

*COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT
PROCEDURE*



	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 2/20

Table des matières

1	Objectif.....	3
2	Champ d'application.....	3
3	Compétence pour la gestion du canal de dénonciation	4
4	Moyens de communication.....	4
5	Contenu des communications.....	5
6	Traitement et enquête sur les communications	11
6.1	Réception et admission des communications.....	11
6.2	Ouverture du dossier	11
6.3	Enquête interne.....	12
6.4	Information et audition.....	12
6.5	Clôture extraordinaire de l'enquête sur la commission d'une infraction	13
6.6	Clôture ordinaire de l'enquête : Conclusions et clôture de l'enquête.....	13
7	Préservation, garde et archivage des informations	14
8	Garanties et mesures de protection	15
8.1	Confidentialité de l'information.....	15
8.2	Garantie d'indemnisation et présomption d'innocence	16
8.3	Droit d'être entendu	16
8.4	Transparence dans l'utilisation des données personnelles	16
9	Communication de la procédure.....	16
10	Mise à jour et révision de la procédure	16
11	Approbation et diffusion	17
	ANNEXE I - INFORMATIONS SUR L'UTILISATION DES DONNÉES PERSONNELLES DES PERSONNES CONCERNÉES	18

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 3/20

1 Objectif

L'objectif de cette procédure est le développement et la mise en œuvre du canal de dénonciation de la société, afin de fournir un canal sécurisé aux employés, au personnel des fournisseurs, aux actionnaires et aux clients de FI GROUP pour qu'ils puissent signaler les faits et les comportements liés à son activité qui peuvent constituer des infractions à la loi, un délit ou une infraction administrative, ou impliquer une violation des règles internes de la société émises dans le cadre du développement du système de prévention des risques pénaux, en particulier le catalogue des conduites interdites.

Cette procédure, qui a été approuvée par l'organe de direction, garantit le respect des règles de protection des données et développe et met en œuvre les principes énoncés dans le Code pénal canadien, ainsi que d'autres réglementations applicables.

2 Champ d'application

FI GROUP met à la disposition de ses employés, du personnel de ses fournisseurs, de ses fournisseurs pour compte propre, de ses actionnaires, de ses clients, ainsi que de tout tiers ayant une relation directe et un intérêt commercial ou professionnel avec la société (ci-après, les "parties intéressées"), indépendamment de leur niveau hiérarchique et de leur situation géographique ou fonctionnelle, le canal d'alerte en tant que canal confidentiel pour la communication d'infractions dans les **domaines** suivants :

- Actes susceptibles de constituer une infraction pénale
- Actes pouvant constituer une infraction administrative
- Comportement en violation des règles internes sur la prévention des risques criminels, notamment le Catalogue des conduites interdites, le Code de conduite interne et le Code d'éthique des fournisseurs.
- Faits susceptibles d'entraîner une infraction à la loi.

Les communications effectuées par le biais du canal de dénonciation se réfèrent exclusivement à des comportements qui pourraient raisonnablement affecter le maintien ou le développement des relations de travail, commerciales ou professionnelles entre FI GROUP et ses employés, ses fournisseurs ou les tiers avec lesquels il est en relation directe, ainsi que la réputation de FI GROUP, ou qui pourraient avoir des conséquences juridiques pour ces derniers.

Ils ne font pas l'objet de la présente chaîne :

- 1) Plaintes pouvant concerner la vie privée des personnes susmentionnées.
- 2) Plaintes de clients portant sur des aspects spécifiques de la prestation des services du groupe FI qui ne sont pas liés aux questions susmentionnées.
- 3) les conflits et les questions relatives à la gestion du travail et des ressources humaines de l'entreprise, qui doivent être acheminés par les voies ordinaires et par le département "Transformation et personnel".

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 4/20

Conformément aux dispositions de la réglementation applicable, les faits susceptibles de relever des matières couvertes par le canal de dénonciation et connus en raison d'une profession à laquelle s'applique l'obligation légale de secret professionnel sont exclus du champ d'application du canal de dénonciation. À cette fin, il est précisé que seul le personnel qui exerce des activités juridiques et uniquement dans l'exercice de ces activités est inclus dans ce champ d'application.

Le canal d'alerte est un canal indépendant des canaux de communication habituels de FI GROUP avec ses employés, ses fournisseurs et les tiers avec lesquels il a une relation directe de travail, commerciale ou professionnelle, et ne les remplace pas.

3 Compétence pour la gestion du canal de dénonciation

Le canal d'alerte est géré par le comité d'éthique de FI GROUP, qui est responsable du système aux fins des dispositions de la réglementation applicable. Le comité d'éthique délègue à l'un de ses membres les pouvoirs de gestion du système interne et de traitement des dossiers d'enquête. Le comité d'éthique est un organe interne collégial, placé sous l'autorité de l'organe de direction, qui s'est vu confier la supervision du canal d'alerte. Cet organe sera chargé de promouvoir les enquêtes nécessaires et, le cas échéant, de proposer les mesures correctives, préventives et de sensibilisation appropriées. La composition du comité d'éthique est la suivante :

- Le directeur du département de l'administration et des finances
- Le directeur du département "Transformation et personnes
- Le responsable du service juridique.
- Technicien de conformité réglementaire, la personne à qui le Comité d'éthique délègue l'instruction et le traitement des dossiers de recherche. La personne désignée comme instructeur par le comité d'éthique devient automatiquement membre du comité d'éthique.

Le comité d'éthique agit à tout moment de manière indépendante et autonome, dans le plus grand respect du principe de confidentialité des communications reçues, des personnes concernées et de la documentation générée, le cas échéant.

Aux fins des dispositions de la réglementation applicable, la personne responsable du système à laquelle le comité d'éthique délègue ses fonctions est le directeur de la transformation et des personnes.

