



Règlement de procédure de plainte
de GESCO SE
conformément au § 8 de la loi allemande sur les obligations de
vigilance de la chaîne d'approvisionnement (LkSG)

Version : 28 novembre 2023

Table des matières

A. Introduction	3
B. Qui peut déposer une plainte ?.....	3
C. Dans quels cas peut-on déposer une plainte ?	6
D. Où peut-on déposer une plainte ?	9
E. Le dépôt d'une plainte entraîne-t-il des frais ?	9
F. Comment formuler la plainte ?.....	9
G. Dans quelles langues la plainte peut-elle être déposée ?.....	10
H. Comment se déroule en détail la procédure de plainte ?.....	10
I. Est-il possible de régler les litiges à l'amiable ?	11
J. Quelles sont les qualifications du service de traitement des plaintes du groupe GESCO ? .	11
K. Quelles sont les mesures en place pour protéger les plaignants contre les discriminations ?	12
L. Comment l'efficacité de la procédure de plainte est-elle garantie ?	12
M. La procédure de plainte respecte-t-elle la protection des données, la confidentialité et l'anonymat ?	13

A. Introduction

I. Finalité de la procédure de plainte

La protection des droits de l'homme et de l'environnement fait partie des conditions fondamentales de l'activité économique des entreprises du groupe GESCO.

C'est pourquoi le groupe GESCO a mis en place un système de traitement des plaintes qui permet aux personnes concernées, mais aussi à d'autres personnes, d'alerter sur d'éventuelles violations des droits de l'homme et atteintes à certains biens environnementaux, dans la mesure où ces (éventuelles) violations et atteintes ont été commises par des entreprises du groupe GESCO ou leurs fournisseurs.

Le système de traitement des plaintes a été mis en place conformément à la loi allemande sur les obligations de vigilance de la chaîne d'approvisionnement qui s'appliquera au groupe GESCO à partir du 1^{er} janvier 2024¹. Il complète le système d'alerte déjà en place au sein du groupe conformément à la loi allemande sur la protection des lanceurs d'alerte².

L'objectif du système de traitement des plaintes est de permettre aux entreprises du groupe GESCO de prendre des mesures contre les menaces de violations des droits de l'homme et d'atteintes à l'environnement avant même que des personnes ou que certains biens environnementaux ne subissent effectivement des préjudices (**système d'alerte précoce**). Si une violation des droits de l'homme ou une atteinte aux biens environnementaux concernés s'est déjà produite, le système de traitement des plaintes aide à prévenir, dans la mesure du possible, d'autres violations du même type ou à en minimiser les conséquences (**mesures correctives**).

II. Finalité du présent règlement de procédure

Le présent règlement décrit

- qui peut déposer une plainte,
- dans quels cas il est possible de déposer une plainte,
- où la plainte peut être déposée,
- la manière dont la plainte doit être déposée,
- comment le plaignant sera protégé contre tout préjudice éventuel, et
- comment les entreprises du groupe GESCO traitent la plainte.

Le règlement de procédure sert à la mise en œuvre des directives en vertu du § 8 de la loi LkSG.

B. Qui peut déposer une plainte ?

I. Tout individu

Le droit de déposer une plainte est en principe accordé à tous (ce que l'on appelle le « **droit de tout individu** »).

¹ Loi sur le devoir de diligence des entreprises pour éviter les violations des droits de l'homme dans les chaînes d'approvisionnement (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz - LkSG) du 16 juillet 2021 (BGBl. I P. 2959).

² Loi visant à mieux protéger les lanceurs d'alerte (Hinweisgeberschutzgesetz - HinSchG) du 31 mai 2023 (BGBl. 2023 I n° 140).

