

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : <i>2018</i>	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : <i>3</i>

## PROCEDURE D'ALERTE ETHIQUE

Fonction:	Conformité
Portée :	Toutes les entités/activités Coface
Auteur :	Responsable Conformité Groupe
Validation :	Directeur de la Conformité Groupe
Date initiale de mise en place :	2018
Version :	V3
Date de la dernière mise à jour :	Juin 2023
Niveau de confidentialité :	Document public

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : <i>2018</i>	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : <i>3</i>

## Sommaire

1. INTRODUCTION.....	4
1.1. Portée et objectifs.....	4
1.2. Lois et réglementations.....	5
1.3. Principes-clefs.....	5
2. QUI PEUT ESCALADER UNE ALERTE ETHIQUE ? .....	5
3. QUELLES SITUATIONS REPORTER ? .....	6
3.1. Les situations à reporter .....	6
3.2. Les informations à communiquer.....	7
4. COMMENT ESCALADER UNE ALERTE ETHIQUE?.....	7
4.1. La sélection du canal le plus approprié.....	7
A. Les canaux de réception locaux ou régionaux.....	8
B. Les canaux accessibles au public.....	8
C. Le Médiateur (“Ombudsperson”) .....	8
D. Les canaux d’alerte externes.....	9
4.2. Les alertes anonymes.....	9
4.3. Les modalités de collecte.....	9
5. GOUVERNANCE .....	10
5.1. Les vérifications préliminaires.....	10
5.2. Le traitement et les investigations.....	11
A. L’escalade au Forum d’alerte éthique .....	11
B. Le traitement par le Médiateur du Groupe .....	11
5.3. L’information du lanceur d’alerte .....	12
5.4. L’information des autres personnes visées.....	13
6. LA PROTECTION DU LANCEUR D’ALERTE.....	13
6.1. Les engagements sur la confidentialité et l’impartialité .....	13
6.2. La protection contre les mesures de représailles.....	14
7. LE DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE.....	15
8. LA FORMATION ET LA COMMUNICATION .....	15
9. LA CONSERVATION DES DONNEES.....	16
10. LES DATES D’ENTRÉE EN VIGUEUR ET DE REVUE.....	16
ANNEXE I – MODELE D’ADDENDUM.....	17
ANNEXE II – INFORMATIONS SUR LES CANAUX EXTERNES .....	18

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : <i>2018</i>	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : <i>3</i>

### Versions:

<b>Version</b>	<b>Date d'approbation</b>	<b>Date d'application</b>	<b>Modifications.</b>
<i>1.0</i>	<i>2018</i>	<i>2018</i>	<i>Création de la Procédure.</i>
<i>2.0</i>	<i>Juillet 2019</i>	<i>Juillet 2019</i>	<i>Modifications.</i>
<i>3.0</i>	<i>Juin 2023</i>	<i>Juin 2023</i>	<i>Modifications pour intégrer :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La loi n° 2022-401 du 21 Mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte, modifiant la loi n°2016-1691 du 9 Décembre 2016;</i></li> <li>- <i>Le décret n°2022-1284 du 3 Octobre 2022 relatif aux procédures de recueil et de traitement des signalements émis par les lanceurs d'alerte et fixant la liste des canaux d'alerte externes.</i></li> </ul>

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Jun 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

## 1. INTRODUCTION

En qualité d'établissement régulé, *Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur* s'engage à opérer de manière éthique et en conformité avec les lois et réglementations applicables. En ce sens, Coface promeut des normes en matière de probité et d'intégrité afin de prévenir tout incident ou suspicion d'incident et de protéger les personnes qui signalent un comportement répréhensible dans le cadre de leurs activités.

Coface et ses filiales/succursales (désignées ci-après « Coface ») imposent à leurs entités d'appliquer le même niveau de diligence et protection en matière de traitement des alertes.

Ce document a été présenté aux comités d'entreprise et doit être lu conjointement avec les autres normes de conduite et directives de Coface, contenues notamment dans le Code de Conduite et le Code Anti-corruption.

### 1.1. Portée et objectifs

1.1.1 La procédure d'alerte concerne le signalement d'un incident présumé ou suspecté, par une personne physique (désignée ci-après « le lanceur d'alerte »), de bonne foi et sans compensation financière directe, concernant une violation potentielle ou avérée de la loi, d'une réglementation, du Code de Conduite de Coface et/ou une menace ou un préjudice pour l'intérêt général (désigné ci-après « alerte éthique »)<sup>1</sup>.

1.1.2 Le signalement peut concerner, sans s'y limiter : la fraude, la corruption, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, la violation de sanctions internationales, l'utilisation inappropriée des ressources de l'entreprise, les conflits d'intérêts, les délits d'initiés, les infractions aux lois relatives à la concurrence, la violation des lois relatives à la protection des données personnelles ou encore un comportement inapproprié au regard des obligations légales de Coface à l'égard de ses clients et/ou de ses collaborateurs.