4 Moyens de communication

Le canal de dénonciation est accessible par l'accès fourni sur le site web de l'entreprise.

Le contenu des communications adressées au comité d'éthique de FI GROUP sera directement et exclusivement accessible aux personnes que le comité d'éthique désigne spécifiquement pour

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 5/20

la gestion de la chaîne (technicien de conformité), dans le cadre de ses fonctions de contrôle interne et de conformité.

Le canal de communication prévu ici permet de déposer des plaintes par écrit et de manière confidentielle tout au long de la procédure, tant pour le plaignant que pour l'accusé, ce qui permet une communication bilatérale entre le comité d'éthique et le plaignant, même si ce dernier a déposé sa plainte de manière anonyme, et entre le comité d'éthique et l'accusé, si les coordonnées de ce dernier sont disponibles pour les notifications.

5 Contenu des communications

Afin de garantir la rigueur de l'enquête et la confidentialité dans le traitement des communications, elles doivent contenir au minimum, et selon le cas, les mentions suivantes :

- Nom et prénom
- Lien de la personne concernée avec FI GROUP.
- Courriel, sauf s'il est anonyme
- Téléphone, sauf s'il est anonyme
- Détails de la plainte : faits que vous souhaitez porter à l'attention du comité d'éthique, en précisant, dans la mesure du possible, la violation du règlement dont vous avez connaissance.
- Date de l'événement : date à laquelle l'événement s'est produit, le cas échéant.
- Identification des témoins, le cas échéant : nom et prénom(s) connu(s) et personne(s) de contact connue(s).
- Identification de la (des) personne(s) à laquelle (auxquelles) la non-conformité est attribuée et coordonnées, si elles sont connues.
- Preuve : preuve des faits rapportés, dans la mesure du possible.

Sur une base volontaire, le plaignant peut fournir son identification, son numéro de téléphone ou son adresse électronique. Dans les cas de harcèlement, de violence ou d'abus, le plaignant doit fournir une pièce d'identité pour que l'enquête puisse être menée à bien.

1. Formulaire de réclamation : Les points susmentionnés seront fournis par l'intermédiaire du **formulaire de contact** qui s'ouvre dans le **lien vers le canal de réclamation qui se trouve sur le site web de l'entreprise.**

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 6/20

WHISTLEBLOWING CHANNEL ⊞

ATTACHMENTS

Tratamiento de datos-canal de den... 143 KB

COMMUNICATION CHANNEL

There are no messages sent between requester and manager

DATA PROTECTION INFORMATION

PROCESSING OF PERSONAL DATA

Información básica sobre protección de datos de carácter personal:

Responsable del tratamiento: F. Inicativas España I más D más I S.L.U. CIF/NIF: B65100612

Finalidad: Gestionar el canal de denuncias.

Legitimación: Cumplimiento de una obligación legal.

Destinatarios: No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. No se realizarán transferencias internacionales.

Derechos: Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, indicados en la información adicional, que puede ejercer dirigiéndose a la dirección postal del responsable y/o mediante correo electrónico a la dirección

INFORMATION TO COMMUNICATE

Introduction

The internal reporting system allows you to report an offence in accordance with L. 2/2023. If you wish, you can make your report anonymously. In this case, you will receive a unique code and a URL once you complete the form. Please save this access so that you can consult the status and resolution of your complaint at any time.

Any person who carries out any action that effectively restricts the rights and guarantees provided for in this law through contracts or agreements at individual or collective level and, in general, any attempt or effective action to hinder the submission of communications or to prevent, frustrate or slow down their monitoring, including the provision of false information or documentation by those required to do so, shall be subject to the corresponding disciplinary procedures and sanctions in accordance with the labour legislation in force at any given time and the applicable collective bargaining agreement.

Relationship with the organization *

Typology of conduct to be communicated *

Search for a value...

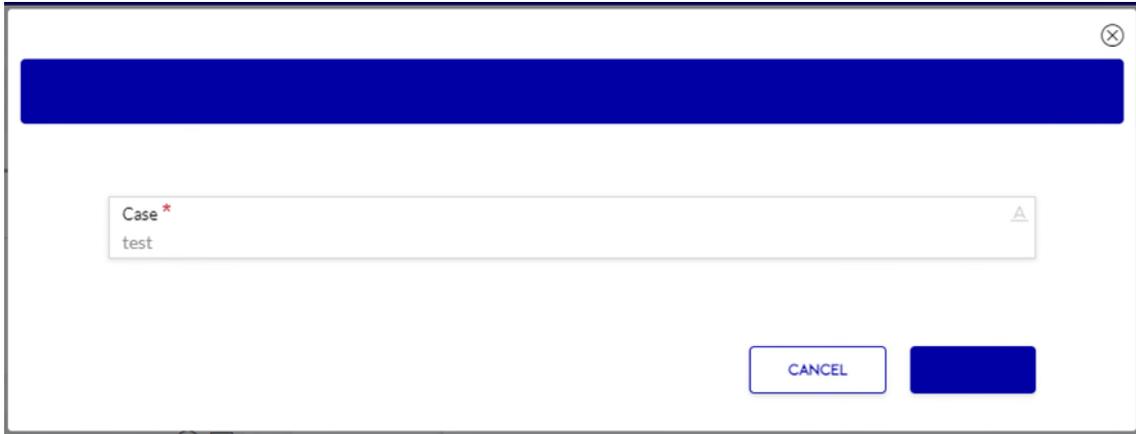
- Public procurement
- Financial services, products and markets
- Money laundering or terrorist financing
- Safety and conformity of marketed products
- Transport safety
- Environmental protection
- Radiation protection and nuclear safety
- Food and food safety, animal health and zoonoses

Les personnes concernées doivent fournir les informations spécifiques et objectives nécessaires pour déterminer si l'objet de leur communication relève du champ d'application du canal d'alerte, en évitant de fournir des données à caractère personnel susceptibles de révéler l'origine ethnique ou raciale, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, des données biométriques ou des données relatives à la santé ou à l'orientation sexuelle de la personne concernée ou de toute autre personne physique, à moins que ces données ne soient essentielles pour comprendre le champ d'application de la communication.

