



# **Livret informatif - mécanisme de règlement des réclamations de Zalando**



|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| Le mécanisme de traitement des réclamations de Zalando | 2 |
| Introduction                                           | 2 |
| Comment signaler un problème                           | 2 |
| Moyens techniques et signalement                       | 2 |
| Qui peut l'utiliser ?                                  | 3 |
| Quand effectuer un signalement                         | 3 |
| Qu'est-ce qui peut faire l'objet d'un signalement      | 3 |
| Comment effectuer un signalement                       | 4 |
| Signalement anonyme                                    | 4 |
| Que se passe-t-il une fois un signalement effectué     | 4 |
| Confidentialité, anonymat et confidentialité           | 5 |

# Le mécanisme de traitement des réclamations de Zalando

## Introduction

Chez Zalando,<sup>1</sup> nous nous engageons fermement à respecter les lois applicables, les normes éthiques et nos règlements internes. Conformément à la Loi allemande relative aux obligations de diligence raisonnable des entreprises dans les chaînes d'approvisionnement (communément appelée « Loi sur la diligence raisonnable dans la chaîne d'approvisionnement » ou LKSG ; en allemand : « Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz »), Zalando met en œuvre, examine et actualise en permanence des procédures rigoureuses de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et d'environnement. Ces mesures structurées sont systématiquement conçues pour prévenir, atténuer ou réduire au minimum le risque d'infractions aux droits de l'homme et de dégradation de l'environnement au sein de nos propres activités et de celles de nos fournisseurs.

L'un des principaux objectifs de ce cadre juridique est le maintien d'un mécanisme de réclamation efficace et indépendant. Zalando met à disposition un canal de réclamation pleinement opérationnel et facilement accessible, grâce auquel les membres de notre réseau de fournisseurs peuvent signaler en toute sécurité et de manière anonyme des infractions aux droits de l'homme ou à l'environnement. Nous attendons de nos partenaires commerciaux qu'ils veillent à ce que ces canaux de signalement soient activement mis en avant et rendus accessibles à l'ensemble de leur personnel.

Cette brochure explique comment nos partenaires commerciaux peuvent répondre à ces attentes. De plus, elle décrit en détail le fonctionnement de notre canal de réclamation et sert de guide pratique permettant à nos partenaires de se familiariser, ainsi qu'à leurs employés, avec nos procédures.

## Comment signaler un problème

### Moyens techniques et signalement

Notre canal de réclamation est accessible dans plus de 150 pays à travers le monde via un navigateur web et des lignes téléphoniques dédiées. Cet outil prend en charge plusieurs interfaces et propose 45 langues grâce à des fonctionnalités linguistiques et de traduction intégrées.

Le système garantit deux protections :

- Les travailleurs peuvent s'entretenir directement et en toute sécurité avec notre équipe chargée de la conformité afin de partager des preuves et de vérifier l'état d'avancement de leur dossier.
- Si un salarié souhaite garder son nom secret, le système protège pleinement son identité en permettant aux plaignants de rester anonymes.



Version Web à l'adresse [zalando-grievance.com](https://zalando-grievance.com)

---

<sup>1</sup> ZALANDO SE et toutes ses filiales, ci-après communément désignées sous le nom de Zalando. Le mécanisme de traitement des réclamations mis en place par ABOUT YOU est accessible à l'adresse <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>



Les numéros de téléphone des pays concernés sont disponibles sur la page d'accueil du dispositif de réclamation.

### **Qui peut l'utiliser ?**

Ce canal de signalement est ouvert à toute personne travaillant actuellement pour des entreprises de la chaîne d'approvisionnement directe ou indirecte de Zalando, sous contrat avec celles-ci ou directement concernée par leurs activités. Il permet aux personnes de signaler des infractions aux droits de l'homme ou des infractions environnementales résultant des activités économiques de Zalando ou de ses fournisseurs.

Bien que cet outil soit accessible à tous, nous vous encourageons vivement à faire d'abord appel aux ressources disponibles localement sur place, telles que vos supérieurs hiérarchiques de confiance, les représentants du personnel, le médiateur local ou le service des ressources humaines de votre site, afin de résoudre les problèmes locaux. Toutefois, si une personne effectuant un signalement ne se sent pas en sécurité pour le faire ou souhaite rester anonyme, elle est invitée à utiliser notre canal de signalement.

Zalando traite chaque signalement de manière confidentielle et n'acceptera aucune discrimination ni représailles contre les individus qui ont soulevé des inquiétudes de conformité en toute bonne foi.

### **Quand effectuer un signalement**

Nous attendons des auteurs de signalement qu'ils effectuent un signalement dès qu'ils estiment qu'une infraction s'est produite. Idéalement, les signalements devraient être effectués avant que la situation ne s'aggrave ou à un stade où l'infraction peut encore être atténuée ou évitée. Un signalement rapide permettra également à Zalando de répondre à la violation de manière plus efficace.