1.1.3 L'objectif de cette procédure est de permettre aux alertes éthiques d'être soulevées en toute sécurité au sein de Coface et d'être traitées de manière adéquate, de sorte que des mesures appropriées puissent être prises dans un délai opportun. La procédure fournit des lignes directrices sur le processus d'escalade d'une alerte éthique et décrit les éléments essentiels et des informations pertinentes sur son traitement.

<sup>1</sup> Art. 6.I de la loi du 9 décembre 2016 modifiée par la loi du 21 mars 2022 (ci-après dénommée « Loi Sapin 2 modifiée ») accessible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033558528/2023-02-16/>

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Jun 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

## 1.2. Lois et réglementations

1.2.1 Les réglementations française et européenne imposent à Coface de mettre en place un mécanisme d'alerte éthique interne et de garantir un cadre efficace pour encourager le signalement de toute alerte éthique.

1.2.2 Par principe, si les exigences réglementaires ou législatives locales sont plus strictes ou entrent en conflit avec les exigences énoncées dans la présente procédure, toute variance ou dérogation locale doit être documentée à l'aide du modèle d'addendum figurant à l'annexe I de la présente procédure. Les normes les plus strictes auront ensuite vocation à s'appliquer. Le département Conformité Groupe est chargé d'examiner et d'approuver l'addendum local.

## 1.3. Principes-clefs

- 1.3.1 Les principes de base de la procédure d'alerte éthique sont les suivants :
- Les collaborateurs de Coface et les tiers ont le choix entre plusieurs canaux de réception pour escalader leur alerte éthique;
  - Les collaborateurs de Coface et les tiers agissant de bonne foi ne peuvent en aucun cas faire l'objet de représailles pour leur signalement : ils doivent être protégés et leur identité doit rester confidentielle dans la mesure du possible;
  - Les incidents suspectés ou présumés signalés doivent être vérifiés de manière appropriée et, s'ils sont confirmés, Coface doit prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier à la situation ;
  - Les droits fondamentaux de toutes les personnes impliquées ou liées au signalement doivent être respectés, tout en veillant à ce que le traitement de l'alerte éthique soit efficace.

## 2. QUI PEUT ESCALADER UNE ALERTE ETHIQUE ?

2.1.1 Le mécanisme d'alerte éthique décrit dans cette procédure est accessible à toutes les personnes dont la relation avec Coface s'inscrit dans un cadre professionnel<sup>2</sup>. Il peut donc être utilisé par tout membre du personnel de l'ensemble du Groupe Coface, y compris les collaborateurs extérieures et/ou occasionnels, les membres des organes d'administration, ou de direction, les actionnaires etc.<sup>3</sup> (ci-après dénommés « les collaborateurs de Coface »).

2.1.2 Il peut également être utilisé par toutes les personnes extérieures qui entretiennent ou ont entretenu une relation professionnelle avec Coface sous quelque forme que ce soit<sup>4</sup> (désignées ci-après « les tiers » de Coface). Cela inclut également, mais sans s'y limiter, les clients, les intermédiaires, les sous-traitants, les

<sup>2</sup> Art. 7-11° de la Loi Sapin 2 modifiée.

<sup>3</sup> Art. 8.I.A. 1°, 2° et 3° de la Loi Sapin 2 modifiée.

<sup>4</sup> Art. 8.I.A. 4° et 5° de la Loi Sapin 2 modifiée.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Jun 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

fournisseurs et leurs collaborateurs, les collaborateurs dont la relation de travail s'est terminée, les candidats à un emploi au sein de Coface etc.

2.1.3 Les collaborateurs de Coface ou les tiers sont encouragés à signaler tout incident présumé ou suspecté, dont ils ont connaissance en raison de leurs activités professionnelles ou, à défaut, dont ils ont personnellement connaissance<sup>5</sup>.

2.1.4 Les collaborateurs de Coface sont également tenus de coopérer à toute enquête officielle, audit ou demande similaire. Aucun collaborateur de Coface ne peut utiliser sa fonction ou sa position pour empêcher un autre collaborateur de Coface d'exercer ses droits ou de se conformer à ses obligations comme indiqué ci-dessus sans s'exposer à de potentielles sanctions disciplinaires et/ou poursuites pénales<sup>6</sup>.

### 3. QUELLES SITUATIONS REPORTER ?

#### 3.1. Les situations à reporter

3.1.1 Les collaborateurs de Coface et les tiers ont la possibilité de signaler tout incident suspecté ou présumé susceptible de constituer les faits suivants (sans s'y limiter) :

- Une infraction criminelle ou délictuelle économique ou financière (i.e. blanchiment de capitaux, financement du terrorisme, vol, fraude, corruption etc.) ;
- Une infraction ou un agissement en lien avec les ressources humaines (harcèlement, intimidation, discrimination sur le lieu de travail, mise en danger de la santé ou de la sécurité d'une personne, etc.) ;
- Toute autre forme de violation du Code de Conduite Coface ou comportement contraire à l'éthique (i.e. violation de la confidentialité des clients, dissimulation délibérée d'irrégularités, etc.) ;
- Toute autre violation de la loi ou de la réglementation (i.e. violation de la loi relative à la protection des données personnelles etc.).

