

PROCEDURE RELATIVE AU
TRAITEMENT D'ALERTE
PROFESSIONNELLE DANS LA
PLATEFORME DE
SIGNALEMENT DU GROUPE
NAOS



SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
OBJET	3
CHAMP D'APPLICATION	3
CANAUX DE REMONTEE DES ALERTES PROFESSIONNELLES	4
COMPLIANCE@NAOS.COM	4
LA PLATEFORME DE SIGNALEMENT DU GROUPE NAOS: « SIGNALEMENT.NET »	4
FLOWCHART DU TRAITEMENT DES ALERTES PROFESSIONNELLES	5
DROITS D'ACCES ET GESTION DES UTILISATEURS	6
THEMATIQUES DES ALERTES PROFESSIONNELLES	6
ROLES ET RESPONSABILITES DES INTERVENANTS	6
TRAITEMENT DES ALERTES PROFESSIONNELLES DANS LA PLATEFORME	7
RECEPTION D'UNE ALERTE PROFESSIONNELLE	7
PROTECTION DES DONNEES ET RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE	7
ASSIGNATION DES CAS	8
INVESTIGATION DES CAS	8
ARCHIVAGE	11
SANCTIONS	12
SANCTIONS DISCIPLINAIRES OU CONTENTIEUSES	12
ABSENCE DE REPRESAILLES	12
FORMATION DE L'EQUIPE REFERENTE	13
SUIVI STATISTIQUE PERIODIQUE	14
GLOSSAIRE	16

INTRODUCTION

OBJET

Le Groupe NAOS est déterminé à respecter les normes les plus strictes en matière d'éthique et d'intégrité dans le cadre de l'exercice de ses activités à travers le monde. Le maintien des plus hauts standards éthiques, que ce soit par les employés, les fournisseurs, les clients ou toutes autres parties prenantes, est essentiel pour protéger les intérêts et la réputation du Groupe NAOS.

Des **Dispositifs d'Alerte** sont mis à la disposition de tous les collaborateurs du Groupe NAOS ainsi que ses parties prenantes, et visent à encadrer et faciliter le signalement d'une Alerte Professionnelle, telle que définie ci-après.

Les **Analyses Conformité** menées par l'**Equipe Référente** à la suite d'une Alerte Professionnelle permettent de prévenir, maîtriser ou sanctionner tout comportement illicite ou contraire au Code de conduite anti-corruption, aux Règlements intérieurs de chaque entité ou encore aux Lois et Réglementations applicables.

L'Equipe Référente peut si nécessaire remonter les cas pertinents au Comité d'Audit, aux membres de la Direction Générale de la société concernée et de la société NAOS et ce, en fonction des personnes impliquées et/ou de la gravité du **Cas**.

La présente Procédure décrit le traitement des **Alertes Professionnelles** reçues via les **Dispositifs d'Alerte**. Elle précise plus particulièrement les modes opératoires que les Référents Principaux et Spécifiques, ainsi que les Contributeurs Occasionnels doivent suivre afin d'investiguer chaque Alerte de la manière la plus **professionnelle** et **neutre** qu'il soit afin de ne pas entacher la réputation, la responsabilité, l'intégrité et l'éthique du Groupe NAOS dans la conduite de ses affaires.

Elle doit être lue en complément de **la Procédure relative aux dispositifs d'alerte professionnelle**, de la Politique relative aux Modalités du Programme anti-corruption du Groupe, du Code de conduite anti-corruption et des Procédures complémentaires à ces derniers, disponibles et accessibles à tous les collaborateurs du Groupe NAOS sur l'Intranet du Groupe. A noter que certaines de ces procédures (ex : Code de conduite anti-corruption, procédure relative aux dispositifs d'alerte) sont également communiquées à nos parties prenantes.

Il est important de souligner que les Dispositifs d'Alerte ne peuvent **en aucun** cas se substituer à un service d'urgence en présence d'un danger grave ou imminent.

CHAMP D'APPLICATION

La présente Procédure est un document interne au Groupe portant principalement sur le mode opératoire à suivre par les Référents et les Contributeurs dans le **traitement des Alertes Professionnelles** signalées via les Dispositifs d'Alerte de NAOS.

CANAUX DE REMONTEE DES ALERTES PROFESSIONNELLES

Deux canaux spécifiques pour faciliter les remontées et le traitement d'Alertes Professionnelles ont été mis en place dans le Groupe depuis 2020, afin que les personnes concernées puissent facilement y avoir accès.

Ces canaux sont évoqués dans de nombreux documents internes à NAOS (ex : Procédure relative aux dispositifs d'alerte professionnelle ; Politique relative aux Modalités du Programme anti-corruption du Groupe ; etc.) mais également dans les différents supports fournis à nos parties prenantes (ex : Code de conduite anti-corruption, Procédure relative aux dispositifs d'alerte professionnelle). Cela participe à notre démarche de **zéro tolérance** face à des actes ou des comportements pouvant remettre en cause l'intégrité et l'éthique de NAOS dans la conduite de ses affaires.