Peuvent donc déposer une plainte, par exemple, toutes les personnes qui estiment que leurs droits humains ont été ou pourraient être violés par une entreprise du groupe GESCO (son propre secteur d'activité) ou par ses fournisseurs (sa chaîne d'approvisionnement). Il en va de même pour toute personne qui pense que les entreprises du groupe GESCO (son propre secteur d'activité) ou ses fournisseurs (sa chaîne d'approvisionnement) ont commis ou sont susceptibles de commettre certaines atteintes à l'environnement (**personnes directement concernées**). Sont donc habilitées à déposer une plainte, par exemple :

- **les personnes employées** par les entreprises du groupe GESCO,
- **les personnes employées par des fournisseurs directs ou indirects** des entreprises du groupe GESCO,
- **les personnes** résidant sur les sites locaux des entreprises du groupe GESCO ou sur les sites locaux des fournisseurs des entreprises du groupe GESCO.

Les personnes n'ayant pas la pleine capacité juridique ont également le droit de déposer une plainte. C'est le cas, par exemple, des **mineurs** concernés par le travail des enfants ou le travail forcé. Dans la mesure où ces personnes déposent une plainte, les entreprises du groupe GESCO veilleront, dans la mesure où l'objet de la plainte l'exige, à ce que les mineurs bénéficient d'une assistance en cas de plainte.

En outre, les personnes qui ne sont pas directement concernées par les risques ou les violations (**personnes non directement concernées**) ont également la possibilité de déposer une plainte. Dans ce contexte, la plainte peut également être déposée en représentation de personnes directement concernées.

II. Personnes morales ; associations de personnes

Les personnes morales et les associations de personnes, par exemple les sociétés de personnes, ont également le droit de déposer une plainte. Celles-ci peuvent être des personnes directement concernées ou représenter des personnes directement concernées dans le cadre d'une plainte. Les plaignants en ce sens peuvent être par exemple :

- **des syndicats** qui déposent une plainte au nom de leurs membres pour non-respect de la liberté d'association chez un fournisseur direct d'une entreprise du groupe GESCO,
- **des représentants des médias** qui attirent l'attention, par exemple, sur les risques environnementaux existant sur un site étranger d'une entreprise du groupe GESCO,
- **des organisations de la société civile** déposant une plainte concernant une violation de l'interdiction du travail forcé chez un fournisseur indirect d'une entreprise du groupe GESCO.

Une alerte peut également être **lancée conjointement**. Cela s'applique notamment dans les cas où un **grand nombre d'individus** sont **concernés** par le même risque ou par des violations comparables, par exemple dans les cas suivants :

- Violation de l'équité salariale
- Violation des directives de sécurité au travail
- Discrimination systématique
- Harcèlement sexuel
- Appropriation illégale de terres
- Pollution de l'environnement

C. Dans quels cas peut-on déposer une plainte ?

I. Violation (possible) des droits de l'homme ou de certains biens environnementaux

Les plaintes peuvent être des alertes sur les risques d'atteinte aux droits de l'homme ou à l'environnement, ainsi que sur les violations des obligations liées aux droits de l'homme ou à l'environnement en vertu du § 2 alinéa 2 de la loi LkSG et alinéa 3 de la loi LkSG, dans la mesure où ils résultent d'une action économique des entreprises du groupe GESCO.

II. Qu'entend-on par violations des droits de l'homme et risques d'atteinte aux droits de l'homme ?

Il y a risque d'atteinte aux droits de l'homme ou violation des droits de l'homme lorsqu'une entreprise du groupe GESCO ou un fournisseur d'une entreprise du groupe GESCO a enfreint les interdictions suivantes, ou lorsque, sur la base de circonstances réelles, il existe un risque raisonnable d'infraction aux interdictions suivantes :