Le comité d'éthique gèrera également les communications qui omettent l'identification de la partie intéressée parce qu'elles ont été faites de manière anonyme.

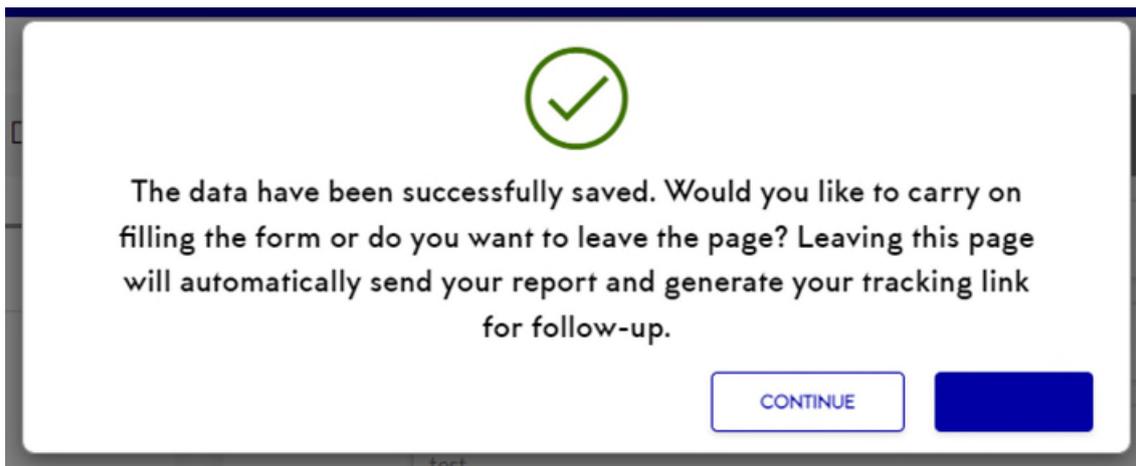
2. Envoi d'une plainte : Une fois que les détails du formulaire de plainte ont été complétés, la partie intéressée doit cliquer sur **SAUVEGARDER** et un message apparaîtra à l'écran pour saisir l'**OBJET**. Elle doit remplir cette section et cliquer ensuite sur **ACCEPTER**.

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 7/20



A screenshot of a web form. At the top, there is a blue header bar. Below it, there is a text input field labeled "Case*" with the text "test" entered. To the right of the input field is a small upward-pointing triangle icon. At the bottom right of the form, there are two buttons: a white button with a blue border labeled "CANCEL" and a solid blue button.

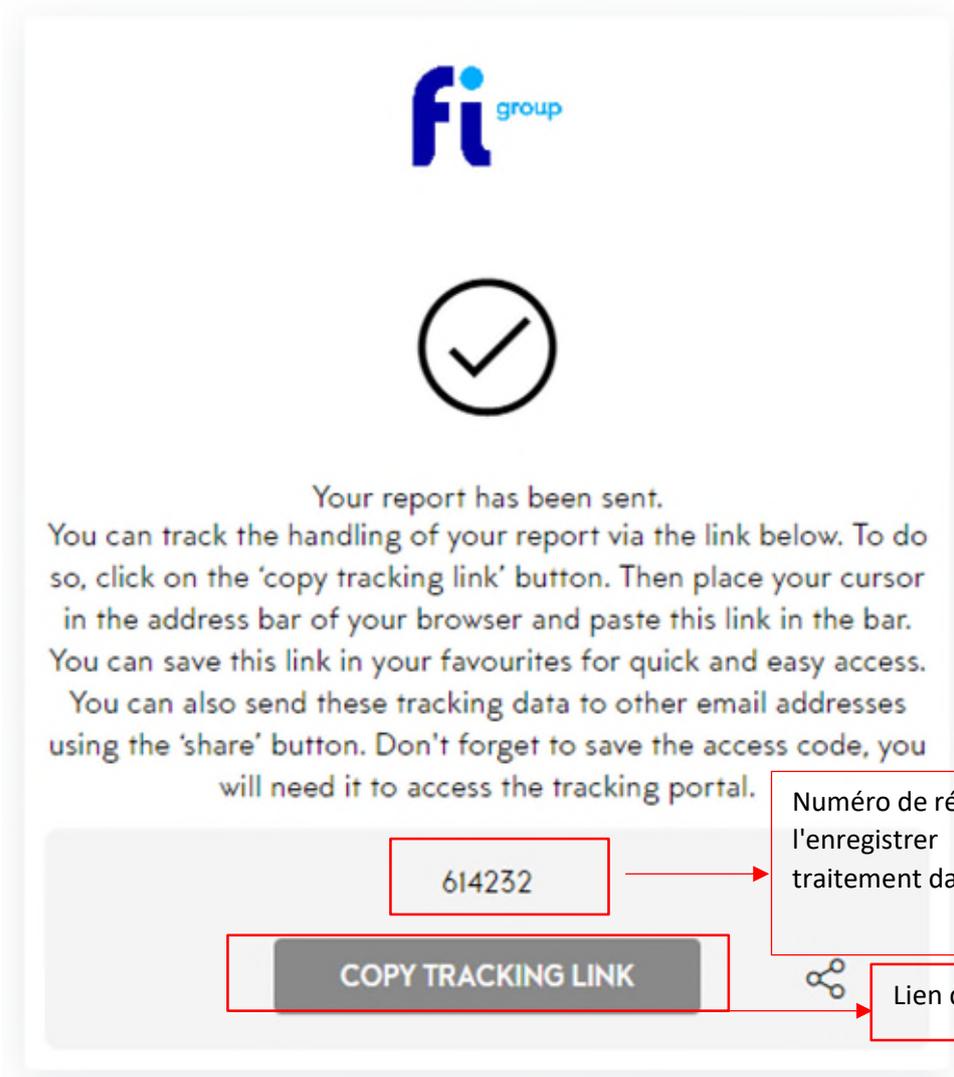
3. Après avoir appuyé sur **OK**, le message suivant apparaît et vous devez appuyer sur **EXIT** :