COMPLIANCE@NAOS.COM

De manière générale, tout **comportement illicite ou contraire** au Code de conduite anti-corruption, aux dispositions des Règlements Intérieurs de chaque entité et/ou aux Lois et Réglementations applicables peut être signalé via l'adresse mail suivante : compliance@naos.com. Cette adresse mail a été créée en 2020 afin de répondre aux objectifs du Groupe dans le but de se prémunir contre tout acte ou comportement qui pourrait aller à l'encontre de l'intégrité et de l'éthique de NAOS dans la conduite de ses affaires dans les différents pays où nous opérons.

Afin de faciliter le traitement et la gestion des signalements reçus par cette adresse, le Département Conformité & Ethique des Affaires, dont les membres sont également les **Référents Principaux** de la plateforme de signalement du Groupe Naos, doit systématiquement créer une **Alerte Interne** dans cette dernière en retranscrivant l'Alerte initialement reçu par mail.

Il en est de même pour toute autre Alerte reçue par un quelconque moyen (mail, lettre, etc.), sauf **exception** qui se doit d'être justifiée. Néanmoins, si tel est le cas, son traitement hors de la plateforme de signalement du Groupe Naos devra suivre les mêmes principes et les mêmes étapes que celles décrites dans cette Procédure afin de garantir une équité et une neutralité dans le traitement de toutes les Alertes Professionnelles remontées.

LA PLATEFORME DE SIGNALEMENT DU GROUPE NAOS: « SIGNALEMENT.NET »

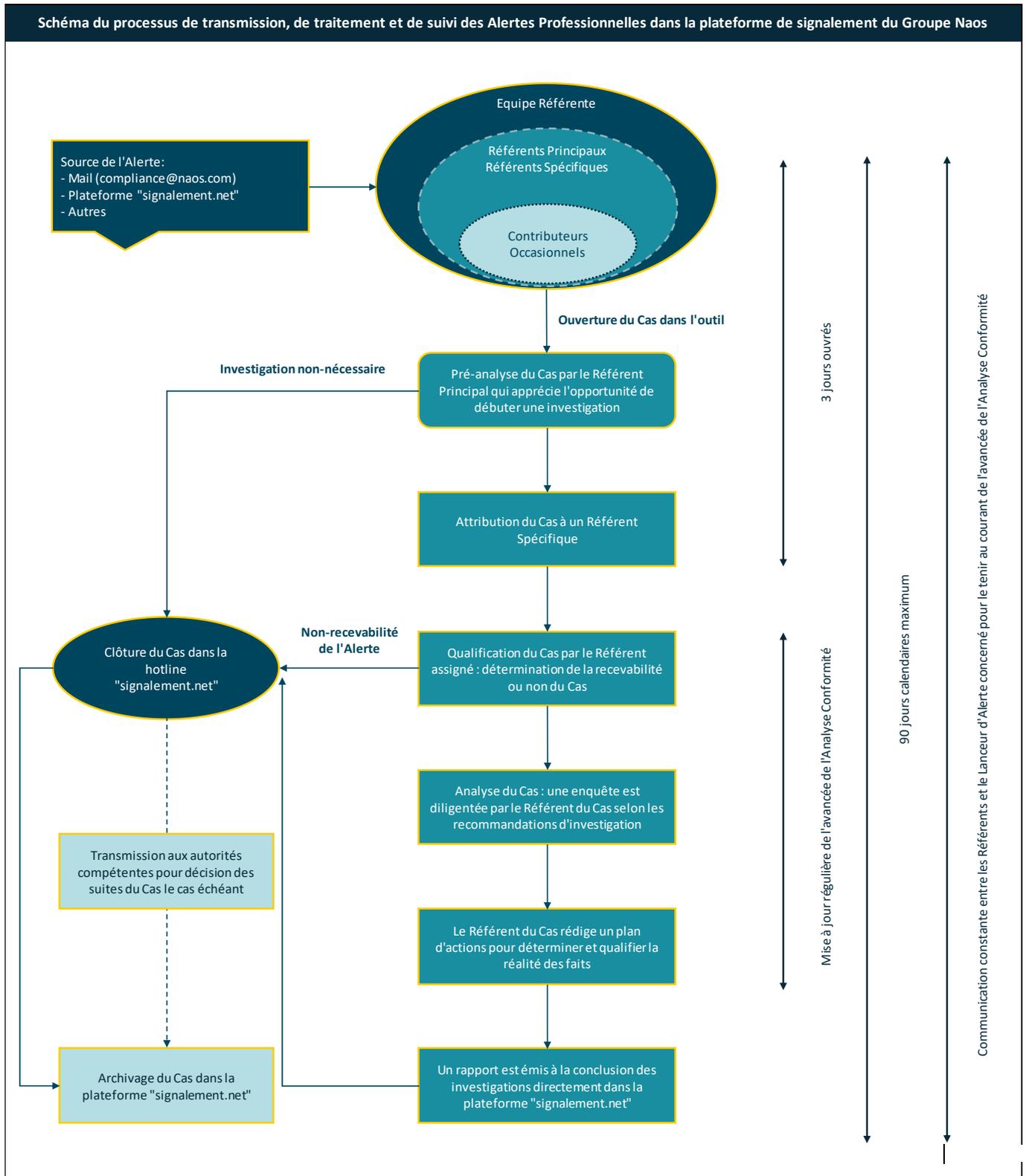
Le Groupe NAOS s'est doté depuis le 1^{er} octobre 2021, d'une plateforme spécifiquement dédiée à la déclaration d'Alertes Professionnelles via l'adresse suivante : <https://naos.signalement.net/>

Afin de garantir aux utilisateurs une **ligne d'alerte sécurisée**, un prestataire externe – « Signalement.net » – met à disposition une plateforme sécurisée. Ce prestataire offre un canal fiable et adapté pour recueillir les signalements de toute Alerte Professionnelle. Les lois et réglementations locales sont également prises en compte afin de s'assurer que NAOS n'est pas hors la loi dans sa démarche.