1. **Travail des enfants** (en règle générale, interdiction d'employer des enfants de moins de 15 ans)
2. **Travail forcé**
3. **Esclavage, exploitation sexuelle**
4. **Non-respect des dispositions en matière de santé et de sécurité au travail** prévues par la législation du lieu de travail
5. **Privation d'un salaire décent**
6. Recours à **des forces de sécurité** privées ou publiques lorsque celles-ci sont mal contrôlées, et par conséquent notamment interdiction de la torture ou des traitements dégradants
7. **Contamination** des sols, des eaux, de l'air et consommation excessive d'eau
8. **Expulsion illégale** ou **privation de terres, de forêts ou de cours d'eau**
9. **Tout acte ou omission** susceptible de porter atteinte de manière particulièrement grave à une situation juridique protégée et dont l'illégalité est manifeste (clause générale)

III. Qu'entend-on par violation de certains biens environnementaux et risque d'atteinte à l'environnement ?

Il y a risque d'atteinte à l'environnement ou violation de la législation environnementale lorsqu'une entreprise du groupe GESCO ou un fournisseur d'une entreprise du groupe GESCO a enfreint les interdictions suivantes ou lorsque, sur la base de circonstances réelles, il existe un risque raisonnable d'infraction aux interdictions suivantes :

1. Interdiction de l'utilisation du **mercure** dans les processus de fabrication
2. Interdiction du traitement inapproprié des **déchets de mercure**
3. Interdiction de la production et de l'utilisation de **certaines produits chimiques et polluants organiques persistants**
4. Interdiction de **manipuler**, de collecter, de stocker et d'éliminer les **déchets d'une manière non respectueuse de l'environnement**
5. Diverses interdictions d'**exporter et d'importer** certains **déchets dangereux**

IV. Qui doit être à l'origine de la (possible) violation des droits de l'homme ou atteinte à l'environnement ?

La violation des droits de l'homme ou l'atteinte à des biens environnementaux, ou la création d'un risque d'atteinte aux droits de l'homme ou à l'environnement, doit avoir été provoquée par une entreprise du groupe GESCO ou par un fournisseur d'une entreprise du groupe GESCO. C'est le cas

- lorsqu'une **entreprise du groupe GESCO** enfreint ou menace d'enfreindre elle-même la protection des droits de l'homme ou de porter atteinte à certains biens environnementaux ; font partie des entreprises du groupe GESCO :

1. **AstroPlast** (<https://www.astroplast.de>) :
AstroPlast Kunststofftechnik GmbH & Co. KG, Meschede, Allemagne
AstroPlast Verwaltungs GmbH, Meschede, Allemagne
2. **Dörrenberg / Saglam / Tremblay / Middle Kingdom** (<https://www.doerrenberg.de>):
Dörrenberg Edelstahl GmbH, Engelskirchen, Allemagne
Dörrenberg Tratamientos Termicos S.L. Alasua, Navarre, Espagne
Saglam-MetalSanyi ve Ticaret A.S., Şekerpınarı-Çayırova, Kocaeli, Turquie
Doerrenberg Special Steel Corp, Macedonia, Ohio, États-Unis
Tremblay Tool Steels LLC, Macedonia, Ohio, États-Unis
Doerrenberg Real Estate LLC, Cleveland, Ohio, États-Unis
Doerrenberg Special Steels PTE. Ltd, German Centre, Singapour
Doerrenberg International PTE. Ltd, German Centre, Singapour
Doerrenberg Special Steels Taiwan Ltd, Tainan, Taiwan
Doerrenberg Special Steels Korea Co. Ltd, Jeongwang-dong, Corée du Sud
Middle Kingdom Special Steels PTE. Ltd, German Centre, Singapour
Jiashan Doerrenberg Mould & Die Trading Co., Jiashan, Chine
3. **Funke** (<https://www.franzfunke.de>) :
Franz Funke Zerspanungstechnik GmbH & Co. KG, Sundern, Allemagne
Franz Funke Verwaltungs GmbH, Sundern, Allemagne
4. **INEX / Sommer & Strassburger/ Hubl** (<https://www.inex-solutions.de>) :
INEX - solutions GmbH, Bretten, Allemagne
Sommer & Straßburger Edelstahlanlagenbau GmbH, Bretten, Allemagne
So-Stra Verwaltungs GmbH, Bretten, Allemagne
Hubl GmbH, Vaihingen/Enz, Allemagne
5. **Kesel** (<https://www.kesel.com>) :
Georg Kesel GmbH & Co. KG, Kempten, Allemagne
Kesel & Probst Verwaltungsgesellschaft mbH, Kempten, Allemagne
Kesel International GmbH, Kempten, Allemagne
Kesel Machinery (Jiashan) Co.Ltd, Jiashan County, Jiaxing, Chine
Kesel North America, LLC, Janesville, Wyoming, États-Unis
6. **MAE** (<https://mae-group.com>) :
MAE Maschinen- und Apparatebau Götzen GmbH, Erkrath, Allemagne
MAE Amerika GmbH, Erkrath, Allemagne
MAE-Eitel, Inc. Orwigsburg, Pennsylvanie, États-Unis
MAE Machine (Beijing) Co. Ltd, Pékin, Chine
7. **Pickardt & Gerlach (PGW)/ Hekhorn** (<https://www.pgwpgw.de>) :

