

# Directive relative au signalement des comportements répréhensibles

Également le règlement de procédure conformément à la loi allemande sur les obligations de diligence dans le cadre des chaînes d'approvisionnement.





## **Avant-propos du comité de direction**

Chez SMA, nous nous engageons à respecter des normes strictes en matière de comportement éthique et de bonne gouvernance d'entreprise, des aspects fondamentaux de nos valeurs d'entreprise et de notre culture de l'intégrité. La lutte contre les comportements répréhensibles est un élément essentiel de cette obligation. À cet effet, une conduite intègre, durable et respectueuse de la loi ne commence pas et ne se termine pas chez SMA et dans nos domaines d'activité individuels, mais doit être garantie tout au long de la chaîne d'approvisionnement et au sein de notre réseau de partenaires commerciaux.

Afin que SMA puisse agir au plus tôt en cas d'abus, nous encourageons nos collaborateurs, les collaborateurs de nos partenaires commerciaux et toute autre personne concernée à signaler activement les cas de comportement non éthique, illicite ou inapproprié par l'un des canaux décrits dans la présente directive. Cela vaut notamment pour les doutes concernant d'éventuels risques de violation des droits de l'homme et les questions environnementales.

Dans ce contexte, une procédure de plainte a été mise en place permettant d'examiner tous les signalements émis dans le cadre de cette directive de manière impartiale, équitable et objective, ainsi que de garantir la protection nécessaire aux personnes émettant un signalement.

**En d'autres termes, toute personne procédant à un signalement peut le faire sans crainte de sanction ou autre préjudice.**

Cependant, il est également possible de procéder à un signalement entièrement anonyme par le biais de la SMA Speak-Up Line, qui garantit un moyen de communication indirect sécurisé avec l'équipe Group Compliance du groupe SMA.

Nous avons la certitude que la promotion des signalements, au sens de la présente directive, et la protection des personnes émettant un signalement contribue aux intérêts et objectifs à long terme de SMA et de ses parties prenantes.

La présente directive est conforme à notre Code de conduite pour les collaborateurs et les partenaires commerciaux. Elle constitue également le règlement de procédure de SMA pour la procédure de plainte conformément à la loi allemande sur les obligations de diligence dans le cadre des chaînes d'approvisionnement et entre en vigueur à compter du **01/09/2023**.

Le comité de direction

4

- 
1. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION
  2. DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE DE PLAINTE
    - Étape 1 de la procédure : émission et réception du signalement
    - Étape 2 de la procédure : examen de la plainte / du signalement
    - Étape 3 de la procédure : éclaircissements et discussion des faits
    - Étape 4 de la procédure : élaboration d'une solution
    - Étape 5 de la procédure : prise de mesures correctives appropriées et efficaces
    - Étape 6 de la procédure : contrôle des mesures correctives

6

- 
3. DÉROULEMENT CHRONOLOGIQUE
  4. ANONYMAT / RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ LORS DE LA PROCÉDURE DE PLAINTE / PROTECTION DES DONNÉES
  5. PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES
  6. CONTRÔLE DE L'EFFICACITÉ DE LA PROCÉDURE DE PLAINTE

7

---

#### ANNEXE 1 : MANUEL D'UTILISATION DE LA SMA SPEAK-UP LINE

1. Introduction
2. Utilisation de la SMA Speak-Up Line
  - Utilisation de l'application Speak-Up
  - Utiliser Speak-Up Web
  - Utiliser le téléphone Speak-Up
3. Protection de l'anonymat
4. Déroulement après l'envoi du signalement
5. Liste des numéros de téléphone pour le canal Speak-Up Phone

## 1. Objectif et champ d'application

La présente directive règle la procédure de plainte de SMA. Elle concerne l'ensemble des collaborateurs du groupe SMA dans le monde ainsi que toute autre personne souhaitant signaler à SMA un comportement répréhensible ou un risque au sens de la présente directive (ci-après « personne émettant un signalement » ou « personne ayant émis un signalement »).

À cet effet, les personnes émettant un signalement ne doivent pas être elles-mêmes concernées par le risque ou la violation. De même, les tiers tels que des journalistes ou des citoyens qui vivent aux alentours d'installations peuvent procéder à un signalement. Il est également possible d'échanger avec des groupes d'intérêt au sujet d'un signalement ou de se faire représenter dans le cadre d'un signalement (par exemple, représentation/signalement par des syndicats, des ONG ou autres tiers).

Les personnes émettant un signalement peuvent le faire lorsqu'elles ont une raison de supposer l'existence d'un comportement répréhensible ou de risques. Si le signalement ou la supposition de la personne ayant émis le signalement s'avère par la suite erroné, la personne ayant émis le signalement a toujours le droit de bénéficier d'une protection (voir section 5) dans la mesure où elle pouvait raisonnablement estimer que le comportement signalé était inapproprié ou que les faits signalés reflétaient la réalité (c'est-à-dire que le signalement a été fait « en toute bonne foi »).