A screenshot of a confirmation dialog box. At the top center is a green checkmark icon inside a circle. Below the icon, the text reads: "The data have been successfully saved. Would you like to carry on filling the form or do you want to leave the page? Leaving this page will automatically send your report and generate your tracking link for follow-up." At the bottom right, there are two buttons: a white button with a blue border labeled "CONTINUE" and a solid blue button.

4. Lorsque vous cliquez sur **EXIT**, une fenêtre s'ouvre pour vous informer que les données ont été envoyées correctement et vous fournir un lien pour suivre le traitement de la plainte ainsi qu'un numéro de référence. Il est extrêmement important que le plaignant enregistre ce lien, car c'est le seul moyen de suivre le traitement de la plainte, surtout si elle est anonyme.

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 8/20



fi group

✓

Your report has been sent.

You can track the handling of your report via the link below. To do so, click on the 'copy tracking link' button. Then place your cursor in the address bar of your browser and paste this link in the bar. You can save this link in your favourites for quick and easy access. You can also send these tracking data to other email addresses using the 'share' button. Don't forget to save the access code, you will need it to access the tracking portal.

614232

COPY TRACKING LINK

Numéro de référence. Vous devez l'enregistrer pour voir l'état de traitement dans le lien de suivi.

Lien de suivi

Il est important de copier le lien et de conserver le code d'accès, afin de pouvoir accéder à nouveau à la plainte et de connaître l'état d'avancement du traitement, en particulier lorsque la plainte est déposée de manière anonyme.

Il est possible de cliquer sur l'élément **copier le lien de suivi** et de sauvegarder l'URL ou de cliquer sur l'icône . Dans ce cas, une nouvelle fenêtre s'ouvrira pour permettre l'envoi du lien et de la référence, garantissant ainsi l'anonymat des données du plaignant.

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 9/20

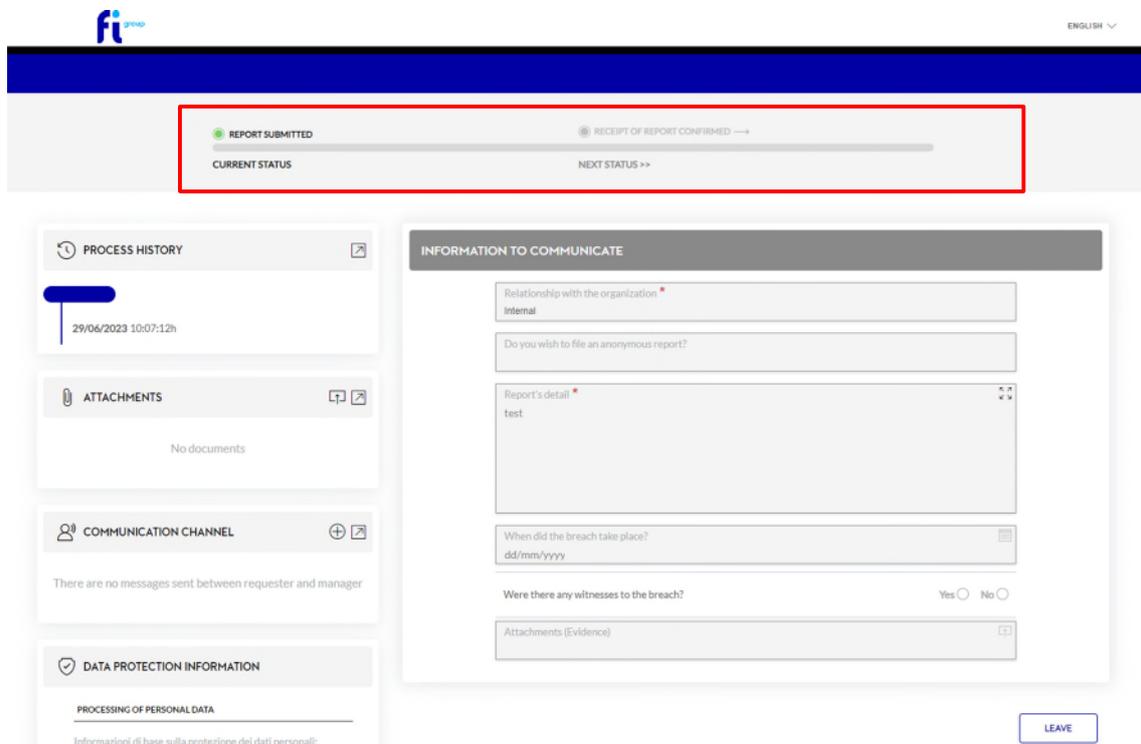
5. Suivi de la plainte : le plaignant peut à tout moment cliquer sur le lien de suivi et, après avoir saisi la référence, cliquer sur **continuer**. À ce stade, la fenêtre suivante apparaît, dans laquelle la référence de la plainte doit être incluse :



The image shows a login screen titled "Accesso a contenuto restringido" with the "fi group" logo at the top. Below the logo is a text input field labeled "Referencia" with a barcode icon on the left and a search icon on the right. Below the input field is a blue button labeled "ACCEDER".