Pickhardt & Gerlach GmbH & Co. KG, Finnentrop, Allemagne
Hekhorn Verwaltungs-GmbH, Finnentrop, Allemagne
Hekhorn Immobilien GmbH, Finnentrop, Allemagne

- 8. Setter / Q-Plast / SQG / HRP** (<https://www.setter-germany.com>) :
- Setter Holding GmbH, Emmerich, Allemagne
Setter GmbH & Co Papierverarbeitung, Emmerich, Allemagne
Q-Plast GmbH & Co. Kunststoffverarbeitung, Emmerich, Allemagne
Q-Plast Beteiligungs-GmbH, Emmerich, Allemagne
Setterstix Inc. Fountain Inn, Caroline du Sud, États-Unis
SQG Verwaltungs-GmbH, Emmerich, Allemagne
SETTERSTIX de Mexico, S.A. de C.V., San Luis Potosi, Mexique
HRP-Leasing GmbH, Emmerich, Allemagne
- 9. SVT / CONNEX / BAV** (<https://www.svt-gmbh.com>) :
- SVT GmbH, Schwelm, Allemagne
SVT APAC Pte. Ltd, Singapour
CONNEX SVT Inc, Katy, Houston, Texas, États-Unis
BAV- Tabbanya Kft, Tababanya, Hongrie
- 10. United MedTec / Amtrion / Tragfreund / Haseke** (<https://www.amtrion.de>) :
- United MedTec Holding GmbH, Porta Westfalica, Allemagne
AMTRION GmbH, Porta Westfalica, Allemagne
Tragfreund GmbH, Porta Westfalica, Allemagne
Haseke Beteiligungs-GmbH, Porta Westfalica, Allemagne
AMTRION USA Inc, Fountain Inn, Caroline du Sud, États-Unis

- lorsqu'un **fournisseur direct** (par exemple, un fournisseur d'acier, de produits chimiques, de tôles, de matières plastiques) d'une entreprise du groupe GESCO enfreint ou menace d'enfreindre la protection des droits de l'homme ou de porter atteinte à certains biens environnementaux,
- lorsqu'un **fournisseur indirect** d'une entreprise du groupe GESCO enfreint ou menace d'enfreindre la protection des droits de l'homme ou de porter atteinte à certains biens environnementaux ; les fournisseurs indirects sont tous les fournisseurs qui n'approvisionnent pas eux-mêmes les entreprises du groupe GESCO, mais dont les produits parviennent aux entreprises du groupe GESCO par l'intermédiaire de fournisseurs directs (par exemple, une tôle livrée à un fournisseur direct du groupe GESCO qui livre cette tôle à une entreprise du groupe GESCO).