Pour **garantir l'absence de tout potentiel conflit d'intérêts** dans le signalement d'une Alerte via la la plateforme de signalement, un mécanisme spécifique de remontée d'Alerte a été mis en place.

Aussi, les Alertes mettant en cause une personne faisant partie de l'Equipe Référente de la plateforme ou de la Direction feront l'objet d'un traitement spécifique comme détaillé dans la présente Procédure.

FLOWCHART DU TRAITEMENT DES ALERTES PROFESSIONNELLES



DROITS D'ACCES ET GESTION DES UTILISATEURS

THEMATIQUES DES ALERTES PROFESSIONNELLES

Dans un premier temps, le Département Conformité & Ethique des Affaires a déterminé dans la plateforme de signalement du Groupe Naos les différentes catégories¹ des potentielles Alertes comme suit :

- **Discriminations ;**
- **Harcèlement moral ;**
- **Harcèlement sexuel ;**
- **Violences ;**
- **Santé au travail, hygiène et sécurité ;**
- **Conflit d'intérêt, trafic d'influence et corruption ;**
- **Non-respect des lois, des règlements ou de l'intérêt général ;**
- **Fraude et comportement frauduleux ;**
- **Détournement et vol ;**
- **Comportement non-conforme à l'éthique des Affaires ;**
- **Autres.**

ROLES ET RESPONSABILITES DES INTERVENANTS

Aussi, afin de respecter la confidentialité des données, les rôles et responsabilités des intervenants dans le traitement des Alertes sont définis de la manière suivante :

- Seuls le **Référent Principal** a un total accès aux Alertes ainsi qu'au paramétrage de l'outil (ex : création d'un compte utilisateur, modification de la page d'accueil de la plateforme...) ;
- Les **Référents Spécifiques** ont uniquement accès aux Alertes qui leur ont été préalablement assignées. Ils n'ont aucune possibilité d'accéder aux paramétrages de la plateforme ou aux Alertes des autres catégories dont ils ne sont pas responsables ;
-
- Les **Contributeurs Occasionnels** ont uniquement accès aux Alertes sur lesquelles ils ont été invités par un Référents afin de ponctuellement traiter ou aider au traitement dudit Cas. Ils disposent de droit restreints (ex : ils ne peuvent pas inviter d'autres personnes, supprimer des cas, avoir accès à l'administration client...). Lorsque le signalement est clôturé, les Contributeurs Occasionnels sont automatiquement supprimés de ce dernier.

¹ Une définition claire de chacune de ces thématiques est directement accessible dans la plateforme de signalement du Groupe Naos accessible à l'adresse suivante : <https://naos.signalement.net/>, ainsi que dans la *Procédure relative aux Dispositifs d'Alerte Professionnelle*.

TRAITEMENT DES ALERTES PROFESSIONNELLES DANS LA PLATEFORME

RECEPTION D'UNE ALERTE PROFESSIONNELLE

Lorsqu'un Lanceur d'Alerte émet une Alerte (cf. *Mode opératoire NAOS.SIGNALEMENT.NET – Faire un nouveau signalement*) via la plateforme de signalement du Groupe Naos, les Référents Principaux reçoivent immédiatement une notification par mail leur précisant qu'ils sont concernés par un signalement qui vient d'être émis.

Si un Lanceur d'Alerte choisit comme canal de remontée l'adresse mail créée à cet effet (compliance@naos.com), le Département Conformité & Ethique des Affaires du Groupe, dont ses membres sont les seuls à y avoir accès, doit créer une **Alerte Interne** dans la plateforme de signalement du Groupe Naos en vue de son traitement.

Par ailleurs, si un Lanceur d'Alerte utilise un autre canal de remontée (mails, lettres, etc. ...), tous les Référents peuvent créer des **Alertes Internes** dans le but de privilégier le traitement de toute Alerte directement dans la plateforme via l'adresse <https://naos.signalement.net/>, et d'en faciliter sa gestion. Seules de **rares exceptions** peuvent être traitées en dehors de la plateforme après acceptation par écrit du Référent Principal. Ces demandes doivent être motivées et justifiées afin d'en expliquer le côté **exceptionnel** qui nécessiterait un traitement différent. Néanmoins, toutes les étapes spécifiées dans la présente Procédure doivent être également prises en compte dans le traitement d'un Cas qui serait investi et traité hors de la plateforme de signalement du Groupe Naos afin de garantir un traitement égal pour toutes les Alertes.

PROTECTION DES DONNEES ET RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE

Chaque Alerte Professionnelle est traitée avec le plus grand **respect de la confidentialité des données collectées**. Aucune information renseignée dans les Dispositifs d'Alerte du Groupe n'est divulguée ou rendue accessible à d'autres personnes que celles autorisées.