### **Qu'est-ce qui peut faire l'objet d'un signalement**

Nous encourageons tout le monde ayant été victime ou ayant été témoin d'une des violations ci-dessous. Les personnes effectuant un signalement sont encouragées à fournir tous les faits concernant leur affaire connus au moment de la rédaction.

- Infraction aux droits de l'homme et du travail
- Inégalité de traitement
- Non-respect des contrats de travail, des conditions de rémunération ou des horaires de travail
- Non prise en compte de la santé et de la sécurité au travail
- Exploitation du travail des enfants ou manquement à l'obligation de protéger les jeunes travailleurs
- Travail forcé ou exploitation des travailleurs migrants
- Approvisionnement ou traitement illicite de minerais et métaux issus de zones de conflit
- Non-respect de la liberté d'association et des droits de négociation collective
- Violations des droits de l'homme liées à des dommages environnementaux
- Actes de corruption et infractions à la législation sur la lutte contre la criminalité financière

## **Comment effectuer un signalement**

### Ligne téléphonique

Dans les régions où la connectivité Internet est faible, un numéro de téléphone spécifique au pays sera disponible. Les personnes effectuant un signalement peuvent appeler à tout moment la ligne téléphonique pendant la journée. En appelant cette ligne téléphonique, les signalements verbaux seront enregistrés de manière sécurisée, puis transcrits sous forme de texte avant d'être transmis à l'outil de signalement de Zalando.

### Navigateur

Les personnes souhaitant signaler un problème peuvent accéder au canal de signalement à l'adresse [zalando-grievance.com](https://zalando-grievance.com), soit en saisissant directement l'adresse Web dans leur navigateur, soit en scannant le code QR figurant sur nos supports d'information. Une fois sur la plateforme, un guide étape par étape les accompagne tout au long du processus de signalement. La personne formulant le signalement se verra attribuer un numéro de dossier unique grâce auquel elle pourra créer un mot de passe pour accéder à sa boîte de réception sécurisée. Cela permet de créer un espace de connexion sécurisé pour communiquer directement avec l'équipe chargée de la conformité. Même si la personne formulant le signalement choisit de rester anonyme, l'équipe chargée de la conformité peut utiliser ce canal pour examiner d'autres éléments de preuve, clarifier les questions en suspens et envoyer des mises à jour concernant le signalement.

## **Signalement anonyme**

Pour garantir votre anonymat, vous devez procéder comme suit :

- Dans la mesure du possible, ne faites pas votre signalement à partir d'un appareil fourni par votre employeur.
- Lorsque vous utilisez la version web, accédez directement au système en utilisant le code QR fourni ou en copiant ou en tapant l'adresse URL dans un navigateur internet plutôt qu'en cliquant sur un lien.
- Ne communiquez pas vos données personnelles

Zalando traite chaque signalement de manière confidentielle et n'acceptera aucune discrimination ni représailles contre les individus qui ont soulevé des inquiétudes de conformité en toute bonne foi. Les représailles constituent en soi une violation de nos normes éthiques et feront l'objet d'une enquête en conséquence.

## **Que se passe-t-il une fois un signalement effectué**

Afin qu'ils soient traités conformément aux Directives de gestion des enquêtes de Zalando, la saisie de l'ensemble des signalements est effectuée par l'équipe Corporate Compliance, qui a une responsabilité à l'échelle du groupe pour la conformité chez Zalando. Toute personne effectuant un signalement recevra une confirmation de la réception de son signalement dans les sept (7) jours ouvrables. Toutes les plaintes valables feront l'objet d'une enquête et des mesures appropriées seront prises pour résoudre la violation. Toute personne effectuant un signalement recevra des mises à jour de la procédure dans les trois mois suivant la réception du signalement.

## **Confidentialité, anonymat et confidentialité**

La personne effectuant un signalement peut choisir de le faire de manière anonyme. Toutes les informations enregistrées au sein de notre canal de signalement et de notre outil de gestion des

dossiers sont traitées par notre équipe de conformité d'entreprise, qui opère selon le principe de confidentialité. Les données ne sont partagées qu'en vertu du principe strict du « besoin d'en connaître », lorsque cela est nécessaire à l'enquête ou requis par la loi.

Si un dossier doit être transmis à des tiers, la personne formulant le signalement en sera informée et les mêmes principes de confidentialité s'appliqueront. Des transferts externes peuvent avoir lieu dans les cas suivants :

- Transfert à une partie externe afin d'aider l'équipe chargée de la conformité d'entreprise Corporate Compliance à enquêter sur les faits (par exemple, lorsqu'une expertise juridique spécialisée ou locale est requise).
- Transfert à un organisme d'enquête public ou à une autorité de régulation lorsque les faits signalés indiquent une nécessité juridique de saisir les autorités compétentes.
- Transfert à une autre entreprise si les faits signalés relèvent de la responsabilité d'une entité distincte de Zalando.

Pour plus d'informations sur la confidentialité et la protection des données, veuillez consulter la Politique de confidentialité à l'adresse [zalando-grievance.com](https://zalando-grievance.com).