informations concernant une allégation de non-conformité en raison de son rôle dans l'examen, l'enquête ou la réponse à une allégation est tenue à une stricte obligation de confidentialité, y compris à l'égard des autres employés de Bertelsmann.

### Données à caractère personnel de la personne qui soumet l'alerte

L'identité et les données à caractère personnel d'une personne qui soumet une alerte sont traitées de manière confidentielle tout au long de la procédure. Ces informations seront uniquement divulguées à des personnes autres que les membres du personnel chargés de recevoir ou d'examiner les alertes

// s'il y a un consentement écrit et uniquement si cela est nécessaire pour un examen adéquat, une enquête ou des mesures de suivi ; ou

// s'il est nécessaire de divulguer des informations à des organismes extérieurs (par exemple dans le cas de procédures d'amendes, de décisions de justice, d'alertes à l'Autorité des services financiers, ou de divulgation à l'administration chargée des poursuites en cas de procédure pénale). Dans ce cas, la personne qui soumet l'alerte en est informée par écrit, pour autant que cela ne compromette pas les examinateurs ou la procédure judiciaire en question ; ou

// si des informations incorrectes ont été soumises intentionnellement ou par négligence grave.

### Données à caractère personnel des personnes citées dans l'alerte

L'identité et les données à caractère personnel des personnes citées dans une alerte seront également traitées de manière confidentielle et avec le plus grand soin. Ces informations seront partagées uniquement

// avec le consentement de la personne concernée ; ou

// s'il est nécessaire de partager ces informations avec des personnes spécifiques ayant besoin de les connaître pour permettre un examen interne, une enquête et des mesures de suivi ; ou

// dans le cadre de procédures pénales, d'amendes ou de décisions judiciaires.

## 5. Que se passe-t-il une fois que j'ai envoyé mon alerte ?

### Retour d'information

// Vous recevrez une confirmation de la réception de votre message dans un délai de sept jours. Elle vous sera donnée oralement, par e-mail ou dans le système Speakup de Bertelsmann, en fonction du canal de communication que vous avez choisi.

// Veuillez être disponible pour répondre aux questions de suivi.

- // En règle générale, vous recevrez un retour d'information sur le résultat de votre communication au plus tard trois mois après l'accusé de réception. Pour les situations complexes, il peut s'écouler jusqu'à six mois avant que vous ne receviez une réponse définitive.
- // Les informations ne vous seront communiquées que dans la mesure où elles n'affectent pas les enquêtes ou les examens internes et ne portent pas atteinte aux droits des personnes qui font l'objet d'une alerte ou qui sont citées dans l'alerte. Nous ne pouvons pas vous indiquer, par exemple, si des mesures disciplinaires ont été prises.
- // Vous recevrez également un retour d'information si, pour des raisons valables, il n'a pas été possible de donner suite à l'alerte ou si aucune mesure n'a été prise.

### **Utiliser le système d'alerte en ligne (système « Speakup »)**

Lorsque vous envoyez un message à l'aide du système « Speakup », vous recevez un numéro de dossier individuel et vous êtes invité à créer un mot de passe.

- // Veuillez noter ce numéro et votre mot de passe et conserver ces informations en lieu sûr. Elles constituent votre clé personnelle pour l'alerte que vous avez déposée.
- // Ce numéro et ce mot de passe vous seront demandés à chaque fois que vous accéderez au système.
- // Vous pouvez choisir d'être averti.e lorsqu'une réponse à votre alerte a été envoyée.
- // Vous pouvez revenir dans le système Speakup quand vous le souhaitez pour voir si des retours d'information ont été envoyés, pour répondre aux questions et pour communiquer avec les professionnels de la conformité qui traitent votre alerte.

### **Évaluation initiale**

- // Des professionnels de la conformité désignés au sein du département Integrity & Compliance de Bertelsmann déterminent si votre message contient un minimum d'informations exploitables pour permettre une action ultérieure.
- // Si votre alerte initiale ne contient pas suffisamment d'informations, un professionnel de la conformité prendra contact avec vous, si possible, pour vous demander des informations complémentaires.
- // Le problème de conformité sera clos pour manque de preuves s'il n'y a pas d'informations exploitables, s'il n'est pas possible de demander des informations supplémentaires à l'auteur de l'alerte ou si l'auteur de l'alerte ne répond pas en temps utile à la demande d'informations supplémentaires formulée par le professionnel de la conformité.

### **Examen/enquête**

- // Les professionnels de la conformité désignés par le département Integrity & Compliance de Bertelsmann déterminent qui mènera les examens complémentaires (« l'équipe d'investigation »).
- // L'équipe d'investigation désignée dans le cas spécifique (par exemple, le personnel désigné dans le service des ressources humaines ou de l'audit au niveau de l'entreprise ou au niveau local) est chargée de vérifier le contenu des allégations de non-conformité.