Les données collectées au travers des Dispositifs d'Alerte NAOS font l'objet d'un traitement particulier visant à préserver leur **confidentialité** et ainsi contribuer à la **protection** des Lanceurs d'Alerte ou celle des personnes injustement mises en cause. Chaque destinataire a été au préalable formé et sensibilisé à ces sujets par les Référents Principaux.

Notre partenaire *Signalement.net* **garantit** la stricte confidentialité de l'identité du Lanceur d'Alerte ainsi que la confidentialités des informations stockées et archivées.

Aussi, les données collectées via la plateforme de signalement du Groupe Naos ne sont rendues disponibles aux Référents et Contributeurs Occasionnels que durant le temps de la conduite des Analyses Conformité, ainsi que pendant la période des procédures éventuelles en application de la loi applicable. Une fois ces délais expirés, les données personnelles permettant d'identifier une personne de manière directe ou indirecte, seront rendues **anonymes** et archivées dans un dossier sécurisé de la plateforme de signalement du Groupe Naos (cf. **ARCHIVAGE**).

Par ailleurs, dans le cas où le Lanceur d'Alerte souhaite **garder l'anonymat**, il lui est conseillé d'utiliser la plateforme de signalement du Groupe Naos dédiée à cet effet en cochant la case « *Je souhaite rester anonyme pour faire ce signalement* ». En effet, sauf législation nationale spécifiant du contraire, la plateforme permet de garantir l'anonymat de toute personne qui le souhaite lançant une Alerte. Néanmoins, les Analyses Conformité pourront communiquer avec lui durant l'investigation du Cas grâce à la messagerie interne de la plateforme. Par la suite, le Lanceur d'Alerte pourra s'il le souhaite révéler son identité, notamment si les besoins de l'enquête le nécessitent.

ASSIGNATION DES CAS

Les Référents Principaux ont la responsabilité dans un premier temps de préanalyser les Alertes reçues, de les requalifier si la catégorie choisie par le Lanceur d'Alerte lors de son signalement se révèle être inexacte.

Une fois cette opération effectuée, et si l'Alerte est qualifiée comme telle, cette dernière devient un **Cas**. Le Référent Principal concerné doit prévenir le Lanceur d'Alerte de la bonne réception de son Alerte via la messagerie de la plateforme « **Message avec l'auteur du signalement** ». Un message prédéfini « **1. Message de réception du signalement** » correspondant à cette étape du processus est à disposition du Référent Principal même si ce dernier peut être modifié avant envoi si nécessaire.

A cette étape du processus, le Référent Principal ayant préanalysé l'Alerte doit en avertir le Référent Spécifique concerné afin que ledit Cas soit traité dans les plus brefs délais idéalement, directement dans le **chat interne** de la plateforme si le Cas est assigné à un Référent Spécifique puisque ce dernier aura déjà été assigné à ce Cas et prévenu par un mail automatique de la plateforme *Signalement.net* ;

Enfin, le Référent responsable du traitement de l'Alerte doit prévenir le Lanceur d'Alerte que son Alerte est en cours de traitement dans un **délai maximum de 3 jours ouvrés** via l'onglet « **Message avec l'auteur du signalement** ». Pour faciliter la communication avec le Lanceur d'Alerte, plusieurs messages ont été prérédigés par les Référents Principaux dans l'onglet à cet effet selon l'étape concernée de l'Analyse Conformité (cf. **INVESTIGATION DES CAS**). Si besoin, le Référent concerné peut modifier ou adapter ses messages avant envoi au Lanceur d'Alerte.

INVESTIGATION DES CAS

Le Référent en charge du Cas devra faire le **rapport** des différentes étapes de son investigation directement dans la plateforme de signalement du Groupe Naos dans un **délai maximum de 90 jours calendaires** suivant la première prise de contact avec le Lanceur d'Alerte.

En effet, le traitement des Cas est réalisé directement dans la plateforme et est composé de quatre étapes principales :

- Qualification du Cas → Le responsable en charge du traitement dudit Cas :
 1. S'identifie comme **Référent** en charge du cas dans le rapport ;
 2. Spécifie le **canal de remontée** de l'Alerte (on parle dans ce cas présent de « source ») ;
 3. S'assure que le Lanceur d'Alerte a été notifié de la **bonne réception** de son Alerte ;
 4. S'assure que le Lanceur d'Alerte a également été notifié de la **recevabilité** de son Alerte (à ce stade le Référent doit en notifier le Lanceur d'Alerte via la plateforme en se basant sur le message prédéfini « **2. Message de recevabilité** »), ou détermine que l'Alerte est **non-recevable** :
 - Avant de conclure à une non-recevabilité, le Référent de l'Alerte se rapproche du Lanceur d'Alerte afin de lui exposer la situation et permettre à ce dernier de fournir de plus amples explications ou de nouveaux documents qui viendraient appuyer ses propos. Pour ce faire, le Référent peut lui envoyer un message via la plateforme en se basant sur le message prérédigé « **3. Message de demande de complément avant recevabilité** » ;
 - Si le Référent conclut finalement à une non-recevabilité de l'Alerte malgré les nouveaux éléments fournis par le Lanceur d'Alerte, il communique cette décision à ce dernier via la plateforme en se basant sur le message prérédigé « **4. Message de non-recevabilité** » ;
 5. Détaille les **mesures pouvant/devant être requises ou mises en place immédiatement** (ex : prise en charge psychologique, visite médicale, déclaration aux autorités...) avant la finalisation de l'Analyse Conformité dans le but de se prémunir contre toute conséquence – potentielles ou réelles, irréversible ou non – qui pourrait survenir ;
 6. Informe la personne visée par une Alerte afin de lui permettre de s'opposer au traitement de ses données. Cette personne est informée sans délai, sauf si des mesures conservatoires sont