Peuvent être signalées les remarques concernant les risques ou les manquements à l'encontre des directives de SMA, telles que le Code de conduite de SMA pour les collaborateurs, le Code de conduite de SMA pour les partenaires commerciaux, des lois et prescriptions en vigueur ainsi que par rapport aux droits de l'homme ou aux obligations environnementales. Les risques et violations sont saisis non seulement au sein des domaines d'activité individuels de SMA (sociétés / sites et sites de production, etc.), mais également au sein des sociétés / sites / sites de production / filiales de l'ensemble des fournisseurs de SMA ainsi que des fournisseurs des fournisseurs et autres partenaires commerciaux. Les éventuels impacts négatifs sur l'environnement que pourraient avoir SMA ou des entreprises d'une chaîne d'approvisionnement de SMA comptent parmi les risques et violations.

### Exemples de risques et de comportements répréhensibles au sens de la présente directive :

- comportement malhonnête, frauduleux ou corrompu ;
- comportement interpersonnel inapproprié (p. ex. harcèlement, discrimination) ;
- comportement qui entraîne un préjudice financier pour SMA, porte atteinte à la réputation de SMA ou peut nuire de toute autre manière aux intérêts de SMA ; et
- comportement qui peut représenter un danger pour le grand public (p. ex. sécurité insuffisante des produits) ou autre comportement illégal (p. ex. vol, violence ou menace de violence, déprédation).

### Les risques et comportements répréhensibles à l'égard des droits de l'homme ou des obligations environnementales sont notamment les suivants :

- violations des interdictions à l'encontre du travail d'enfants, du travail forcé et de toute forme d'esclavage, de l'interdiction des inégalités de traitement dans les rapports de travail et de la rétention de salaire en découlant, ainsi que de l'interdiction d'engager du personnel de sécurité privé ou public insuffisamment instruit ou contrôlé ;
- manquement à la sécurité au travail et risques sanitaires dans le cadre du travail, manquement à la liberté syndicale, à la liberté d'association et au droit à la négociation collective ;
- atteinte illicite aux droits fonciers ;
- détérioration des moyens d'existence tels que les sols, les eaux, l'air, etc. en raison de polluants ; et
- violations des interdictions relatives à la gestion du mercure, des interdictions de production ou d'utilisation de polluants organiques persistants (POP) ou d'une interdiction relative à l'importation et l'exportation de déchets dangereux.

## 2. Déroulement de la procédure de plainte

### Étape 1 de la procédure : émission et réception du signalement

Les signalements peuvent être transmis à l'équipe Group Compliance de SMA via la Compliance Helpline ou la SMA Speak-Up Line. Afin de soutenir au mieux SMA dans le cadre du traitement, les personnes émettant un signalement doivent fournir tous les détails relatifs aux faits qu'elles relatent, y compris les données pertinentes, les lieux, les personnes concernées, les entreprises concernées et les témoins. SMA encourage à émettre les signalements par le biais du canal ouvert et transparent (Compliance Helpline). Toutefois, un canal anonyme est également disponible (SMA Speak-Up Line). Dans les deux cas, le destinataire des signalements est l'équipe Group Compliance de SMA, établie au siège du groupe SMA en Allemagne.

### Canal ouvert et transparent : la Compliance Helpline

Les signalements émis via la Compliance Helpline, par téléphone ou par e-mail, peuvent être fournis en allemand ou en anglais. Les personnes émettant un signalement qui transmettent un signalement à l'équipe Group Compliance via la Compliance Helpline avec indication de leur identité peuvent exiger que l'équipe Group Compliance ne communique aucune information permettant de déduire leur identité à d'autres services ou personnes.

La Compliance Helpline est un canal de communication direct avec l'équipe Group Compliance. Elle est joignable à l'adresse e-mail ou au numéro de téléphone allemand suivant :

### Compliance Helpline :

- E-mail : Compliance@SMA.de
- Téléphone (Allemagne) : +49 561 9522 424242

Le canal téléphonique de la Compliance Helpline est généralement disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h HEC et HAEC. Une disponibilité permanente ne peut être garantie.

### Canal anonyme : la SMA Speak-Up Line

Il est également possible d'émettre à tout moment un signalement via la SMA Speak-Up Line, de façon entièrement anonyme si souhaité. Les signalements via la Speak-Up Line peuvent être émis oralement ou par écrit, dans toutes les langues. La SMA Speak-Up Line est gérée par un prestataire externe. SMA n'a pas accès aux données de connexion correspondantes (données téléphoniques ou adresses IP). En cas de message vocal, le prestataire transcrit le signalement mot pour mot, le traduit (si nécessaire) et transmet le contenu sous la forme d'un texte à l'équipe Group Compliance de SMA. L'annexe 1 (« Manuel d'utilisation de la SMA Speak-Up Line ») explique de manière détaillée comment procéder à un signalement via la SMA Speak-Up Line.

La SMA Speak-Up Line est accessible via l'application correspondante, une page Internet ou par téléphone (voir Annexe 1).