Insérer la référence obtenue à l'étape précédente

Le plaignant aura à nouveau accès au formulaire de plainte et pourra consulter l'état d'avancement de la plainte.



The image shows a dashboard for managing a complaint. At the top, there is a progress bar with two stages: "REPORT SUBMITTED" (indicated by a green dot) and "RECEIPT OF REPORT CONFIRMED" (indicated by a grey dot). Below the progress bar, there are four main sections on the left: "PROCESS HISTORY" (showing a date and time), "ATTACHMENTS" (showing "No documents"), "COMMUNICATION CHANNEL" (showing "There are no messages sent between requester and manager"), and "DATA PROTECTION INFORMATION" (with a link to "PROCESSING OF PERSONAL DATA"). On the right, there is a form titled "INFORMATION TO COMMUNICATE" with several input fields: "Relationship with the organization" (with "Internal" entered), "Do you wish to file an anonymous report?", "Report's detail" (with "test" entered), "When did the breach take place?" (with a date format "dd/mm/yyyy"), "Were there any witnesses to the breach?" (with radio buttons for "Yes" and "No"), and "Attachments (Evidence)". A "LEAVE" button is located at the bottom right of the form.

Si le gestionnaire communique avec le plaignant, les messages apparaissent dans la marge gauche de la page :

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 10/20

REPORT SUBMITTED RECEIPT OF REPORT CONFIRMED
 CURRENT STATUS NEXT STATUS >>

PROCESS HISTORY

29/06/2023 10:07:12h

ATTACHMENTS

No documents

INFORMATION TO COMMUNICATE

Relationship with the organization *
Internal

Do you wish to file an anonymous report?

Report's detail *
test

When did the breach take place?
dd/mm/yyyy

Were there any witnesses to the breach? Yes No

Attachments (Evidence)

[LEAVE](#)

COMMUNICATION CHANNEL

MANAGER
29/06/2023 10:13:27

Good morning,

We need some more information please.

Please provide it to us within 10 days.

Regards,

Enfin, si le gestionnaire de la plainte communique avec le plaignant, une alerte est envoyée à l'adresse électronique de ce dernier. Si l'adresse électronique du plaignant n'a pas été fournie, les plaignants peuvent consulter eux-mêmes les communications sur le **lien de suivi**.

La résolution sera envoyée sous forme de pièce jointe, qui peut être téléchargée en cliquant sur les pièces jointes dans la marge de gauche :

COMMUNICATION RECEIPT OF REPORT CONFIRMED REPORT VALIDATION
 << PREVIOUS STATUS CURRENT STATUS NEXT STATUS >>

PROCESS HISTORY

29/06/2023 10:18:05h

29/06/2023 10:17:10h

[Read more](#)

INFORMATION TO COMMUNICATE

Relationship with the organization *
Internal

Do you wish to file an anonymous report?

Report's detail *
test

When did the breach take place?
dd/mm/yyyy

Were there any witnesses to the breach? Yes No

Attachments (Evidence)

ATTACHMENTS

resolution test.docx	29/06/2023	29 KB
----------------------	------------	-------

COMMUNICATION CHANNEL

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 11/20

6 Traitement et enquête sur les communications

6.1 Réception et admission des communications

Les communications effectuées par l'intermédiaire du canal de dénonciation seront reçues par le comité d'éthique par l'intermédiaire de la plateforme du canal de dénonciation.

Une fois la plainte déposée, le plaignant recevra les données nécessaires pour suivre l'état d'avancement du traitement de la plainte, qu'il pourra consulter :

- Si le rapport était anonyme : via la même plateforme que celle par laquelle le rapport a été effectué, par le biais du **lien de suivi** et en saisissant le code de rapport généré (voir la section 5 ci-dessus).
- Si des données ont été fournies : une alerte électronique sera envoyée à l'adresse électronique indiquant les commentaires et les communications faits par la partie déclarante.

Le comité d'éthique recevra et gèrera les plaintes par l'intermédiaire de la plateforme de gestion "Complaints Channel". Une fois le rapport reçu, un accusé de réception sera généré dans un délai maximum de 7 jours ouvrables, dont vous serez informé par le biais d'une alerte e-mail, ou dans le cas d'un rapport anonyme, vous pourrez le consulter via le lien de suivi qui vous a été fourni lors de l'introduction du rapport.

Le comité d'éthique vérifiera d'abord si la communication entre dans le champ d'application de la Manche et si elle est fondée, auquel cas il ouvrira le dossier correspondant.

Dans le cas contraire, si la communication n'entre pas dans le champ d'application du canal de réclamation ou si elle n'est pas dûment justifiée, il sera ordonné de la clôturer immédiatement et le plaignant en sera informé par l'intermédiaire du canal de réclamation.

Les plaintes qui ne sont pas accompagnées des preuves minimales requises ou d'un commencement de preuve des faits et pour lesquelles il n'est pas possible d'obtenir des preuves, ainsi que celles qui sont manifestement fausses, sont considérées comme non fondées.

Le délai de communication du classement de la plainte ne peut excéder 3 mois à compter de la production de l'accusé de réception au plaignant.

Toutes les personnes incluses dans le champ d'application de cette procédure sont invitées à faire un **usage responsable du** canal de réclamation, en s'abstenant de l'utiliser pour des questions qui ne sont pas de son ressort.

6.2 Ouverture du dossier

Si, après avoir analysé les faits contenus dans la communication, le comité d'éthique considère qu'il existe des indices raisonnables de l'existence de violations, il acceptera d'ouvrir un dossier et d'entamer l'enquête interne correspondante.

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 12/20

Parallèlement à l'ouverture du dossier et à l'ouverture de l'enquête par le comité d'éthique, ce dernier peut prendre des mesures urgentes supplémentaires afin d'éviter tout risque dans la conduite de l'enquête, ou qui sont nécessaires pour protéger la personne concernée.