3.1.2 Le secret professionnel imposé aux collaborateurs de Coface et aux tiers n'est pas applicable dans le cadre de l'alerte éthique. Toutefois sont exclues du régime de l'alerte éthique les informations protégées par le secret de la défense nationale, le secret médical, le secret des délibérations judiciaires, le secret de l'enquête ou de l'instruction judiciaire ou encore le secret professionnel de l'avocat (ceux-ci demeurent pleinement applicables)<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> Art. 6.I et 7-11° de la Loi Sapin 2 modifiée.

<sup>6</sup> Art. 13.I. de la Loi Sapin 2 modifiée.

<sup>7</sup> Art. 6.II. de la Loi Sapin 2 modifiée.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Jun 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

### 3.2. Les informations à communiquer

3.2.1 L'incident présumé ou suspecté signalé doit être décrit de la manière la plus claire et précise possible. Le collaborateur de Coface ou le tiers doit s'assurer que son alerte éthique contient *a minima* les éléments suivants :

- o Les circonstances dans lesquelles les faits rapportés ont été découverts ;
- o Toutes les informations connues sur les faits signalés ;
- o Tous les documents ou autres obtenus légalement pour étayer les allégations ;
- o Les informations nécessaires pour être contacté en toute sécurité (le cas échéant).

3.2.2 Des informations ou des documents supplémentaires peuvent être demandés tout au long de la procédure afin de faciliter les investigations menées.

## 4. COMMENT ESCALADER UNE ALERTE ETHIQUE?

### 4.1. La sélection du canal le plus approprié

4.1.1 Les collaborateurs de Coface ou les tiers ont à leur disposition différents canaux de réception de l'alerte éthique pour signaler l'incident suspecté ou présumé. Dans le cadre de l'alerte éthique, les collaborateurs de Coface ou les tiers sont invités à s'adresser uniquement aux canaux de réception définis ci-dessous, pour des raisons d'efficacité et de confidentialité.

4.1.2 Il appartient au collaborateur de Coface ou au tiers de choisir le canal de réception qu'il considère le plus approprié pour soulever son alerte éthique. Il incombe au collaborateur de Coface ou au tiers de ne divulguer aucune information sur l'alerte éthique et ses conséquences en dehors des canaux de réception ci-dessous, sauf intérêt légitime, afin d'en garantir la confidentialité et le bon traitement.

4.1.3 Si le collaborateur de Coface rapporte un incident suspecté ou présumé susceptible de constituer une alerte éthique à son responsable hiérarchique, direct ou indirect, ce dernier doit le rediriger vers le canal de réception approprié, en toute confidentialité. Au regard de ses obligations professionnelles, le responsable hiérarchique s'engage également à ne divulguer aucune information sur l'alerte éthique en dehors des canaux de réception définis ci-dessous.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

## A. Les canaux de réception locaux ou régionaux

### i. Les responsables Ressources Humaines

4.1.4 Pour soulever une alerte éthique, tous les collaborateurs de Coface peuvent contacter leur responsable Ressources Humaines désigné. Le responsable Ressources Humaines peut être contacté verbalement par téléphone, par écrit par courrier électronique/postal ou physiquement dans les locaux de Coface<sup>8</sup>.

### ii. Les responsables Conformité

4.1.5 Comme les responsables des ressources humaines, tous les collaborateurs de Coface peuvent contacter leur responsable Conformité référent, comme spécifié dans l'organigramme disponible sur WeConnect<sup>9</sup>, pour soulever une alerte éthique. Le responsable Conformité peut être contacté verbalement par téléphone, par écrit par email/poste ou physiquement dans les locaux de Coface<sup>10</sup>.

## B. Les canaux accessibles au public

4.1.6 Coface met à disposition sur son site internet un formulaire que tout collaborateur de Coface ou tiers peut remplir pour faire part d'un incident suspecté ou présumé. Ce formulaire est accessible sur le site web public de Coface<sup>11</sup> *a minima* en anglais et en français, voire dans la langue locale lorsque cela est requis spécifiquement par la législation ou la réglementation nationale.

4.1.7 En outre, l'adresse électronique générique [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com) est également mise à la disposition des collaborateurs de Coface et des tiers sur le site web public pour soulever une alerte éthique.

## C. Le Médiateur (“Ombudsperson”)

4.1.8 Le Médiateur est un collaborateur de Coface chargé de recueillir les signalements relatifs à des incidents suspectés ou présumés et de tenter de résoudre les différentes situations conflictuelles, avec l'appui des autres services compétents de Coface. A ce titre, le Médiateur agit en toute indépendance, en dehors de sa propre hiérarchie. Le Médiateur traitera l'alerte éthique de manière confidentielle<sup>12</sup>. Le Médiateur peut être contacté verbalement par téléphone, par écrit à l'adresse électronique suivante : [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com) ou physiquement au siège de Coface.