Les personnes émettant un signalement reçoivent un accusé de réception dans les sept jours suivant leur signalement, indépendamment du canal utilisé.

#### Étape 2 de la procédure : examen de la plainte / du signalement

L'équipe Group Compliance soumet tous les signalements à un premier examen immédiat. À cet effet, d'autres services internes compétents, tels que Corporate Audit ou Human Resources, peuvent être impliqués en fonction du contenu du signalement, dans le respect du principe de confidentialité.

Si SMA décide de ne pas donner suite à la plainte, la personne ayant émis le signalement recevra une justification en expliquant la raison.

#### Étape 3 de la procédure : éclaircissements et discussion des faits

La suite de la procédure dépend du contenu du signalement. SMA examinera les faits de manière plus approfondie et les tirera au clair. En règle générale, SMA souhaite demander des précisions concernant les faits rapportés. Il est possible qu'il soit demandé à la personne ayant émis un signalement si elle est disposée à discuter de son signalement avec quelqu'un. Si la personne ayant émis un signalement y est disposée, l'équipe Group Compliance conviendra d'un rendez-vous afin de discuter des faits. En ce qui concerne les signalements via la SMA Speak-Up Line, il est également possible de poser des questions et d'y

répondre sous le couvert de l'anonymat grâce au numéro de cas individuel.

Si une enquête interne est nécessaire aux fins de clarification des faits, des enquêteurs appropriés sont désignés. Les enquêteurs peuvent être des collaborateurs de SMA, notamment des secteurs Compliance et Corporate Audit, ou se rapporter à des prestataires externes. Les enquêtes ont lieu rapidement et selon les principes d'objectivité et d'équité.

Les personnes impliquées dans le traitement des cas agissent de manière indépendante. Cela signifie que les personnes en charge des cas sont impartiales, indépendantes / autonomes dans leurs décisions concernant le traitement des cas, objectives et neutres.

Le traitement des cas est organisé de sorte à être indépendant aussi bien des personnes ayant émis un signalement que des personnes ou fonctions faisant l'objet du signalement ou s'y rapportant. Les enquêteurs procèdent aux enregistrements nécessaires, y compris de l'ensemble des discussions menées et des informations obtenues qui ont un impact sur le résultat de l'enquête.

#### Étape 4 de la procédure : élaboration d'une solution

Sur la base des faits établis, une proposition de solution est élaborée pour remédier à la situation. Cette proposition de solution est discutée avec la personne ayant émis le signalement si celle-ci le souhaite, dans la mesure où les faits se rapportent à un risque de violation des droits de l'homme ou à des questions environnementales.

#### Étape 5 de la procédure : prise de mesures correctives appropriées et efficaces

Si les faits requièrent des mesures correctives, celles-ci sont mises en œuvre immédiatement. SMA ou une organisation mandatée par SMA se charge de la mise en œuvre. Si la violation d'une obligation relative aux droits de l'homme ou environnementale par un sous-traitant direct est telle que SMA ne peut y mettre un terme dans un avenir proche, un concept de terminaison ou de minimisation est élaboré et mis en œuvre.

#### Étape 6 de la procédure : contrôle des mesures correctives

SMA contrôle la mise en œuvre des mesures correctives.

Dans le respect du principe de confidentialité, Group Compliance fait état régulièrement des nouveaux signalements émis dans le cadre de la présente directive ainsi que de la situation des enquêtes et des mesures correctives auprès du Group Executive Committee de SMA, qui compte également parmi les membres du comité de direction de SMA. Les signalements en lien avec des violations des droits de l'homme ou des questions environnementales sont aussi communiqués au Sustainability Committee de SMA, également dans le respect du principe de confidentialité.

### 3. Déroulement chronologique

SMA travaille de manière aussi efficace que possible afin d'examiner les problèmes et de les résoudre. Chaque enquête et chaque mesure corrective est différente. Le temps de travail nécessaire peut varier en conséquence. SMA s'efforce de traiter toutes les remarques dans les plus brefs délais, mais se penche en priorité sur les signalements qui soulèvent des préoccupations particulièrement sérieuses en ce qui concerne la gravité et la probabilité de survenue d'un risque ou d'une violation.

Après réception de l'accusé de réception, la personne ayant émis le signalement reçoit un retour dans tous les cas et au plus tard trois mois après la réception du signalement. Dans la mesure où l'examen nécessite un délai de plus de trois mois, la personne ayant émis le signalement reçoit également un retour à ce sujet.

**Remarque :** dans de nombreux cas, SMA n'est pas autorisée à informer la personne ayant émis le signalement des résultats de l'enquête, par exemple lorsque des motifs relatifs à la protection des données s'y opposent.

### 4. Anonymat / Respect de la confidentialité lors de la procédure de plainte / Protection des données

SMA n'exige pas de la part des personnes émettant un signalement qu'elles s'identifient avant d'accepter un signalement. La SMA Speak-Up Line peut être utilisée pour garantir l'anonymat lors des signalements. Même si l'anonymat est possible, SMA encourage les personnes émettant un signalement à le faire ouvertement en indiquant leur nom. Un signalement ouvert permet un processus d'enquête plus efficace et contribue à garantir que les personnes ayant émis un signalement bénéficient de la protection et du soutien nécessaires.