IV. Quand une plainte peut-elle être rejetée ?

Le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) peut rejeter une plainte s'il est évident qu'il n'y a pas de violation des droits de l'homme ou d'atteinte à certains biens environnementaux, ou si de telles violations ne sont pas commises par une entreprise du groupe GESCO ou par un fournisseur des entreprises du groupe GESCO. En outre, les plaintes purement fictives ou abusives peuvent être rejetées.

Dans ces cas, le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) cessera le traitement du contenu de la plainte. Le rejet est notifié au plaignant et motivé.

D. Où peut-on déposer une plainte ?

I. Site web

Les auteurs de plaintes et lanceurs d'alerte ont tout d'abord la possibilité de déposer des plaintes et de soumettre des alertes **directement** via les [sites web des entreprises du groupe GESCO](#). Sous l'onglet « **Human Rights and Environmental Risks** », un **masque de saisie** est prévu pour les dépôts de plaintes.

II. Prise de contact en personne

Les plaignants et lanceurs d'alerte peuvent en outre adresser leurs plaintes au **service interne de traitement des plaintes du groupe GESCO** ; les interlocuteurs du service interne de traitement des plaintes sont le médiateur externe du groupe GESCO et un représentant qualifié de **GESCO SE**. Vous pouvez les contacter en utilisant les coordonnées suivantes :

1. Service interne de traitement des plaintes I :

Compliance Officer Services Legal
Avocat Stephan Rheinwald
Telemannstraße 22
53173 Bonn
Tél. : 0228/ 35036291
Portable : +49 171 7722906
E-mail : s.rheinwald@cos-legal.eu

2. Service interne de traitement des plaintes II :

GESCO SE
Avocat d'entreprise Alex Stillie
Conseiller juridique de GESCO SE
Johannisberg 7, 42103 Wuppertal
Portable : +49 173 6049324
hinweise@GESCO.de

E. Le dépôt d'une plainte entraîne-t-il des frais ?

Le dépôt de plaintes est gratuit. Seuls les frais personnels (téléphone, Internet, etc.) occasionnés par la prise de contact technique avec le système de traitement des plaintes du groupe GESCO sont exclus.

F. Comment formuler la plainte ?

Il suffit de décrire la plainte avec des mots simples. L'alerte doit contenir des informations suffisamment concrètes pour permettre d'éclaircir les faits en question.

G. Dans quelles langues la plainte peut-elle être déposée ?

Le groupe GESCO permet l'utilisation du système de traitement des plaintes dans **toutes les langues** habituellement parlées dans les **chaînes d'approvisionnement** des entreprises du groupe GESCO. Les plaignants trouveront ces langues sur les [sites web des entreprises du groupe GESCO](#).

H. Comment se déroule en détail la procédure de plainte ?

La procédure de plainte se déroule selon les étapes suivantes :

I. Accusé de réception et contact permanent avec la personne qui a lancé l'alerte

Le [service de traitement des plaintes du Groupe GESCO](#) accuse réception de la plainte auprès du plaignant et documente la procédure de plainte depuis le premier contact jusqu'à la clôture de la procédure de plainte. En outre, le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) informe le plaignant du déroulement habituel et de la durée prévisible de la procédure. Il lui rappelle également les droits d'un plaignant à être protégé contre toute discrimination ou toute sanction résultant du dépôt de sa plainte. En outre, il attirera l'attention du plaignant sur le fait que d'autres procédures de plainte formelles peuvent être utilisées.

II. Examen de la plainte

Ensuite, le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) examine si la réclamation présentée relève du champ d'application de la procédure de plainte. Si tel n'est pas le cas, le service de traitement des plaintes en informera le lanceur d'alerte et motivera brièvement son point de vue.