<sup>8</sup> Art. 10 du décret n°2022-1284 accessible sur le site:  
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000046357368/2023-02-16/>

<sup>9</sup> [Compliance \(coface.com\)](https://www.coface.com/compliance)

<sup>10</sup> Art. 10 du décret n°2022-1284.

<sup>11</sup> Lien

<sup>12</sup> [Tout ce que vous devez savoir sur Ombudsperson \(coface.com\)](https://www.coface.com/tout-ce-que-vous-devez-savoir-sur-ombudsperson)



Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

## D. Les canaux d'alerte externes

4.1.9 Une alerte éthique peut également être soulevée par des collaborateurs de Coface ou des tiers directement auprès d'autorités externes, telles que l'Agence Française Anti-corruption ou toute autre autorité externe en fonction du sujet, comme décrit dans l'Annexe II.

### 4.2. Les alertes anonymes

4.2.1 Les collaborateurs de Coface et les tiers peuvent s'ils le préfèrent faire un signalement anonyme par écrit.

4.2.2 Un signalement est qualifié d'anonyme lorsque la personne signalant un incident présumé ou suspecté a expressément refusé de donner des informations sur son identité (i.e. en cochant la case « Oui, je souhaite rester anonyme » dans le formulaire accessible sur le site web public de Coface) ou lorsqu'aucune information permettant de déterminer l'identité de cette personne n'a été donnée (i.e. lorsqu'un courrier électronique ou non est reçu sans aucune information sur l'expéditeur).

4.2.3 Cependant, Coface n'encourage pas ce type de signalement pour les raisons suivantes :

- Coface s'engage à protéger les personnes procédant à un signalement dans le cadre de cette procédure, c'est pourquoi il ne devrait y avoir aucune raison de soulever une alerte anonyme ;
- Les investigations ultérieures pourraient être entravées si les enquêteurs ne peuvent pas entrer en contact avec la personne ayant signalé un incident présumé ou suspecté pour obtenir des informations supplémentaires ;
- Dans certaines juridictions, Coface peut être dans l'incapacité d'enquêter sur des incidents présumés ou suspectés signalés de manière anonyme ;
- Les collaborateurs de Coface ou les tiers qui alertent de manière anonyme renoncent au droit à l'information des lanceurs d'alerte : aucun accusé de réception, retour d'information sur les mesures prises pour gérer l'alerte éthique ou la clôturer ne pourront être envoyés<sup>13</sup>.

### 4.3. Les modalités de collecte

4.3.1 Pour les signalements effectués par des collaborateurs de Coface auprès de responsables Ressources Humaines ou Conformité, l'entreprise s'engage à recueillir les informations dans la langue de l'entité dans laquelle le signalement est fait ou en anglais, au minimum.

<sup>13</sup> Art. 7-1 (4) de la Loi Sapin 2 modifiée.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Jun 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

4.3.2 En cas d'alerte par des tiers utilisant le formulaire en ligne sur le site web de Coface ou l'adresse électronique générique, Coface s'engage à collecter les signalements dans toutes les langues.

4.3.3 En cas d'alerte éthique soulevée auprès du Médiateur, Coface s'engage à collecter ladite alerte en anglais ou en français.

4.3.4 Afin d'en garantir l'exactitude et le suivi, les signalements par voie orale doivent être retranscrits à l'écrit par le premier canal contacté. La personne ayant procédé au signalement aura la possibilité de vérifier, de corriger et d'approuver la transcription de la conversation<sup>14</sup>.

4.3.5 Le collaborateur de Coface ou le tiers a également la possibilité de vérifier et de corriger son signalement effectué par écrit.

## 5. GOUVERNANCE

### 5.1. Les vérifications préliminaires

5.1.1 Les modalités résumées ci-dessous sont décrites en détails dans le mode opératoire relatif à la collecte et au traitement des alertes éthiques, à laquelle les personnes spécifiquement contactées ou désignées peuvent se référer.

5.1.2 L'alerte et l'incident présumé ou suspecté doivent être traités avec la plus grande confidentialité par toutes les personnes spécifiquement contactées/désignées ou ayant connaissance de ce qui a été signalé.

5.1.3 Chaque signalement est évalué par le canal contacté en premier lieu afin de déterminer s'il répond aux conditions de l'alerte éthique, (i.e. que le signalement concerne des irrégularités couvertes par la présente procédure et que la personne ayant procédé au signalement a la capacité à agir).

5.1.4 Si la conclusion des vérifications préliminaires est positive, le collaborateurs de Coface ou le tiers qui a lancé l'alerte éthique reçoit un accusé de réception dans les sept (7) jours ouvrables suivant l'alerte <sup>15</sup>, à moins que cela ne conduise à compromettre la confidentialité de son identité<sup>16</sup> ou que le lanceur d'alerte ait expressément renoncé à ce droit (i.e. dans l'hypothèse d'un signalements anonymes)<sup>17</sup>. La décision est documentée dans un registre d'alertes éthiques par la personne en charge du recueil des alertes soit le premier canal contacté.