6.3 Enquête interne

Au cours de l'enquête, le comité d'éthique peut demander à tout service les informations et la documentation qu'il juge appropriées, en tenant compte dans chaque cas de la pertinence et de la nature des faits rapportés.

L'enquêteur peut procéder à toutes les investigations jugées nécessaires au vu de chaque cas individuel afin d'établir la plausibilité des faits rapportés.

Dans le cadre de cette procédure, l'enquêteur peut contacter le plaignant pour lui demander des preuves et des données supplémentaires sur les faits rapportés, ou des éclaircissements sur les faits si cela est strictement nécessaire à la poursuite de la procédure. Ces communications seront effectuées par l'intermédiaire du canal de dénonciation et le plaignant en sera informé par courrier électronique s'il n'a pas déposé de plainte anonyme. Dans le cas contraire, il sera nécessaire d'accéder au canal par le biais du **lien de suivi**.

La coopération du plaignant ne doit être demandée que dans les cas où elle est strictement nécessaire à la poursuite de l'enquête.

Si la procédure ne peut se poursuivre sans la coopération du plaignant, elle sera close, à condition qu'une période de trois mois se soit écoulée depuis que des informations ont été demandées au plaignant. Dans ce cas, la communication correspondante sera envoyée au plaignant.

Lorsque la communication met en lumière des manquements particulièrement graves ou lorsque les circonstances de l'affaire l'exigent, le comité d'éthique prend les mesures appropriées pour garantir à tout moment l'objectivité de l'enquête.

Si la communication implique directement ou indirectement l'un des membres du comité d'éthique, ce dernier doit s'abstenir de participer à l'enquête et à la résolution de la communication. Si, à l'issue de l'enquête, l'un des membres du comité d'éthique est directement ou indirectement impliqué, il doit s'abstenir de participer à la résolution de la communication et en informer l'organe de contrôle.

Sans préjudice de ce qui précède, le comité d'éthique peut sous-traiter l'enquête dans les cas où cela est approprié compte tenu de la nature, de la gravité et de la complexité de la communication.

6.4 Information et audition

Les personnes dont le comportement a été identifié comme prétendument irrégulier dans la communication sont informées par le comité d'éthique de cette circonstance et du traitement

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 13/20

de leurs données, **dans les délais et de la manière jugés appropriés pour assurer le bon déroulement de l'enquête.**

À partir de ce moment, ces personnes acquièrent la qualité de parties intéressées et peuvent présenter les arguments, allégations et preuves appropriés à leurs droits à tout moment avant l'adoption de la décision mettant fin à la procédure.

Si le défendeur ne peut être contacté, il sera impossible de procéder à l'audition.

6.5 Clôture extraordinaire de l'enquête sur la commission d'une infraction

Dans le cas où les faits signalés pourraient constituer un délit, l'organe de conformité en sera avisé afin qu'il puisse en informer l'organe directeur de l'entité et procéder à la dénonciation des faits au ministère public ou au parquet européen (selon le cas), en clôturant l'enquête interne à partir de ce moment-là. Dans ces cas, en raison du risque potentiel de destruction de preuves, **l'audition de l'accusé est omise afin de protéger un intérêt juridique supérieur, et l'accusé peut faire les allégations qu'il juge appropriées devant les autorités.**

6.6 Clôture ordinaire de l'enquête : Conclusions et clôture de l'enquête

Après l'enquête et une fois l'audition terminée, si elle a eu lieu, le comité d'éthique élabore la proposition de résolution correspondante, qui contient

- Description de la recherche menée
- Faits établis au cours de l'enquête
- Conclusions, au cours desquelles une déclaration peut être faite :
 - o L'existence d'un manquement, auquel cas les mesures suivantes peuvent être prises :
 - Proposition de mesures pour réparer les dommages et corriger la situation, ainsi que de mesures de prévention pour l'avenir.
 - Proposition, le cas échéant, de mesures disciplinaires, pouvant aller de l'avertissement au licenciement selon que le manquement est mineur, grave ou très grave, conformément à la procédure disciplinaire du système de prévention des risques pénaux.

Dans ce cas, les conclusions du comité d'éthique seront soumises à l'organe de conformité pour ratification ou modification si nécessaire, afin d'être soumises à la direction générale ou à l'organe de direction de l'entité, **qui adoptera la décision finale.**

Une fois cette opération effectuée, le plaignant en sera informé, le cas échéant, par l'intermédiaire de la plateforme du canal de réclamation. Le plaignant sera également informé de la décision finale adoptée, en utilisant la plateforme du Canal de réclamation

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 14/20

elle-même, ainsi que tout autre moyen de communication (e-mail ou courrier) garantissant la réception de la décision.

La décision finale est transmise, le cas échéant, au service concerné pour qu'il adopte et mette en œuvre les mesures correctives appropriées, qui sont rapportées au comité d'éthique.

Toute mesure disciplinaire doit être autorisée par l'organe de direction.

- La clôture du dossier, dans le cas où il est vérifié qu'il n'y a pas eu d'infraction. Dans ce dernier cas, la proposition de résolution du comité d'éthique ne doit pas être confirmée par l'organe de contrôle ou par la direction générale.

Afin de garantir la confidentialité de la procédure, le comité d'éthique ne communique le contenu de la résolution et le type de mesures établies, le cas échéant, qu'aux parties intéressées et, le cas échéant, au service ou au domaine correspondant. Lorsque l'adoption de mesures disciplinaires est appropriée, le département "Transformation et personnel" est informé de la planification et de l'exécution de ces mesures.

7 Préservation, conservation et archivage des informations

Conformément à la réglementation applicable, les informations reçues et les enquêtes internes auxquelles elles donnent lieu doivent être consignées dans un registre, garantissant les exigences de confidentialité de la loi susmentionnée.