SMA et l'équipe Group Compliance prennent la confidentialité très au sérieux. L'accès aux informations relatives à l'identité des personnes ayant émis un signalement, au contenu des signalements et aux résultats des enquêtes est limité aux personnes au sein de SMA qui ont impérativement besoin de ces données aux fins de traitement d'un cas. Lors de l'examen des signalements, il peut être nécessaire d'impliquer d'autres fonctions pertinentes (p. ex. Corporate Audit, HR, Labor Relations, médiateurs pour les droits de l'homme) ou la direction. Dans ce cas, il est possible, si le signalement n'a pas été émis sous le couvert de l'anonymat et dans la mesure où cela est impérativement nécessaire, que des informations concernant la personne ayant émis le signalement soient transmises à ces services.

En cas de signalements via la SMA Speak-Up Line, les données de langue ou de connexion ne sont pas transmises à SMA par le prestataire externe.

**Exception :** les données de langue ou de connexion peuvent être transmises directement à la police uniquement en cas de messages dans lesquels la personne émettant le signalement menace de commettre des actes de violence ou des actes délictueux. En cas d'enquête policière ou à l'initiative du ministère public, qui pourrait succéder à une enquête interne, SMA pourrait se voir contrainte à révéler toutes les informations dont elle dispose.

SMA et Group Compliance traitent chaque information reçue de manière strictement confidentielle. Tous les enregistrements se rapportant à un signalement dans le cadre de la présente directive sont conservés en toute sécurité. Nous protégeons la vie privée des personnes ayant émis un signalement ainsi que des personnes faisant l'objet d'un signalement. La transmission d'informations ainsi que l'accès à ces dernières ont lieu uniquement lorsque cela est absolument nécessaire.

Si la SMA Speak-Up Line a été utilisée, les collaborateurs ou traducteurs du prestataire de services ont également accès aux informations, mais uniquement selon le principe du besoin d'en connaître. Les personnes ayant émis un signalement peuvent examiner les copies de leur signalement et les faire corriger. SMA respecte l'ensemble des prescriptions en vigueur en matière de protection des données. Il convient de respecter la déclaration de confidentialité distincte pour la SMA Speak-Up Line (lien : <https://files.sma.de/assets/283587.pdf>).

### 5. Protection contre les représailles

SMA s'engage à respecter les droits et les intérêts de toute personne émettant un signalement dans le cadre de la présente directive. Les personnes émettant un signalement qui le font en toute bonne foi ne subiront par conséquent aucun traitement préjudiciable en raison de leur signalement. Les résiliations, les dégradations, les discriminations, le harcèlement, les intimidations, les dommages ou les blessures à l'égard de la personne, les atteintes à la réputation ou à la propriété de la personne et d'autres traitements sont considérés comme des traitements préjudiciables. Les menaces (explicites ou implicites) de préjudices et les tentatives de représailles constituent également des traitements préjudiciables.

Tout traitement préjudiciable à l'égard de personnes ayant émis un signalement en toute bonne foi est considéré comme un comportement répréhensible et sanctionné en conséquence. En particulier, communiquer sans autorisation l'identité d'une personne ayant émis un signalement constitue une violation de la présente directive et sera sanctionné dans le cadre des options relevant du droit du travail. Les mesures appropriées prises par SMA pour protéger une personne contre des préjudices ou pour préserver l'intégrité d'une enquête ne sont pas considérées comme un traitement préjudiciable.

Le droit à la protection contre les représailles et les traitements préjudiciables pour les collaborateurs ayant émis un signalement ne constitue pas une immunité en cas de productivité insuffisante au travail ou de comportement répréhensible personnel. De même, les collaborateurs émettant un signalement par mauvaise foi ne bénéficient d'aucune protection. Si des collaborateurs émettent intentionnellement un faux signalement dans le cadre de la présente directive, cela sera considéré comme un comportement gravement répréhensible. Dans de tels cas, les collaborateurs ayant émis un signalement ne peuvent bénéficier de la protection mentionnée dans la présente directive.

## Annexe 1 : Manuel d'utilisation de la SMA Speak-Up Line

### 1. Introduction

La SMA Speak-Up Line est un moyen de communication qui permet aux personnes (ci-après les « personnes émettant un signalement » ou les « personnes ayant émis un signalement ») de signaler de façon anonyme à SMA des comportements répréhensibles ou des risques tels que décrits dans la directive de SMA relative au signalement de comportements répréhensibles. Les personnes émettant un signalement peuvent envoyer un message écrit ou vocal par le biais de la SMA Speak-Up Line via l'un des canaux suivants :

- Application Speak-Up (message écrit ou vocal)
- Speak-Up Web (message écrit uniquement)
- Speak-Up Phone (message vocal uniquement)

La SMA Speak-Up Line est à la disposition de tous les collaborateurs de SMA dans le monde ainsi que de toute autre personne concernée, par exemple les collaborateurs des fournisseurs, les clients et autres tiers.