<sup>14</sup> Art. 6.II. 3° du décret n°2022-1284.

<sup>15</sup> Art. 10.I. du décret n°2022-1284.

<sup>16</sup> Art. 10.I. du décret n°2022-1284.

<sup>17</sup> Art. 7-1 (4) de la Loi Sapin 2 modifiée.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : <i>2018</i>	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : <i>3</i>

5.1.5 Si les vérifications préliminaires indiquent que le signalement n'est pas fondé ou qu'il ne peut être traité dans le cadre de cette procédure, le signalement peut être clôturé à ce stade. Cette décision doit être consignée dans un registre d'alertes éthiques par le premier canal contacté. La personne ayant procédé au signalement en est ensuite informée. Cette notification doit être envoyée dans les sept (7) jours ouvrables suivant l'alerte et sert également d'accusé de réception. La notification précise la clôture du signalement ainsi que les motifs de cette clôture.

## **5.2. Le traitement et les investigations**

5.2.1 Le traitement de l'alerte dépend du canal de réception choisi initialement par le lanceur d'alerte.

### **A. L'escalade au Forum d'alerte éthique**

5.2.2 Le lanceur d'alerte a initialement contacté son Responsable RH ou Conformité ou un canal accessible au public. Dans ce cas, le premier canal contacté escalade ensuite l'alerte éthique, qu'elle soit clôturée ou non après les vérifications préliminaires, et les documents y afférents au Forum d'alerte éthique.

5.2.3 Le Forum d'alerte éthique est composé d'une équipe de personnes disposant de l'expertise nécessaire au traitement des alertes : le Secrétaire Général et les Directeurs Conformité et des Ressources Humaines du Groupe. Ces personnes disposent des connaissances et de l'objectivité nécessaires pour déterminer quelle personne ou fonction spécifiquement désignée mènera les investigations.

5.2.4 L'alerte éthique est confiée à la personne ou à la fonction la plus apte à investiguer en fonction de l'objet de l'alerte.

5.2.5 La personne ou fonction spécifiquement désignée mène les investigations et détermine la véracité des faits allégués, sur la base des éléments factuels concrets recueillis au cours de ces investigations. A cette fin, la personne ou fonction désignée peut mener des entretiens avec les collaborateurs de Coface ou les tiers, les témoins ou les auteurs présumés et procéder à l'examen de documents, etc. Les résultats et les conclusions des investigations sont formalisés dans un rapport transmis au Forum d'alerte éthique.

5.2.6 Dans le cas où les investigations menées attestent de la véracité des faits allégués, le Forum d'alerte éthique discute collectivement, dans un délai raisonnable, des mesures nécessaires pour remédier à l'incident et ses conséquences, afin qu'il ne survienne à nouveau.

### **B. Le traitement par le Médiateur du Groupe**

5.2.7 Le lanceur d'alerte a initialement contacté le Médiateur du Groupe. Dans ce cas, le Médiateur détermine seul quelle personne ou fonction spécifiquement

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

désignée est la plus apte à mener les investigations en complément de celles menées par le Médiateur du Groupe.

5.2.8 Le Médiateur du Groupe et/ou la personne ou fonction spécifiquement désignée mène les investigations et détermine la véracité des faits allégués, sur la base des éléments factuels concrets recueillis au cours de ces investigations. A cette fin, le Médiateur du Groupe et/ou la personne ou fonction désignée peut mener des entretiens avec les collaborateurs de Coface ou les tiers, les témoins ou les auteurs présumés et procéder à l'examen de documents, etc. Les résultats et les conclusions des investigations sont formalisés dans un rapport au Médiateur.

5.2.9 Dans le cas où les investigations menées attestent de la véracité des faits allégués, le Médiateur discute le cas échéant des mesures de remédiations nécessaires, avec les responsables concernés (e.g. Directeur des Ressources Humaines et/ou de la Conformité du Groupe) pour éviter que l'incident ne survienne à nouveau.

5.2.10 Les investigations menées par le Médiateur du Groupe et/ou par la personne ou fonction spécifiquement désignée telles que détaillées ci-dessus ne sont mises en œuvre qu'avec l'accord préalable du lanceur d'alerte et sont réalisées dans le plus strict respect de la confidentialité notamment de l'identité du lanceur d'alerte à toutes les étapes de la procédure.

### 5.3. L'information du lanceur d'alerte

5.3.1 Le lanceur d'alerte a un droit à l'information tout au long du traitement de son signalement. Tout d'abord, comme indiqué précédemment<sup>18</sup>, pour assurer le lanceur d'alerte de la réception et de la prise en compte de son alerte éthique, un accusé de réception lui est envoyé dans les sept (7) jours ouvrables suivant l'alerte éthique. L'accusé de réception précise les étapes liées au traitement de son alerte.