### **Mesures prises en réponse à une atteinte à la conformité**

- // Si une infraction à la conformité est avérée, des mesures appropriées seront envisagées, y compris d'éventuelles mesures disciplinaires à l'encontre des parties responsables.
- // L'objectivité des résultats de l'examen individuel des faits est déterminante pour définir les mesures disciplinaires appropriées.
- // L'adoption de mesures en réaction à une infraction avérée aux règles de conformité relève des attributions de la société du groupe Bertelsmann concernée en coordination avec le département Integrity & Compliance de Bertelsmann. Ils devront s'assurer ensemble que les mesures adoptées satisfont à l'ensemble des exigences juridiques.

### **Documentation**

- // Le département Integrity & Compliance de Bertelsmann documente les résultats de l'examen initial et, le cas échéant, les résultats d'une enquête et les mesures de réponse dans un système central sécurisé de gestion des dossiers, en tenant compte des exigences en matière de confidentialité des données.
- // La documentation est conservée pendant la période requise par les réglementations applicables en matière de protection des données et les périodes de conservation légales.

Les responsabilités et les procédures décrites ci-dessus ont été définies dans les directives du conseil d'administration C6.6 Handling of suspected Compliance Violations et C6.7 Process for compliance violations, mises à la disposition des employés de Bertelsmann sur l'Intranet de Bertelsmann.

## **6. Quels sont mes droits en tant que lanceur d'alerte ?**

### **Protection des lanceurs d'alerte**

- // Comme le stipule le Code de conduite de Bertelsmann, aucun acte d'intimidation ou de représailles à l'encontre d'une personne signalant, en toute bonne foi, une conduite malhonnête potentielle ou avérée ne sera toléré. « En toute bonne foi » signifie que la personne a l'intime conviction que ce qu'elle rapporte est vrai, quel que soit le résultat de l'enquête menée par la suite.
- // Les mesures disciplinaires, la rétrogradation ou le refus de promotion et toute autre modification substantielle des conditions de travail sont des exemples de représailles, si ces mesures sont prises à la suite ou en réponse à un problème soulevé par le salarié.
- // Les personnes concernées par les mesures disciplinaires et les autres personnes pouvant prendre des mesures susceptibles de nuire au lanceur d'alerte doivent, si nécessaire, être informées que toutes représailles à l'encontre de personnes ayant fourni des informations sont strictement interdites.
- // Si vous pensez avoir été victime d'intimidation ou de représailles après avoir signalé une infraction potentielle à la conformité ou si vous observez des intimidations ou des représailles à l'encontre d'une personne ayant signalé des problèmes de conformité, vous devez contacter le département Integrity & Compliance de Bertelsmann.
- // Tout problème de représailles sera examiné et fera l'objet d'une enquête conformément aux procédures décrites ci-dessus. Les représailles constituent une infraction à la conformité.

## **7. Quels sont mes droits si je suis la personne impliquée ?**

### **Droits procéduraux des personnes soupçonnées**

- // Le principe de la présomption d'innocence s'applique.
- // La personne soupçonnée d'avoir commis une faute doit être informée des allégations portées contre elle et avoir la possibilité de faire une déclaration personnelle le plus tôt possible, pour autant que cela ne compromette pas l'enquête ou ne porte pas atteinte aux droits de l'auteur de l'alerte.

### **Principes concernant les mesures disciplinaires**

- // Les mesures disciplinaires doivent être prises en l'absence de tout conflit d'intérêts (par ex. du fait de liens de parenté, d'amitié, etc.).
- // Grâce à une procédure transparente et parfaitement documentée, l'entreprise garantit que les décisions disciplinaires adoptées sont vérifiables et justifiées.
- // Lors de la définition de mesures disciplinaires appropriées et nécessaires, il convient de tenir compte des circonstances de l'affaire, de la gravité de l'infraction et de ses conséquences, ainsi que du droit du travail applicable.
- // Pour ce faire, les facteurs atténuants et/ou aggravants sont pris en compte.

## 8. Que se passe-t-il en cas d'alerte infondée ou délibérément fausse ?

### **Alerte infondée**

// Les employés qui signalent de bonne foi une faute présumée ou avérée sont protégés contre les représailles, même si la véracité de l'allégation n'est pas prouvée au cours de la procédure d'enquête.

// « En toute bonne foi » signifie que la personne a l'intime conviction que ce qu'elle rapporte est vrai, quel que soit le résultat de l'enquête menée par la suite.

### **Alerte délibérément fausse**

Les signalements de mauvaise foi, et avec le but d'accuser faussement une autre personne, constituent en revanche une infraction à la conformité et entraîneront des mesures appropriées.

## 9. Contact

Pour toute question sur le signalement et sur la manière dont les problèmes sont traités, veuillez contacter le département Integrity & Compliance de Bertelsmann par e-mail à l'adresse [integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com) ou par téléphone au +49 (0) 52 41-80-76000 (Allemagne) ou au +1 (212) 782-1051 (États-Unis).

Si vous pensez que votre alerte de conformité ou une allégation contre vous concernant la conformité n'a pas été examinée ou traitée correctement, veuillez contacter le département Integrity & Compliance de Bertelsmann à l'adresse [integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com) ou sur [www.reportconcerns.com](http://www.reportconcerns.com).