La SMA Speak-Up Line est disponible en plusieurs langues et joignable 24 heures sur 24, 365 jours par an. Par conséquent, les personnes émettant un signalement peuvent utiliser la SMA Speak-Up Line à tout moment pour émettre un signalement ou obtenir une réponse.

La SMA Speak-Up Line est exploitée par une entreprise néerlandaise indépendante, People Intouch, dont le siège est à Amsterdam, aux Pays-Bas, et qui a été fondée en 2004 (ci-après l'« exploitant du système »). L'exploitant du système est responsable du traitement de l'ensemble des signalements. Les signalements sont transmis à l'équipe Group Compliance de SMA Solar Technology AG.

Le traitement des données à caractère personnel via la SMA Speak-Up Line fait l'objet de prescriptions strictes (conformément au règlement général européen sur la protection des données, le RGPD). Les personnes émettant un signalement doivent également tenir compte de la déclaration de confidentialité pour la SMA Speak-Up Line (lien : <https://files.sma.de/assets/283587.pdf>).

### 6. Contrôle de l'efficacité de la procédure de plainte

SMA contrôle l'efficacité de la procédure de plainte au moins une fois par an et pour des motifs concrets. En ce qui concerne l'efficacité sur le plan des questions relatives aux droits de l'homme et environnementales, ce contrôle a lieu avec la participation de la commission pour les droits de l'homme de SMA.

### 2. Utilisation de la SMA Speak-Up Line

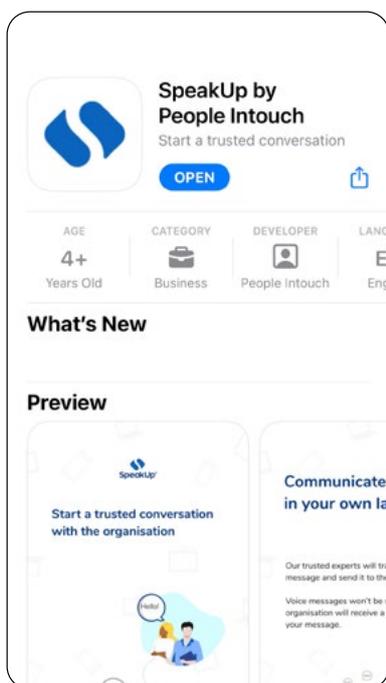
Les personnes émettant un signalement peuvent envoyer un message écrit ou vocal par le biais de la SMA Speak-Up Line via l'un des canaux suivants :

- Application Speak-Up (message écrit ou vocal)
- Speak-Up Web (message écrit uniquement)
- Speak-Up Phone (message vocal uniquement)

Le fonctionnement de chacun de ces canaux est expliqué ci-après de manière distincte. Les canaux comprennent tous des injonctions et instructions simples afin de guider les personnes émettant un signalement tout au long de la procédure.

## Utilisation de l'application Speak-Up

1) L'application « SpeakUp by People Intouch » peut être téléchargée depuis l'App Store ou Google Play. La page de l'application s'ouvre dans la boutique correspondante en scannant le code QR fourni ci-après.



2) Après avoir ouvert l'application, la personne émettant un signalement définit un « code PIN » en saisissant le code à six chiffres de son choix.

- Le code PIN doit être saisi à chaque fois que la personne émettant un signalement ouvre l'application.
- Si la personne émettant un signalement a oublié son code PIN, elle doit réinstaller l'application et définir un nouveau code PIN. L'accès aux rapports en cours ouverts est alors perdu.

3) L'application invite la personne émettant un signalement à se connecter à l'organisation (SMA) en scannant un code QR ou en saisissant le code de l'organisation après avoir cliqué sur « Se connecter manuellement » en bas de la page.



Code d'organisation de SMA :  
107347

4) La personne émettant un signalement entame une nouvelle conversation dans un environnement fiable en cliquant sur « + Nouveau rapport ».

5) La personne émettant un signalement sélectionne le pays dans lequel l'incident s'est produit dans un menu déroulant avec possibilité de recherche, puis clique sur « Continuer ».

6) La personne émettant un signalement peut ensuite choisir si elle souhaite rédiger un message écrit (« Rédiger un message ») ou enregistrer un message vocal.

- Remarque : personne chez SMA ne pourra jamais écouter un message vocal enregistré. SMA recevra de la part de l'exploitant du système une copie de l'enregistrement vocal seulement.

7) Après avoir envoyé un signalement, la personne l'ayant émis reçoit un accusé de réception dans un délai de sept jours. La personne ayant émis le signalement peut également recevoir un message via l'application dès que l'équipe Group Compliance de SMA a envoyé une réponse.

- Remarque : les notifications de l'application n'affichent pas le contenu du message.

8) La personne ayant émis le signalement peut consulter les réponses en se connectant de nouveau à l'application.