5.3.2 Dans un second temps, Coface fournit un retour d'information écrit<sup>19</sup>, dans la mesure du possible, au lanceur d'alerte dans les trois (3) mois suivant l'accusé de réception de l'alerte éthique ou, si cela se produit entre-temps, à la clôture de l'alerte. Ce retour d'information comprend des indications relatives aux mesures prises pour évaluer l'exactitude des allégations, les conclusions des investigations et, le cas échéant, les actions nécessaires afin de remédier à la situation signalée, ainsi que les motifs de ces dernières<sup>20</sup>.

5.3.3 Enfin, le lanceur d'alerte est informé par écrit de la clôture de l'alerte éthique.

<sup>18</sup> Cf. Les vérifications préliminaires

<sup>19</sup> Art. 4.III. du décret n°2022-1284.

<sup>20</sup> Art. 10-1.II. de la Loi Sapin 2 modifiée.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Jun 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

## 5.4. L'information des autres personnes visées

5.4.1 Aux fins de la présente procédure, les « autres personnes visées » désignent toutes les personnes dont les données à caractère personnel sont traitées dans le cadre des investigations menées suite à l'alerte soulevée (par exemple, l'auteur présumé, les témoins, etc.)<sup>21</sup>.

5.4.2 Conformément à la loi<sup>22</sup>, les autres personnes visées doivent être informées des allégations formulées par le lanceur d'alerte dans un délai raisonnable, qui n'excède pas un mois, ainsi que des modalités d'exercice de leurs droits d'accès et de rectification, à condition que la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte et des détails des allégations soient protégés à tout moment. Toutefois, cette information peut être différée<sup>23</sup> si elle risque de compromettre gravement les besoins de l'enquête, par exemple s'il y a un risque de destruction de preuves.

## 6. LA PROTECTION DU LANCEUR D'ALERTE<sup>24</sup>

### 6.1. Les engagements sur la confidentialité et l'impartialité

6.1.1 Coface s'engage à ce que toutes les alertes éthiques soient reçues, remontées, traitées et archivées de manière impartiale et confidentielle.

6.1.2 L'impartialité signifie que chaque situation sera traitée sans parti pris, en toute objectivité et par des personnes n'ayant aucun lien direct ou indirect avec l'incident présumé ou suspecté afin d'éviter les situations de conflit d'intérêts.

6.1.3 La confidentialité est garantie tout d'abord par le fait que l'identité du lanceur d'alerte est traitée de manière confidentielle, depuis la réception du signalement jusqu'à la fin de la période de conservation des données. Les personnes en charge de la collecte et/ou du traitement des alertes éthiques sont spécifiquement formées<sup>25</sup> et s'engagent personnellement à garantir une stricte confidentialité des alertes éthiques, conformément à la loi applicable.

6.1.4 Les informations concernant le lanceur d'alerte ne peuvent être divulguées qu'avec son consentement exprès<sup>26</sup> (à moins que la divulgation ne soit faite aux autorités judiciaires), aux personnes autorisés et dans la mesure nécessaire pour

<sup>21</sup> [18.1 of the guidelines for the processing of personal data for the implementation of a professional alert system published on July 18<sup>th</sup> 2019, by the French Data privacy Regulator.](#)

<sup>22</sup> Art. 14 du RGPD accessible sur : [CHAPITRE III - Droits de la personne concernée | CNIL](#)

<sup>23</sup> Art. 14-5-b) du RGPD.

<sup>24</sup> Toutes les protections accordées par Coface sont étendues aux facilitateurs, aux personnes et aux entités liées au lanceur d'alerte dans le cadre de ses activités professionnelles, telles que définies par l'article 6-1 de la Loi Sapin 2 modifiée.

<sup>25</sup> Art. 11 du décret n°2022-1284.

<sup>26</sup> Art. 9.I. de la Loi Sapin 2 modifiée.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Jun 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

mener à bien les investigations. Une attention particulière doit être accordée au droit des personnes impliquées à être entendues équitablement.

## 6.2. La protection contre les mesures de représailles

6.2.1 Tout collaborateur de Coface ou tiers qui signale un incident suspecté ou présumé, dès lors qu'il le fait de bonne foi et dans le respect des dispositions de la présente procédure, doit être protégé contre tout acte de représailles, que les faits signalés soient ou non avérés. En revanche, Coface se réserve le droit de prononcer des sanctions disciplinaires pour tout abus, caractérisé par une dénonciation calomnieuse faite de mauvaise foi.