Ce registre n'est pas public et l'accès à tout ou partie de son contenu ne peut être accordé que sur demande motivée de l'autorité judiciaire compétente, par voie d'ordonnance, dans le cadre d'une procédure judiciaire et sous son contrôle.

Le comité d'éthique tient à jour un registre de toutes les communications reçues conformément aux règles suivantes :

- Toutes les communications sont enregistrées afin d'en constater la réception et le traitement, à l'exception des données à caractère personnel, qui sont traitées de la manière suivante :
 - Plainte ne faisant pas partie de l'objet de la chaîne : suppression des données personnelles du dossier de plainte.
 - Plainte relevant du domaine de la chaîne : les données personnelles traitées ne seront conservées que le temps nécessaire pour décider de l'ouverture d'une enquête interne :
 - Fausse déclaration : Suppression des données, sauf si la fausse déclaration constitue en elle-même une infraction pénale, auquel cas les données peuvent être archivées aussi longtemps que nécessaire

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 15/20

dans le cadre d'une procédure judiciaire. La règle générale est que les données personnelles ne sont pas enregistrées dans le registre.

- Déclaration véridique : les données à caractère personnel seront conservées pendant le temps nécessaire pour décider d'ouvrir ou non une enquête sur les faits signalés, et jamais pendant une période supérieure à 10 ans.
- Plainte déposée en raison de l'impossibilité d'effectuer une enquête : les données personnelles seront anonymisées, sans obligation de blocage en vertu de la réglementation applicable, c'est-à-dire qu'il n'y aura pas d'obligation de conserver les données à mettre à la disposition des tribunaux.

Le registre susmentionné, ainsi que le traitement effectué par les personnes impliquées dans le traitement des communications par l'intermédiaire du canal de réclamation, respectent les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité des données à caractère personnel adapté au risque et, le cas échéant, celles prévues par la réglementation applicable en matière de protection des données.

Les informations contenues dans le registre sont tenues à jour en permanence et comprennent les données suivantes :

- Date de réception de la communication.
- Moyen par lequel la communication a été reçue.
- Les données des personnes concernées, sauf lorsqu'il s'agit de les rendre anonymes.
- Résumé de la nature de la communication
- Résumé des faits
- Dates d'information des parties prenantes
- Documentation
- État de la recherche

Les données à caractère personnel obtenues dans le cadre de l'enquête interne sont effacées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires et pertinentes et, en tout état de cause, lorsque la communication a été archivée, avant ou après l'enquête, sauf si l'infraction signalée est une infraction pénale conformément aux dispositions de la réglementation applicable.

8 Garanties et mesures de protection

8.1 Confidentialité

Le GROUPE FI garantit la plus grande confidentialité des communications reçues par le biais du canal de dénonciation, ainsi que l'identité de la partie intéressée.

Toutes les personnes qui, pour autant que cela soit strictement nécessaire à la bonne gestion de la communication, en ont connaissance, sont tenues de maintenir rigoureusement la confidentialité des communications sous toutes leurs formes, y compris les données des parties intéressées au processus et de toute partie intervenant dans celui-ci.

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 16/20

Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas lorsqu'il est nécessaire de divulguer ou de mettre à disposition des informations et/ou des documents relatifs aux actions du comité d'éthique, y compris l'identité des personnes impliquées, à la demande de l'autorité judiciaire ou administrative compétente.

8.2 Garantie d'indemnisation et présomption d'innocence

Il est strictement interdit d'exercer des représailles contre toute personne qui, de bonne foi, porte à l'attention du GROUPE FI, par le biais du canal de dénonciation, des violations du code d'éthique, du code de conduite ou de tout autre règlement du GROUPE FI, ou qui ont des conséquences juridiques pour l'entreprise. Si le comité d'éthique confirme qu'une partie prenante agissant de bonne foi a fait l'objet d'une mesure punitive ou de représailles, les auteurs ou les responsables feront l'objet d'une enquête.

Le GROUPE FI garantit la protection adéquate de la vie privée et des données à caractère personnel ainsi que la préservation de l'honneur, de la présomption d'innocence et des droits de la défense, en particulier dans les cas de communications infondées, fausses ou de mauvaise foi, contre lesquelles les mesures disciplinaires correspondantes sont adoptées.

8.3 Droit d'être entendu

Le droit d'être entendu est garanti aux personnes impliquées dans les faits rapportés dans les communications faites par l'intermédiaire du canal de dénonciation, qui peuvent présenter des arguments, des allégations et des preuves en rapport avec leurs droits, sous réserve des limitations établies par la loi, sauf dans les cas où l'exécution de la procédure susmentionnée peut entraver l'exécution de l'enquête criminelle par les autorités compétentes.

8.4 Transparence dans l'utilisation des données personnelles

Le groupe FI garantit l'application du principe de transparence en ce qui concerne l'utilisation des données à caractère personnel dans le cadre du canal d'alerte, grâce aux informations fournies aux personnes concernées à l'annexe I - Informations sur l'utilisation des données à caractère personnel des personnes concernées.

9 Communication de la procédure

Cette procédure sera disponible sur l'intranet des employés et une version simplifiée sera disponible sur le site web de l'entreprise pour toutes les parties prenantes. La procédure fera l'objet d'une communication, d'une formation et d'actions de sensibilisation appropriées afin d'assurer sa bonne compréhension et sa mise en pratique.

10 Mise à jour et révision de la procédure

La procédure sera revue et mise à jour le cas échéant, afin de l'adapter aux changements qui peuvent survenir dans le modèle d'entreprise ou dans le contexte dans lequel le groupe FI opère, en garantissant sa mise en œuvre effective à tout moment.