### Utiliser Speak-Up Web

- 1) Pour envoyer un message écrit par le canal Speak-Up Web, la personne émettant un signalement doit cliquer sur le lien ci-après :

**<https://sma.speakup.report/sma>**

- 2) La personne émettant un signalement entame une nouvelle conversation dans un environnement fiable en cliquant sur « + Nouveau rapport ».
- 3) La personne émettant un signalement sélectionne la langue dans laquelle elle souhaite envoyer son message.
- 4) La personne émettant le signalement prend note du « numéro de rapport » et définit un mot de passe pour le rapport.
- 5) La personne émettant un signalement sélectionne le pays dans lequel l'incident s'est produit dans un menu déroulant avec possibilité de recherche, puis clique sur « Continuer ».
- 6) La personne émettant un signalement tape son message. Les annexes peuvent être téléchargées au moyen du symbole de trombone.
- 7) Lorsque la personne émettant un signalement a terminé, elle clique sur « Envoyer le message ». Après avoir contrôlé le contenu de son signalement, la personne émettant un signalement clique sur « Envoyer ». Le message et les fichiers joints sont ensuite traités par l'exploitant du système.
- 8) Après avoir envoyé un signalement, la personne l'ayant émis reçoit un accusé de réception dans un délai de sept jours. La personne ayant émis le signalement a la possibilité d'enregistrer une adresse e-mail afin de recevoir une notification dès que SMA donne une réponse. L'adresse e-mail doit être vérifiée à l'aide d'un code envoyé à l'adresse e-mail saisie.
  - Remarque : personne chez SMA ne verra jamais l'adresse e-mail utilisée pour les notifications.
- 9) La personne ayant émis le signalement peut consulter les réponses en cliquant sur « Se connecter » et non sur « + Nouveau rapport » après avoir ouvert l'hyperlien ci-dessus.

### Utiliser le téléphone Speak-Up

- 1) Pour envoyer un message vocal par le biais du canal Speak-Up Phone, la personne émettant un signalement doit sélectionner le numéro de téléphone pour le pays correspondant (une liste des numéros de téléphone est disponible dans la dernière section du présent manuel d'utilisation) et suivre les instructions vocales.
  - Remarque : les numéros de téléphone ne sont pas tous gratuits, c'est-à-dire que des frais locaux peuvent s'appliquer). Si le numéro de téléphone pour le pays de la personne émettant un signalement n'est pas « gratuit » et que la personne émettant un signalement souhaite envoyer un message vocal sans que cela n'entraîne de frais, celle-ci a la possibilité d'envoyer un message vocal via l'application Speak-Up (voir ci-dessus).
- 2) La personne émettant un signalement doit saisir le code d'organisation de SMA.

#### **Code d'organisation de SMA : 107347**

- 3) La personne émettant un signalement sélectionne la langue souhaitée.
- 4) La personne émettant un signalement doit prendre note du « numéro de rapport » unique et définir un code PIN à quatre chiffres.
- 5) La personne émettant un signalement dicte son message par téléphone après la tonalité.
- 6) Lorsque la personne émettant un signalement a terminé, elle appuie sur « 1 » ou raccroche tout simplement.
- 7) Après avoir envoyé un signalement, la personne l'ayant émis reçoit un accusé de réception dans un délai de sept jours. La personne ayant émis un signalement peut réécouter son message en appelant le canal Speak-Up Phone et saisissant le numéro de rapport ainsi que le code PIN.

### 3. Protection de l'anonymat

Les personnes ayant émis un signalement décident seules du contenu des messages qu'elles envoient. Si un message comprend des coordonnées, celles-ci seront transmises à l'équipe Group Compliance de SMA. Si aucune coordonnée n'est fournie, le message est envoyé de façon anonyme.

SMA n'a pas accès aux données de connexion (données téléphoniques ou adresses IP) et ne s'enquerra pas de l'identité des personnes ayant émis un signalement. Les personnes émettant un signalement sont libres d'utiliser un téléphone ou ordinateur public ou non identifiable (au lieu d'un appareil de SMA) si elles le souhaitent.

Les messages vocaux (envoyés via l'application Speak-Up ou via le canal Speak-Up Phone) sont transcrits mot à mot par People Intouch. Le fichier audio enregistré n'est en aucun cas transmis à l'équipe Group Compliance. Cela signifie que personne chez SMA n'entendra la voix d'une personne ayant émis un signalement. Les personnes émettant un signalement peuvent également faire lire leur message par une autre personne si elles le souhaitent.

Malgré l'anonymat, les personnes ayant émis un signalement peuvent obtenir une réponse par le biais de la SMA Speak-Up Line. En saisissant le canal SMA Speak-Up Line par lequel la personne a émis son signalement, cette dernière peut lire ou écouter le message de réponse de SMA et a la possibilité d'y répondre (voir la section « Comment utiliser la SMA Speak-Up Line » ci-dessus).

Les personnes ayant émis un signalement qui souhaitent rester anonymes doivent veiller à ce que leurs coordonnées ne figurent pas dans les documents joints ni dans les propriétés des documents.