nécessaires pour prévenir la destruction de preuves relatives à l'alerte. Dans ce cas, l'information de la personne visée par l'alerte interviendra après l'adoption de ces mesures. Cette information précisera notamment les faits qui sont reprochés, l'entité responsable du dispositif, les services éventuellement destinataires de l'alerte ainsi que les modalités d'exercice de ses droits d'accès et de rectification. La **Procédure relative aux dispositifs d'alerte professionnelle** lui est communiquée.

7. Informe toute personne concernée (témoin, investigateurs, etc.) de la politique de protection des données personnelles du Groupe en leur communiquant **la Procédure relative aux dispositifs d'alerte professionnelle**.

- **Analyse du Cas** → Le Référent du Cas mène une analyse approfondie basée sur cinq critères principaux :
 1. **Criticité** du Cas :
 - **Basse** : l'Alerte ne met pas en danger immédiat une personne ou la continuité de l'entreprise ;
 - **Modérée** : l'Alerte ne met pas en danger immédiat une personne mais la continuité de l'entreprise pourrait se voir menacer ;
 - **Elevée** : l'Alerte met en danger immédiat une personne et/ou la continuité de l'entreprise pourrait également se voir remise en cause.
 2. **Impact(s) de ce signalement pour l'organisation** : à minima le Référent spécifie les impacts humains, juridiques et financiers potentiels. Pour cela, ce dernier peut prendre conseil auprès d'experts métier (Ressources Humaines, Juristes, Avocats, Auditeurs et Contrôleurs Internes...) tout en respectant le caractère confidentiel des informations communiquées ;
 3. **Analyse préliminaire** : il s'agit de l'analyse de l'Alerte telle qu'elle a été envoyée par le Lanceur d'Alerte (description initiale, pièces justificatives, témoignages...) afin de s'assurer de la correcte compréhension de cette dernière, de la recevabilité des justificatifs fournis, et des questions qu'elle soulève dans le but d'anticiper le traitement prochain du Cas (cf. Plan d'actions) ;
 4. **Proposition d'approche** pour traiter le cas : ce critère est propre à chaque Alerte puisqu'il dépend de la nature de l'Alerte, de ce qu'a pu fournir comme explications et justificatifs le Lanceur d'Alerte mais également des lois et réglementations applicables. Il est néanmoins essentiel de s'assurer que le Cas sera traité dans sa globalité et qu'aucune piste n'a été oubliée ou abandonnée avant d'être correctement investiguée, dans le but de déterminer la réalité des faits ;
 5. Le Lanceur d'Alerte doit être tenu au courant de l'avancée de son Cas, sans pour autant révéler des informations confidentielles ou sensibles. Pour ce faire, le Référent peut communiquer avec le Lanceur d'Alerte via la plateforme en se basant sur le message prérédigé « **5. Message informatif en cours de traitement** ».
- **Plan d'actions** → Le Référent rédige un **plan d'actions détaillé** afin de s'assurer que chaque action à réaliser (appelée aussi « tâche ») permettra d'investiguer ledit Cas dans le but de **déterminer et de qualifier la réalité des faits**, sans omission aucune concernant les différents aspects du Cas, les différentes pistes possibles, les justificatifs fournis, les témoignages mentionnés, etc. :
 1. Chaque tâche à réaliser est **détaillée** afin de permettre la parfaite compréhension de tous les intervenants sur ledit Cas, et notamment de la personne à laquelle cette tâche sera assignée, et ainsi faciliter son implémentation ;
 2. Une personne est nommée « **en charge** » de la réalisation de chaque tâche. Ces personnes recevront un mail les notifiant de cette nouvelle tâche qui leur a été confiée ;
 3. Le **statut** de ces tâches est mis à jour au gré des actions menées par le(s) responsable(s) de ces tâches : « A démarrer » – « En cours » – « Terminée ». Le Référent du Cas peut ainsi suivre en temps réel l'avancée de l'Analyse Conformité dudit Cas, notamment s'il n'est pas le seul à être impliqué dans la réalisation du plan d'actions afférent ou afin de donner de la visibilité aux membres de



l'Equipe Conformité & Ethique des Affaires/Référents Principaux ou toutes autre personne impliquée ;

4. Une **échéance raisonnable** est attribuée à chaque tâche afin de permettre le traitement du Cas dans les temps impartis ;
5. Le Lanceur d'Alerte doit être tenu au courant de l'avancée de son Cas, sans pour autant lui révéler des informations confidentielles ou sensibles. Pour ce faire, le Référent peut communiquer avec le Lanceur d'Alerte via la plateforme en se basant sur le message prérédigé « **5. Message informatif en cours de traitement** ».