6.2.2 Aux fins de la présente procédure, les « représailles » sont définies comme toute action ou menace d'action injustement préjudiciable, liée même indirectement au signalement, à l'encontre du collaborateur de Coface ou d'un tiers. Cela inclut<sup>27</sup>, sans s'y limiter, la rupture de la relation commerciale (suspension, mise à pied, licenciement, résiliation de contrat...), le refus d'une promotion professionnelle, une mutation imposée ou des changements dans les conditions de travail antérieures, des mesures disciplinaires, un traitement désavantageux et une atteinte à la réputation. En outre, toutes les mesures illégales, telles que le harcèlement, la discrimination, le traitement inéquitable, etc. sont de toute évidence également interdites.

6.2.3 Toute forme de représailles est considérée comme une violation des devoirs de loyauté et d'éthique professionnelle tels que prévus par le Code de Conduite de Coface. A ce titre, des sanctions disciplinaires et des poursuites pénales peuvent être encourues par la personne ou fonction à l'origine des mesures de représailles. Lorsqu'un lanceur d'alerte estime avoir été victime de représailles, il peut en référer de plein droit aux Directeurs des Ressources Humaines, de la Conformité du Groupe, au Médiateur ou encore au canal de réception initialement contacté.

6.2.4 Si des mesures disciplinaires sans rapport avec l'alerte sont prises à l'encontre du lanceur d'alerte, le Directeur des Ressources Humaines s'assure que ces mesures disciplinaires n'ont aucun lien avec le signalement, qu'elles ne peuvent être considérées comme des mesures de représailles et qu'elles sont dûment motivées.

6.2.5 En cas de procédure judiciaire engagée par le lanceur d'alerte contre des mesures de représailles, il incombe à la partie défenderesse, Coface, de démontrer que les mesures en question n'ont pas été motivées par le signalement d'incidents présumés ou suspectés<sup>28</sup>.

6.2.6 Au sein de l'Union Européenne, le lanceur d'alerte est également protégé par les tribunaux contre toute procédure civile engagée à son encontre sur la base de

<sup>27</sup> Art. 10-1.II. de la Loi Sapin 2 modifiée.

<sup>28</sup> Art. 10-1.III. de la Loi Sapin 2 modifiée.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : 2018	Dernière mise à jour : <i>Jun 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

son signalement<sup>29</sup>. N'est pas non plus pénalement responsable le lanceur d'alerte qui soustrait, détourne ou recèle les documents ou tout autre support contenant les informations dont il a eu connaissance de manière licite et qu'il déclare dans les conditions mentionnées dans la présente procédure<sup>30</sup>.

## 7. LE DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE

Coface met en œuvre des contrôles appropriés pour s'assurer que le mécanisme d'alerte éthique est efficace. Les contrôles permanents doivent être effectués pour garantir un traitement approprié des alertes éthiques. La qualité du mécanisme est également revue par le contrôle périodique : l'audit interne.

Ces contrôles garantissent la protection de la confidentialité comme indiqué ci-dessus.

## 8. LA FORMATION ET LA COMMUNICATION

La formation est un élément-clé qui contribue à promouvoir une forte culture de la conformité au sein de l'entreprise. Conformément au programme de formation des Ressources Humaines et aux lois et règlements applicables, tous les collaborateurs de Coface reçoivent une formation obligatoire régulière et globale sur le Code de Conduite de Coface, qui inclut le mécanisme d'alerte éthique. Tous les nouveaux collaborateurs de Coface reçoivent cette formation dans les 30 jours suivant leur arrivée dans l'entreprise.

En outre, tout collaborateur de Coface en charge de la collecte et du traitement des alertes se réfère au mode opératoire de collecte et de traitement des alertes éthiques rédigé à cet effet. En ce sens, le collaborateur fait l'objet de formations spécifiques<sup>31</sup>, compte tenu de son poste, de sa mission ou de ses connaissances.

Plus généralement, le système d'alerte éthique fait l'objet d'une communication annuelle au sein de Coface, au cours de laquelle sont rappelées aux salariés de Coface les règles en vigueur au sein du groupe et les différents canaux de réception des signalements. Les responsables hiérarchiques au sein de Coface reçoivent également une communication sur le système d'escalade.

Des indicateurs-clés de performance spécifiques au mécanisme d'alerte éthique sont déployés et présentés cinq fois par an à la Direction Générale de Coface dans le cadre du Comité des Risques et de la Conformité du Groupe Coface (CGRCC) et au Comité des Risques du Conseil d'Administration.

<sup>29</sup> Art. 10-1.I. de la Loi Sapin 2 modifiée et art. 21 de la Directive (UE) 2019/1937.

<sup>30</sup> Art. 122-9 du Code Pénal.

<sup>31</sup> Art. 11 du décret n°2022-1284.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : <i>2018</i>	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : <i>3</i>

## 9. LA CONSERVATION DES DONNEES

Toutes les données relatives aux alertes éthiques doivent être conservées conformément aux lois et réglementations locales applicables et doivent être facilement récupérables. Cependant, toutes les archives sont rendues anonymes dès que la connaissance de l'identité du collaborateur de Coface ou d'un tiers lanceur d'alerte n'est plus strictement nécessaire.