### 4. Déroulement après l'envoi du signalement

Immédiatement après que le signalement a été envoyé par la personne émettant un signalement via la SMA Speak-Up Line, l'exploitant du système commence son traitement.

- Dans un premier temps, les messages vocaux sont transcrits et traduits en anglais lorsque le message a été envoyé dans une autre langue que l'anglais ou l'allemand. Cette étape est exécutée par le prestataire mandaté par l'exploitant du système.
- Les messages écrits sont traduits en anglais lorsque le message a été envoyé dans une autre langue que l'anglais ou l'allemand. Cette étape est exécutée par un service de traduction automatique.

Dès que les étapes de transcription et de traduction sont achevées, le message exact, aussi bien le message original que sa traduction en anglais le cas échéant, est envoyé à l'équipe Group Compliance de SMA. L'équipe évalue le signalement et envoie une réponse à l'exploitant du système.

Le cas échéant, l'exploitant du système traduit la réponse dans la langue dans laquelle le message initial a été envoyé et l'enregistre dans le système Speak-Up. L'exploitant du système enregistre également la réponse pour les personnes ayant émis un signalement par message vocal (via l'application Speak-Up ou le canal Speak-Up Phone).

Les personnes ayant émis un signalement devraient recevoir une réponse de la part de l'équipe Group Compliance de SMA dans un délai de sept jours. Les personnes ayant émis un signalement doivent chercher les réponses via le même canal Speak-Up (application Speak-Up, Speak-Up ou Speak-Up phone) que celui qu'elles ont utilisé pour envoyer le message original.

## 5. Liste des numéros de téléphone pour le canal Speak-Up phone

Pays	Numéro de téléphone (gratuit ou numéro standard au tarif de communication local)
Albania	Number: +355 4 530 1801 Call charged at local rate
Algeria	Number: +213 983 29 93 38 Call charged at local rate
Angola	Number: +244 226 425 610 Call charged at local rate
Anguilla	Freephone: 1833 422 2005
Antigua and Barbuda	Freephone: 1833 422 2006
Argentina	Number: +54 11 2039 7280 Call charged at local rate
Australie	Number: +61 2 8284 6262 Call charged at local rate
Austria	Freephone: 0800 909 683
Bahamas	Freephone: 1833 422 2007
Bahreïn	Number: +973 1650 1936
Bangladesh	Freephone: +880 (0) 9610 998462
Barbade	Number: +1 (246) 623 9631 Call charged at local rate
Belgique	Freephone: 0800 89 326
Belize	Freephone: 1800 0130 076
Bénin	Number: +229 20 90 0380 Call charged at local rate
Bermudes	Freephone: 1833 422 2008
Bhoutan	Freephone: +975 2 379 003
Bolivia, Plurinational State of	Freephone: 800 105 122
Bosnia and Herzegovina	Number: +387 70 330 093 Call charged at local rate
Botswana	Freephone: 800 786 1103
Brésil	Number: +55 (11) 4700 8838 Call charged at local rate
Brunei Darussalam	Freephone: 801 4657
Bulgarie	Freephone: 800 210 0645
Burkina Faso	Number: +226 25 30 09 82 Call charged at local rate
Cambodia	Freephone: 1800 209 867
Cameroon	Freephone: +237 6 57 10 31 12
Canada	Number: +1 (514) 395 0496 Call charged at local rate
Cayman Islands	Number: +1 (345) 769 5580 Call charged at local rate
Chile	Number: +56 22 483 5917 Call charged at local rate
Chine	Freephone (via China Telecom): 1080 0152 3042
Chine	Freephone (Via China United Network): 1080 0852 2221
Chine	Country wide number with no supplier restriction: 400 120 1842 Call charged at local rate.
Colombia	Number: +57 601 242 1247 Call charged at local rate

Costa Rica	Number: +506 4036 0350 Call charged at local rate
Côte d'Ivoire	Freephone: +225 05 66 77 0918
Croatia	Freephone: 0800 7745
Cyprus	Freephone: 800 91142
Czechia	Freephone: 800 050 833
Danemark	Number: +45 43 31 09 61 Call charged at local rate
Dominique	Freephone: 1833 422 1998
République Dominicaine	Number: +1 (829) 947 1996 Call charged at local rate
Équateur	Freephone: 1800 001 432
Egypt	Freephone: 0800 000 0083
Le Salvador	Number: +503 2230 4752 Call charged at local rate
Estonia	Number: +372 609 3008 Call charged at local rate
Ethiopia	Freephone: 800 86 1919
Fiji	Freephone: 008 002 650
Finland	Freephone: 0800 392 912
France	Freephone: 080 554 3753
French Guiana	Freephone: 0800 99 1448
French Polynesia	Freephone: 0800 91 4886
Georgia	Freephone: 1800 008 013
Allemagne	Freephone: 0800 1818 952
Ghana	Number: +233 59 699 3553 Call charged at local rate
Grèce	Freephone: 0080 0441 45924 The number will not work when called from a mobile
Grenade	Number: +1 (473) 230 0333 Call charged at local rate
Guam	Freephone: 1833 809 6777
Guatemala	Number: +502 2302 8459 Call charged at local rate
Hong Kong	Number: +852 3019 4193 Call charged at local rate
Hongrie	Freephone: 06 809 845 89
Iceland	Number: +354 415 0349 Call charged at local rate
Inde	Freephone: 0008 0005 03159
Indonesia	Number: +62 21 8063 0074 Call charged at local rate
Ireland	Freephone: 1800 800 636
Israël	Number: +972 3374 1225 Call charged at local rate
Italie	Freephone: 800 147 694
Jamaica	Number: +1 (876) 677 9125 Call charged at local rate
Japon	Number: +81 3 6627 0734 Call charged at local rate
Jordan	Freephone: 0800 23801 No mobile access