- **Synthèse** → Avant de clôturer un Cas, le Référent s'assure que :
1. Les actions engagées sont **satisfaisantes** et répondent aux objectifs fixés par le plan d'actions ;
 2. Si tel n'est pas le cas, le Référent spécifie les **recommandations de mesures correctives ou préventives** à mettre en place immédiatement en plus du plan d'actions initial car jugé a posteriori insuffisant ;
 3. Si le résultat de l'Analyse Conformité conclue qu'il s'agit en réalité d'une « **Alerte non-fondée ou sans suite** », le Référent le spécifie dans son rapport et le justifie correctement afin qu'il n'y ait pas possibilité d'en juger autrement en cas de contrôle interne, ou par une autorité ou un régulateur compétent(e) extérieur(e) (ex : l'Agence Française Anti-corruption) ;
 4. La **date d'archivage** est correctement renseignée : elle s'établit à **60 jours calendaires** maximum après la date de clôture du Cas (sauf si l'Alerte est suivie d'effet – cf. **ARCHIVAGE**). Si tel n'est pas le cas, il convient de justifier la nécessité d'accroître ou de réduire ce délai, et d'en prévenir le Référent Principal pour accord préalable, qui pourra si besoin prendre conseil auprès du Département Juridique de la société concernée ;
 5. Le Référent notifie au Lanceur d'Alerte la **finalisation de l'Analyse Conformité** avant la clôture finale du Cas via la plateforme en se basant sur le message prérédigé « **6. Message de préclôture** » ;
 6. Le Référent Principal est informé de la phase de finalisation de l'Analyse Conformité afin de pouvoir en effectuer une **revue avant clôture définitive**. Le référent Principal s'assure alors que la méthodologie de traitement a été respectée, que le plan d'actions a été correctement réalisé mais également pour prendre connaissance de la conclusion de l'Analyse Conformité, à savoir si le Cas est avéré ou non et quelles sont les mesures et sanctions potentielles à envisager (cf. **SANCTIONS**). Pour cela, le Référent du Cas prévient le Référent Principal via le chat interne de la plateforme ou par tout autre moyen écrit afin qu'il puisse réaliser sa revue.



A noter que chacune des étapes mentionnées ci-dessus doit être sauvegardée dans la plateforme afin de pouvoir permettre aux différents intervenants de reprendre l'Analyse Conformité là où elle a été laissée précédemment par lui-même ou par un autre intervenant.

Par ailleurs, toute Analyse Conformité sera close dans un **délai maximum de 90 jours calendaires**, sauf justification valable renseignée dans la plateforme de signalement du groupe NAOS et après autorisation écrite du Référent Principal.

ARCHIVAGE

La durée de conservation et d'archivage des données personnelles relatives à une Alerte va différer suivant que l'alerte est **suivie ou non d'effets**².

Si le Responsable du traitement décide de **donner suite à une Alerte**, ou qu'une action disciplinaire ou judiciaire est engagée (cf. **SANCTIONS**), l'ensemble des données à caractère personnel et des informations confidentielles collectées à l'occasion de l'Analyse Conformité d'un Cas peut être conservé jusqu'au terme de la procédure, y incluant l'épuisement des voies de recours.

Dans le cas où l'Analyse Conformité de l'alerte ne débouche sur aucune suite, les données à caractère personnel sont **détruites** et/ou **anonymisées** dans les **deux mois suivants la clôture de l'instruction** directement dans la plateforme de signalement du groupe NAOS. Il est de la responsabilité du Référent Principal de s'assurer que ce délai est respecté et que le processus est correctement appliqué lors de sa revue du Cas avant de le clôturer définitivement.

De plus, il est primordial de s'assurer que les lois et réglementations locales applicables en la matière soient **parfaitement respectées**. C'est à l'Equipe Référente de vérifier les dispositions locales en vigueur en amont du processus de traitement d'Alerte ; elle pourra prendre conseil auprès du Département Juridique local.

A noter que l'ensemble des données contenues dans les dossiers sécurisés de chaque Alerte de la plateforme de signalement du Groupe Naos sont conservées selon les règles générales du Groupe applicables en matière de protection des données personnelles et des réglementations en vigueur.

La conservation des données des autres Dispositif d'Alerte se fait également en application des règles Groupe en matière de protection des données personnelles et des lois applicables sur le sujet.

² Il s'agit de toute décision prise par NAOS pour tirer des conséquences de l'Alerte. Il peut s'agir de l'adoption ou de la modification de règles internes (règlement intérieurs, politiques internes, procédures, modes opératoires, etc.), d'une réorganisation des opérations ou des services du Groupe, du prononcé d'une sanction ou de la mise en œuvre d'une action en justice.

SANCTIONS

SANCTIONS DISCIPLINAIRES OU CONTENTIEUSES

Une fois l'Analyse Conformité terminée et si ledit Cas est **avéré** – c'est-à-dire qu'un comportement est jugé illicite ou contraire par l'Equipe Référente au Code de conduite anti-corruption de NAOS, aux Règlements intérieurs de chaque entité– des **sanctions disciplinaires ou judiciaires** pourront être prises au cas par cas envers les personnes morales et physiques concernées, conformément aux réglementations locales applicables dans chacune de nos entreprises le cas échéant.