III. Clarification des faits

Si la plainte relève du champ d'application de la procédure de plainte, le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) discutera des faits présentés avec le plaignant afin de mieux comprendre sa demande. Les attentes du plaignant quant à d'éventuelles mesures visant à empêcher une violation des droits de l'homme ou une atteinte à certains biens environnementaux (**mesures de prévention**) sont également discutées. Si une violation des droits de l'homme ou une atteinte à certains biens environnementaux s'est déjà produite, le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) discutera avec le plaignant des mesures qu'il estime appropriées pour empêcher de nouvelles violations ou pour atténuer les dommages causés par les violations déjà survenues (**mesures correctives**). Les informations obtenues servent de base à l'élaboration d'une solution à la plainte.

IV. Élaboration d'une solution avec la personne qui a lancé l'alerte

Le [service de traitement des plaintes du Groupe GESCO](#), dans le cadre d'un échange continu avec le plaignant, élaborera ensuite une **proposition** de résolution de la plainte par des **mesures préventives ou correctives**.

V. Mise en œuvre des mesures convenues

L'entreprise concernée du groupe GESCO mettra ensuite en œuvre les mesures préventives ou correctives convenues.

VI. Examen des mesures mises en œuvre et clôture de la procédure de plainte

Le résultat obtenu est ensuite évalué par le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) en collaboration avec le lanceur d’alerte.

VII. Suivi et garantie de l’absence de représailles

Le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) veille à ce qu’aucune mesure de représailles ne soit prise à l’encontre du plaignant.

VIII. Représentation graphique de la procédure de plainte

1. Réception d’une plainte	2. Examen de la plainte ou de l’alerte	3. Clarification des faits	4. Élaboration d’une solution avec la personne qui a lancé l’alerte	5. Mesures correctives	6. Examen et conclusion	7. Évaluation de l’efficacité
La réception est confirmée auprès de la personne qui a lancé l’alerte, et documentée.	La plainte est examinée et la suite de la procédure ainsi que les responsabilités sont définies. En cas de rejet, la personne qui a lancé l’alerte reçoit une note explicative.	Les faits sont discutés avec la personne qui a lancé l’alerte et examinés en détail par le service de traitement des plaintes.	En concertation avec la personne qui a lancé l’alerte, une proposition de remédiation est élaborée sur la base de l’étape 3.	Les mesures correctives convenues sont mises en œuvre et font l’objet d’un suivi.	Le résultat obtenu est évalué avec la personne qui a lancé l’alerte. Le lanceur d’alerte/plaignant est informé de la fin de la procédure.	L’efficacité de la procédure est évaluée chaque année et chaque fois que les circonstances l’exigent. Si nécessaire, des ajustements sont apportés à la procédure ou aux mesures correctives mises en œuvre. Un suivi est effectué afin de vérifier et de garantir l’absence de représailles.

I. Est-il possible de régler les litiges à l’amiable ?

GESCO SE ne propose pas de procédure optionnelle de règlement à l’amiable des litiges, mais renvoie à une décision sur la procédure de plainte qui s’applique officiellement.

J. Quelles sont les qualifications du service de traitement des plaintes du groupe GESCO ?

Le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) est suffisamment compétent, au regard de ses aptitudes personnelles et professionnelles et de sa disponibilité, pour traiter de manière qualifiée les plaintes reçues en vertu du présent règlement.

Il est impartial et agit de manière indépendante dans l'accomplissement de sa mission, c'est-à-dire qu'il n'est soumis à aucune instruction. En outre, le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) est tenu au secret professionnel.

Le groupe GESCO garantit les conditions d'une telle action, notamment en confiant le traitement des plaintes à des juristes qualifiés internes et externes, nommés en tant qu'avocats ou juristes d'entreprise et déjà tenus par leur profession à l'impartialité, à la liberté d'action et à la confidentialité.

K. Quelles sont les mesures en place pour protéger les plaignants contre les discriminations ?

Les entreprises du groupe GESCO ont pris de nombreuses mesures pour éviter que les plaignants ne subissent des préjudices ou des sanctions à la suite d'un dépôt de plainte.