Kazakhstan	Number: (+7) 877 2735 74582 Call charged at local rate; No mobile access
Kenya	Number: +254 20 765 0957 Call charged at local rate
Korea, the Republic of	Number: +82 2 3700 5146 Call charged at local rate
Koweït	Freephone: +965 2205 5730
Latvia	Freephone: 800 05929
Lebanon	Freephone: 833 816 0193
Lithuania	Freephone: 8800 30366
Luxembourg	Number: +352 342 080 8982 Call charged at local rate
Malaisie	Number: +60 3 7724 3136 Call charged at local rate
Malte	Freephone: 8006 5144
Martinique	Freephone: 0800 90 1651
Maurice	Number: +230 5 297 0999 Call charged at local rate
Mexico	Number: +52 55 4780 6198 Call charged at local rate
Moldova, the Republic of	Freephone: 080 060 016
Morocco	Number: +212 5 30 14 41 08 Call charged at local rate
Myanmar	Freephone: 0800 800 8062
Namibie	Freephone: +264 83 380 0103
Népal	Freephone: 1800 001 0186
Pays-Bas	Number: +31 10 700 75 03 Call charged at local rate
New Zealand	Number: +64 9 913 5892 Call charged at local rate
Nicaragua	Number: +505 7513 7610 Call charged at local rate
Nigeria	Freephone: 070 8060 1221
North Macedonia	Number: +389 2551 3216 Call charged at local rate
Norway	Number: +47 24 14 06 01 Call charged at local rate
Oman	Freephone: 8007 4161
Pakistan	Freephone: 0080 0900 44437
Panama	Number: +507 308 4480 Call charged at local rate
Papua New Guinea	Freephone: 0008 61322
Paraguay	Freephone: 0098 0044 10266 No mobile access
Pérou	Freephone: 0800 74535
Philippines	Freephone: 1800 8394 8474 Can only be connected by Globe Telecom device
Pologne	Freephone: 0080 0012 953
Portugal	Freephone: 800 831 302
Porto Rico	Number: +1 (787) 200 7305 Call charged at local rate
Qatar	Freephone: 800 101 094
Réunion	Freephone: 1800 916 980

Roumanie	Freephone: 0800 400 653
Saudi Arabia	Freephone: 800 850 1433
Serbia	Number: +381 10 520 043 Call charged at local rate
Seychelles	Freephone: 800 131
Singapore	Number: +65 6403 7051 Call charged at local rate
Slovaquie	Freephone: 0800 113 418
Slovenia	Freephone: 0800 83115
Afrique du Sud	Number: +27 (21) 427 7937 Call charged at local rate
Espagne	Number: +34 900 031 156 Call charged at local rate
Sri Lanka	Number: +94 (72) 091 0370 Call charged at local rate
Soudan	Freephone: +249 15 655 9883
Suriname	Freephone: 833 816 0919
Sweden	Freephone: 020 160 4703
Switzerland	Freephone: 080 000 5691
Taiwan, Province of China	Number: +886 2 7743 8912 Call charged at local rate
Tanzania, the United Republic of	Freephone: 0800 11 1020
Thaïlande	Number: +66 2 844 9693 Call charged at local rate
Trinidad and Tobago	Number: +1 (868) 224 1869 Call charged at local rate
Tunisia	Number: +216 31 300 338 Call charged at local rate
Turquie	Freephone: 0080 04488 28602
Turks and Caicos Islands	Freephone: 1833 462 1355
Ouganda	Number: +256 41 423 8162 Call charged at local rate
United Arab Emirates	Freephone: 800 0444 0408
Royaume-Uni	Freephone: 080 0022 4118
United States of America	Number: +1 (669) 288 7154 Call charged at local rate
Uruguay	Freephone: 0004 1598 5762
Venezuela, Bolivarian Republic of	Number: +58 212 335 7722 Call charged at local rate
Viet Nam	Number: +84 1900 3271 Call charged at local rate
Virgin Islands (British)	Freephone: 1833 462 1356
Virgin Islands (U.S.)	Freephone: 1833 724 6398
Zimbabwe	Freephone: +263 867 742 2010



**SMA-France.com**