Par ailleurs, avant que chaque sanction soit prononcée et communiquée aux auteurs des faits, ou qu'une affaire soit officiellement portée devant la justice, la **Direction de la société concernée et de la société Naos devront en être informées et elles devront approuver au préalable formellement** la stratégie envisagée, les sanctions proposées, la ligne de défense à adopter, les potentielles conséquences encourues par NAOS (financières, réputation, juridiques), les actions internes à mener, etc.

Il en est par conséquent de la responsabilité du Référent Principal de **remonter** à la Direction³ tous les Cas avérés et de lui présenter les mesures envisagées à prendre (cf. **SUIVI STATISTIQUE PERIODIQUE**). Un procès-verbal sera rédigé et signé par les personnes habilitées afin de formaliser les décisions prises par la Direction.

ABSENCE DE REPRESAILLES

Les Dispositifs d'Alerte du Groupe assurent à toute personne agissant de bonne foi l'**absence de représailles** de quelque nature que ce soit. Quelle que soit l'issue des Analyses Conformité, que les faits s'avèrent par la suite être inexacts ou qu'ils ne donnent lieu à aucune suite, l'émission d'une Alerte ne pourra pas entraîner de sanctions pour son auteur, qu'elles soient de nature discriminatoires (c'est-à-dire ayant des incidences sur le recrutement, la mobilité ou l'accès à une formation) ou disciplinaires (c'est-à-dire entraînant un licenciement ou une sanction disciplinaire).

En revanche, tout signalement d'ordre diffamatoire ou fait de mauvaise foi **pourra exposer son auteur à des sanctions, notamment disciplinaires**.

³ L'instance dirigeante concernée pourra varier selon la gravité du Cas et les personnes impliquées. Il pourrait s'agir du Comité Patrimonial, du Comité d'Audit ou encore du Comité de Présidence.

FORMATION DE L'ÉQUIPE RÉFÉRENTE

Il est de la responsabilité des Référénts Principaux (issus du Département Conformité & Ethique des Affaires du Groupe NAOS) de **former** les Référénts Spécifiques et les Contributeurs Occasionnels à la méthodologie de traitement des Alertes Professionnelles, c'est-à-dire à l'**Analyse Conformité** comme décrite précédemment (cf. **TRAITEMENT DES ALERTES PROFESSIONNELLES DANS LA PLATEFORME DE SIGNALEMENT**).

Il est évident que chaque Alerte est différente et possède ses propres spécificités. Néanmoins, l'approche pour le traitement des Alertes se doit d'être similaire afin de garantir des investigations sérieuses, professionnelles et équitables, d'éviter tout potentiel conflit d'intérêts et de permettre à toutes les structures du Groupe de poursuivre sereinement et sainement son développement et sa croissance.

La présente Procédure décrit la **méthodologie** de traitement des Alertes que l'Équipe Référente doit suivre, et s'assurer qu'elle permet de **déterminer et qualifier la réalité des faits** déclarer dans une Alerte.

Par ailleurs, des recommandations occasionnelles pourront être communiquées en complément de cette Procédure aux personnes intervenant sur un Cas par les Référénts Principaux.

Des actualisations viendront dans le futur enrichir cette Procédure au fur et à mesure de notre croissance et de l'évolution des réglementations et des standards en vigueur en termes de conformité et d'éthique des affaires.

SUIVI STATISTIQUE PERIODIQUE

Le Référent Principal met en place un suivi statistique périodique du traitement des alertes via des **indicateurs** pertinents :

- Nombre d'Alertes par thématique sur une période donnée ;
- Analyse des causes et des conséquences des cas avérés sans contrevenir aux principes de protection des parties prenantes auxdits cas ;
- Nombre d'Alertes par entité NAOS sur une période donnée ;
- Comparaison des indicateurs entre différentes périodes afin d'en analyser l'évolution ;
- Nombre de Cas dont la durée de l'Analyse Conformité est supérieure aux recommandations ;
- Etc.

Cette analyse est ensuite **transmise** aux différents organes qui composent la Gouvernance du Groupe⁴, ainsi qu'aux Département Conformité & Ethique des Affaires et Contrôle Interne afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de manquements majeurs dans les processus du Groupe, ou au sein d'une entité en particulier, pouvant faciliter des dérives en matière d'intégrité et d'éthique des affaires.

En effet, cette analyse s'intègre également à notre démarche de **gestion des risques** et pourrait mettre en exergue la nécessité d'implémenter des nouvelles mesures de contrôle interne supplémentaires le cas échéant (ex : procédures, contrôles comptables...).

Par ailleurs, les Dispositifs d'Alerte Professionnelle peuvent être **audités** par le Département Audit Interne du Groupe, le Délégué à la Protection des Données ou par un tiers externe mandaté par la Direction. Chaque Référent ou Contributeur Occasionnel doit se soumettre à ces audits en se rendant disponible s'il est sollicité par les auditeurs (internes et/ou externes). Les rapports d'audit seront également transmis au Référent Principal, qui sera en charge de la mise en place d'actions correctives si nécessaire.