Le groupe GESCO a précisé sans ambiguïté, entre autres dans le **Code de conduite** et la **Déclaration de principe** relative à la loi LkSG, qu'il ne tolérerait aucune mesure de représailles à l'encontre des plaignants à la suite de plaintes ou d'alertes. Afin de renforcer cette position, des **conséquences** concrètes sont envisagées. Celles-ci seront prises, le cas échéant, à l'encontre des membres du personnel des entreprises du groupe GESCO ou des fournisseurs, si ceux-ci exposent manifestement les personnes ayant fourni des informations à des représailles ou à d'autres préjudices.

L. Comment l'efficacité de la procédure de plainte est-elle garantie ?

GESCO SE examinera l'efficacité de cette procédure de plainte en collaboration avec le [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#) au moins une fois par an et chaque fois que les **circonstances l'exigeront**, notamment par des retours d'information du [service de traitement des plaintes du groupe GESCO](#).

Sur la base du guide de l'Office fédéral de l'économie et du contrôle de l'exportation (Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle, BAFA) relatif à la procédure de plainte paru en octobre 2022, l'efficacité de la procédure de plainte est en principe évaluée au moyen des **deux questions directrices** suivantes :

- 1. Dans quelle mesure la procédure autorise-t-elle et encourage-t-elle les groupes cibles concernés à lancer des alertes avant même qu'un manquement aux obligations n'ait lieu ?*
- 2. Dans quelle mesure la procédure contribue-t-elle à prévenir les dommages causés aux lanceurs d'alerte ou à mettre en place des mesures correctives appropriées en cas de manquement effectif aux obligations ?*

GESCO SE vérifiera ces questions directrices à l'aide notamment des **indicateurs** suivants :

- Nombre de plaintes
- Attribution globale et régionale des arguments de plainte en tenant compte des chaînes d'approvisionnement concrètes
- Indications sur l'accessibilité des canaux de plainte (technique, linguistique, etc.)
- Nature des plaintes respectives (par exemple, alertes fréquentes sur certains risques, infractions)

- Personne du plaignant (fréquence de certaines catégories de personnes, par exemple les employés de l'entreprise, les employés des fournisseurs directs ou indirects, etc.)
- Durée moyenne de résolution d'une plainte
- Satisfaction des plaignants quant au traitement de leur plainte

Les conclusions sur l'efficacité de la procédure de plainte sont communiquées chaque année dans le rapport LkSG.

M. La procédure de plainte respecte-t-elle la protection des données, la confidentialité et l'anonymat ?

I. Protection des données

Dans la mesure où des données personnelles sont saisies dans le cadre de la procédure de plainte, ces données sont collectées, traitées, transmises et enregistrées dans le respect des **dispositions légales en matière de protection des données**. En vertu du § 10, alinéa 1 de la loi LkSG, ces données sont documentées et conservées en toute sécurité.

II. Confidentialité, anonymat

Les plaintes et les alertes sont en principe traitées de manière **confidentielle** pendant toute la durée de la procédure de plainte.

L'**identité du plaignant** ne sera pas communiquée aux entreprises du groupe GESCO ni aux fournisseurs des entreprises du groupe GESCO si le plaignant ne souhaite pas que son identité soit révélée. La protection de l'identité est garantie même après la clôture de la procédure de plainte.

La protection de l'identité ne peut toutefois **pas** être accordée si la divulgation de l'identité est inévitable en raison d'une **obligation légale** (par exemple, dans le cadre d'une procédure pénale).

Les informations fournies par les plaignants servent en outre, **le cas échéant**, de **base** à des **enquêtes internes** auprès des entreprises du groupe GESCO concernées par la plainte ou à des **enquêtes externes** auprès des fournisseurs des entreprises du groupe GESCO concernés par la plainte.

Mentions légales

Société éditrice

GESCO SE
Johannisberg 7
42103 Wuppertal

Service

Conformité

Version

Novembre 2023