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 17/20

11 Approbation et diffusion

L'organe de gestion dispose des moyens appropriés pour assurer la diffusion, la formation et le respect de la présente procédure au sein du groupe FI.

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 18/20

ANNEXE I - INFORMATIONS SUR L'UTILISATION DES DONNÉES PERSONNELLES DES PERSONNES CONCERNÉES

1. Responsables conjoints du traitement des données et coordonnés du délégué à la protection des données

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, ils sont considérés comme des responsables du traitement :

- (i) le GROUPE FI est une société qui entretient une relation d'emploi, commerciale ou professionnelle directe avec les parties prenantes ;

Les parties prenantes peuvent contacter le délégué à la protection des données du groupe FI à l'adresse suivante : privacy@fi-group.com.

2. Catégories de données à caractère personnel

Les catégories d'informations suivantes peuvent être collectées dans le cadre d'une communication :

- Les données d'identification, telles que le nom et le prénom, les coordonnées et les données relatives au statut d'employé, telles que le poste ou le numéro d'employé, des parties prenantes.
- Relation avec le groupe FI.
- Non-conformité signalée.
- Documentation prouvant la non-conformité présumée.

3. Finalités et bases juridiques du traitement

Les données seront traitées dans le but de détecter, d'enquêter et d'évaluer juridiquement les violations présumées des obligations professionnelles ou commerciales conformément à leur contrat, y compris les violations du code d'éthique, du code de conduite et de tout autre règlement interne du groupe FI.

Les faits ou actions communiqués doivent nécessairement avoir un lien effectif avec la relation de travail, commerciale ou professionnelle qui lie les intéressés à FI GROUP.

De même, le traitement des données personnelles fournies dans la communication est établi dans le cadre de la relation de travail, commerciale ou professionnelle avec le GROUPE FI avec lequel le contrat de travail, l'accord commercial ou professionnel correspondant a été signé.

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 19/20

Par conséquent, la base de légitimité du traitement des données personnelles sera, dans certains cas, l'existence d'un intérêt public à prévenir et à agir contre les violations de la législation applicable et, dans d'autres cas, la relation contractuelle ou l'intérêt légitime que le groupe FI a à poursuivre et à prévenir des actions qui contreviennent aux politiques susmentionnées du groupe FI.

4. Données des plaignants

De même, conformément à la réglementation en vigueur, les parties prenantes sont informées de la violation qui leur est reprochée, des services et des tiers auxquels ces informations peuvent être transférées et des modalités d'exercice de leurs droits en ce qui concerne leurs données à caractère personnel, conformément à la réglementation en matière de protection des données. En tout état de cause, l'exercice du droit d'accès des personnes concernées est limité à leurs propres données à caractère personnel.

En tout état de cause, le délai d'information des parties prenantes ne peut excéder un (1) mois à compter de la réception de la communication, à condition que cela n'entrave pas l'enquête sur les faits signalés ou que les circonstances entourant la communication ne le permettent pas, auquel cas l'information peut être reportée jusqu'à ce que le risque disparaisse.

5. Période de conservation

Les données à caractère personnel collectées par l'intermédiaire du canal d'éthique seront conservées conformément aux dispositions de la législation applicable, comme indiqué au point 7 de la présente procédure.

6. Destinataires des données à caractère personnel

Afin d'atteindre les objectifs du traitement susmentionné, FI GROUP donnera accès aux données à caractère personnel (i) aux prestataires de services, tels que les consultants et les collaborateurs externes qui apportent leur soutien à la gestion ou, le cas échéant, à l'enquête sur les communications reçues par l'intermédiaire du canal d'éthique, et (ii) éventuellement, dans le cas où il est nécessaire de prendre des mesures à la suite de l'enquête, aux domaines/départements/entités de FI GROUP concernés par l'enquête et les mesures éventuelles à prendre concernant le comportement signalé en question.

De même, les données peuvent être transférées aux juges et tribunaux, au ministère public ou aux administrations publiques compétentes à la suite de l'enquête qui peut être lancée.

7. Les droits

	PROCEDURE	Code : CA-SGCP-PR-V00-11052023-Complaints Channel
	COMPLAINTS CHANNEL MANAGEMENT PROCEDURE	Pages : 20/20

D'autre part, la partie intéressée est informée que, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, elle peut exercer les droits suivants :

- **Droit d'accès** : Vous avez le droit de demander au GROUPE FI de confirmer qu'il traite vos données à caractère personnel et, le cas échéant, de demander l'accès à vos données à caractère personnel. Les données d'accès comprennent, entre autres, les finalités du traitement, les catégories de données à caractère personnel concernées et les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront divulguées. Vous pouvez obtenir une copie des données à caractère personnel en cours de traitement.
- **Droit de rectification** : Vous avez le droit de demander au GROUPE FI de rectifier des données personnelles incorrectes ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement (droit à l'oubli)** : Vous avez le droit de demander au GROUPE FI d'effacer vos données personnelles.
- **Droit à la limitation du traitement** : Vous avez le droit de demander la limitation du traitement de vos données à caractère personnel, bien que le groupe FI procède à une analyse au cas par cas pour déterminer si l'exercice de ce droit est approprié.
- **Droit d'opposition** : Si certaines conditions sont réunies, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel.

Les responsables conjoints du traitement ont convenu que les personnes concernées peuvent exercer leurs droits en envoyant un courrier ordinaire à l'adresse suivante : 417, rue St-Pierre, bureau 704, Montréal (Québec), H2Y 2M4, à l'attention du DPD du groupe FI, en joignant une copie de leur carte nationale d'identité ou d'un document équivalent. Ou en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : privacy@fi-group.com.

Ces droits peuvent également être exercés en remplissant un [formulaire](#) sur le site web.

Ils ont également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données dans chaque cas.