⁴ Les organes de Gouvernance concernés pourront varier selon la gravité des Cas, les thématiques abordées, les personnes impliquées, les conséquences pour le Groupe ou encore les actions menées. Il pourrait s'agir de la Cellule Projet Sapin II, du Comité Patrimonial, du Comité d'Audit, de la Direction d'une Filiale ou encore de la CDG (Comité de Direction Générale).

RESPECTONS LES RÈGLES

NAOS s'engage à réaliser son Business dans un souci de transparence, d'éthique des affaires et de responsabilité. Cela impose de respecter l'ensemble des lois et réglementations internationales mais aussi nos politiques internes.

NAOS entend **prendre soin** de tous et souhaite l'exemplarité de chacun dans **sa façon de faire** et dans **sa façon d'être**.

Chacun a un rôle à jouer dans le **changement que nous voulons pour le monde** : collaborateurs, managers, partenaires, clients, fournisseurs. Chacun peut être à l'origine d'un petit changement : ensemble, nous ferons vraiment avancer les choses.

« **CARE ABOUT COMPLIANCE⁵** » est une ambition qui nous engage tous.

⁵ Conformité

GLOSSAIRE⁶

ALERTE PROFESSIONNELLE OU ALERTE OU SIGNALEMENT : cela s'entend, dans le cadre de la présente Procédure, comme tout signalement d'un comportement susceptible d'être contraire aux Lois et Réglementations applicables y compris les Règlements intérieurs de chaque société, au Code de conduite anti-corruption. Des personnes extérieures à NAOS peuvent également être émettrices d'une Alerte Professionnelle.

ALERTE INTERNE : il s'agit de toute Alerte reçue par un Référent par l'intermédiaire d'un autre canal que celui de la la plateforme de signalement mais réintégré dans cette dernière. En effet, le Référent en question, de par son statut et ses droits d'accès à la plateforme, pourra créer une alerte en retranscrivant l'Alerte initiale dans la la plateforme de signalement et ainsi en faciliter son analyse, son suivi et sa gestion.

ANALYSE CONFORMITE : il s'agit d'un examen conduit d'un Cas par un ou plusieurs membre(s) de l'Equipe Référente.

CAS : une fois le signalement de l'Alerte Professionnelle effectué dans l'un des Dispositifs d'Alerte, l'analyse de celle-ci va entraîner le traitement d'un Cas.

CAS INTERNE : une fois le signalement de l'Alerte Interne effectué par un Référent dans la la plateforme de signalement, l'analyse de celle-ci va entraîner le traitement d'un Cas Interne.

CONTRIBUTEUR OCCASIONNEL : il s'agit de toute personne invitée sur le traitement d'un Cas pour participer aux recherches nécessaires à celui-ci mais ne faisant pas parti de l'Equipe Référente. Tout Contributeur Occasionnel doit mener les investigations selon les Recommandations d'Analyse Conformité, chapoté par le Référent Principal, ou le Référent Spécifique responsable dudit Cas. Il peut y avoir plusieurs Contributeurs Occasionnels par Cas.

DISPOSITIFS D'ALERTE : il s'agit de l'ensemble des outils (email, téléphone, plateforme, site Internet) permettant de recueillir tout problème, comportement ou incident pouvant être qualifié d'Alerte Professionnelle.

EQUIPE REFERENTE : il s'agit de l'équipe qui est destinataire de l'ensemble des signalements reçus dans un Dispositif d'Alerte spécifique (mail, plateforme, site internet...). Elle est constituée afin de couvrir l'essentiel des problématiques qui peuvent être remontées au titre d'Alerte. A noter que seuls les Référents Principaux ont accès à tous les signalements et que les autres membres de l'Equipe n'ont accès qu'aux Alertes qui leur sont assignées.

LA PLATEFORME DE SIGNALEMENT: il s'agit de l'un des Dispositifs d'Alerte accessible via <https://naos.signalement.net/>. Toute Alerte reçue par l'Equipe Référente hors de ce canal sera immédiatement réintégré à cette plateforme afin d'en faciliter son traitement, hors exception justifiée.

LANCEUR D'ALERTE : il s'agit de toute personne physique émettrice d'une Alerte telle que définie dans la présente Procédure.

⁶ En fonction du contexte, les définitions doivent être comprises de manière globale ou en relation avec un Dispositif d'Alerte particulier. De plus, les termes définis au singulier s'entendent également au pluriel et inversement, et le masculin inclut le féminin.

RECOMMANDATIONS D'ANALYSE CONFORMITE : il s'agit de l'ensemble des règles et recommandations décrivant les bonnes pratiques à suivre dans le déroulement et la conduite d'une investigation en conformité avec les Politiques du Groupe.

REFERENT PRINCIPAL : il est le destinataire de l'ensemble des signalements reçus dans un Dispositif d'Alerte spécifique. Le Référent Principal est membre du département Conformité & Ethique des Affaires du Groupe.

REFERENT SPECIFIQUE : il s'agit de toute personne faisant partie de l'Equipe Référente. Les Référents Spécifiques sont uniquement destinataires des alertes les concernant en fonction de leur expertise et des problématiques afférentes remontées. Ils sont responsables du traitement des Cas qui leur sont assignés et peuvent être accompagnés de Contributeurs Occasionnels si nécessaire. Il peut y avoir plusieurs Référents Spécifiques par Cas.