Les archives suivantes doivent être conservées au minimum cinq (5) ans sous forme électronique ou papier :

- Les enregistrements relatifs à la documentation, aux informations sur les incidents présumés ou suspectés signalés aux canaux appropriés ;
- Les enregistrements relatifs au traitement des alertes éthiques et aux mesures correctives prises par le Forum d'alerte éthique ;
- Les enregistrements relatifs aux formations et aux communications.

Coface est responsable du traitement et de la protection des données personnelles recueillies dans le cadre des investigations menées.

## 10. LES DATES D'ENTRÉE EN VIGUEUR ET DE REVUE

Les présentes règles du groupe entrent en vigueur en Décembre 2023.

Cette procédure doit être revue et approuvée, au moins tous les deux ans, par le Directeur de la Conformité Groupe et toute modification importante doit être présentée au Secrétaire Général du Groupe.

Cette procédure est communiquée à tous les collaborateurs concernés et mise à disposition sur WeConnect et sur le site internet public de Coface.

### ANNEXES

- ANNEXE I – Modèle d'addendum
- ANNEXE II – Informations sur les canaux externes



Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : <i>2018</i>	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : <i>3</i>

### ANNEXE I – MODELE D’ADDENDUM

Date de publication de l'addendum :

Numéro de version de l'addendum :

<b>Country/Region</b>	
<b>Coface Legal entities covered by this addendum</b>	
<b>Line of Business covered by this addendum</b>	
<b>Contact name, position and team</b>	

<b>Impacted Group Rules Section</b>	
<b>Group Rules Section Ref:</b>	
<b>Group Rules Section Title:</b>	
<b>Variance, Derogation?</b>	
<b>Change to the Group Rules</b>	
<b>Reason for the change to the Group Rules</b>	
<p>Provide title, link and details of the Regulation or Law that requires this Addendum.</p> <p>Please be specific e.g. clause, paragraph or page number, etc.</p> <p>Please add any further relevant information (if any) e.g. Legal Advice or additional references for audit trail and complete reference.</p>	

<b>Type of modifications</b>	<b>Definition</b>
Variance	A variance must be drafted when local laws and regulations are stricter than the Group Rules.
Derogation	A derogation must be drafted when local laws and regulations are in conflict with the Group Rules.

Nom de la Procédure: <i>Procédure d'alerte éthique</i>	Date initiale de mise en place : <i>2018</i>	Dernière mise à jour : <i>Juin 2023</i>
Fonction: <i>Conformité Groupe</i>		Version : 3

## ANNEXE II – INFORMATIONS SUR LES CANAUX EXTERNES

Bien qu'il soit recommandé d'effectuer un signalement interne, afin que le signalement puisse être traité de manière adéquate, les collaborateurs de Coface et les tiers peuvent choisir, notamment lorsqu'ils pensent que le canal de réception interne ne leur permettra pas d'obtenir une réponse pertinente, d'utiliser directement les canaux externes<sup>32</sup>.

En France, les signalements peuvent être adressés à différentes autorités<sup>33</sup>. Les canaux externes comprennent notamment :

Thématiques :	Autorité :	Site internet :
Manquements à l'obligation de probité et allégations de corruption	Agence française anticorruption (AFA)	<a href="https://www.agence-antir Corruption.gouv.fr/">Faire un signalement   Agence française anticorruption (agence-francaise-anticorruption.gouv.fr)</a>
Services, produits et marchés financiers	Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).	<a href="https://acpr.banque-france.fr/controler/signaler-lacpr-un-manquement-ou-une-infraction">https://acpr.banque-france.fr/controler/signaler-lacpr-un-manquement-ou-une-infraction</a>
Prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)	<a href="https://www.signal-conso.gouv.fr/">SignalConso, un service public pour les consommateurs</a>
Sécurité et conformité des produits, protection des consommateurs	Inspection du droit du travail (France)	<a href="https://www.service-public.fr/">Dans quels cas recourir à l'inspecteur du travail ?   Service-public.fr</a>
Protection de la vie privée et des données personnelles, sécurité des réseaux et des systèmes d'information	Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)	<a href="https://www.cnil.fr/fr/lanceurs-dalerte-adresser-une-alerte-la-cnil">https://www.cnil.fr/fr/lanceurs-dalerte-adresser-une-alerte-la-cnil</a>
Relations de travail individuelles et collectives, conditions de travail	Défenseur des droits français	<a href="https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/lanceurs-dalerte">https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/lanceurs-dalerte</a>

Le collaborateur de Coface ou le tiers peut également faire une alerte éthique directement auprès des autorités judiciaires<sup>34</sup>. Toutes les garanties associées à un signalement externe sont précisées dans le décret mentionné.

<sup>32</sup> Art. 8 du décret n°2022-1284.

<sup>33</sup> La liste des autorités est fournie en annexe du décret n° 2022-1284 du 3 octobre 2022, accessible sur le site : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046357368>

<sup>34</sup> Art. 8.II de la Loi Sapin 2 modifiée.