

# Guide « SpeakUp »

et

## Procédures et principes

concernant la procédure de signalement prévue par la loi  
sur les obligations en matière d'évaluation de la chaîne  
d'approvisionnement (LkSG)

Version : novembre 2025

## Table des matières

1	PRINCIPES	3
2	QUI PEUT FAIRE APPEL À CETTE PROCÉDURE ?	3
3	POUR QUELS TYPES DE SIGNALEMENTS LA PROCÉDURE DE SIGNALLEMENT PEUT-ELLE ÊTRE UTILISÉE ?	3
4	LES SIGNALEMENTS PEUVENT ÊTRE TRANSMIS PAR QUELS CANAUX DE SIGNALLEMENT ?	3
5	QUI EXAMINE LES SIGNALEMENTS ET COMMENT FONCTIONNE LE PROCESSUS ?	5
6	COMMENT LES LANCEURS D'ALERTE SONT-ILS PROTÉGÉS ?	5
6.1	SANCTIONS CONTRE LES COMPORTEMENTS ABUSIFS	5
6.2	EXCEPTIONS RELATIVES À LA PROTECTION ACCORDÉE AUX LANCEURS D'ALERTE	5
6.3	PROTECTION DES PERSONNES ACCUSÉES / CONCERNÉES	6
7	QUE SE PASSE-T-IL APRÈS LE DÉPÔT D'UN SIGNALLEMENT ?	6
8	QUELLES SONT LES MESURES DE SIGNALLEMENT ?	8
9	PROTECTION DES DONNÉES	8

Remarque :

Afin de faciliter la lecture, l'utilisation simultanée des genres masculin, féminin et autres dans le texte a été évitée.  
Toutes les références à des personnes s'appliquent à tous les genres, conformément au principe d'égalité de traitement. L'utilisation d'un langage abrégé a été choisie uniquement pour des raisons rédactionnelles et ne reflète aucun jugement de valeur.

## 1 PRINCIPES

Une activité économique durable offre des perspectives d'avenir non seulement pour l'environnement, la société et l'économie, mais aussi pour chaque collaborateur ou partenaire commercial d'INDUS Holding AG (société mère) et de ses filiales.

La culture d'entreprise du groupe repose essentiellement sur une compréhension commune des valeurs et la réduction des risques afin d'assurer un développement durable.

Nous sommes conscients que le respect des lois et des règlements est une priorité absolue. Nous reconnaissons que toute violation peut avoir des conséquences graves pour notre groupe, nos employés, nos partenaires commerciaux et les autres parties concernées. Il est donc nécessaire d'identifier les risques ou incidents potentiels à un stade précoce, de prendre les mesures appropriées et de prévenir les dommages qui pourraient en résulter.

Aussi avons-nous complété nos mesures d'intégrité et de conformité par un système efficace de signalement. Les employés, les partenaires commerciaux et les tiers peuvent à tout moment faire part de leurs préoccupations ou signaler des comportements irréguliers, et ce, de manière anonyme s'ils le souhaitent. Ce système repose sur des processus standardisés et rapides ainsi que sur le traitement confidentiel et professionnel des signalements par le Service de Conformité d'INDUS Holding AG (ci-après dénommé « Service de Conformité »).

## 2 QUI PEUT FAIRE APPEL À CETTE PROCÉDURE ?

Tous les employés, le personnel temporaire, les employés directs ou indirects des fournisseurs, les partenaires commerciaux, les clients et toute personne soucieuse du bien-être de l'entreprise peuvent exprimer leurs préoccupations de manière confidentielle et ainsi signaler tout risque ou violation potentiel.

## 3 POUR QUELS TYPES DE SIGNALEMENTS LA PROCÉDURE DE SIGNALLEMENT PEUT-ELLE ÊTRE UTILISÉE ?

Dans le cadre de la procédure de signalement, nous encourageons toute personne disposant d'informations ou ayant des soupçons raisonnables concernant les sujets suivants à nous les signaler :

- Violations éventuelles du code de conduite,
- Violations éventuelles des droits de l'homme et les risques environnementaux dans son propre domaine d'activité ou au sein de la chaîne d'approvisionnement et/ou les manquements aux obligations,
- Éventuelles infractions aux lois et directives,
- Autres violations et plaintes éventuelles (qu'elles soient liées ou non à la conformité).

#### 4 LES SIGNALEMENTS PEUVENT ÊTRE TRANSMIS PAR QUELS CANAUX DE SIGNALEMENT ?

Tous les employés et les personnes externes peuvent faire un signalement via les canaux suivants :

- EN LIGNE (via Internet ou l'application mobile SpeakUp) OU PAR TÉLÉPHONE : via le système de signalement numérique disponible en plusieurs langues. Le système est essentiellement gratuit.

Cependant, en cas de connexion par téléphone, des frais peuvent être facturés en fonction du fournisseur d'accès et du pays.<sup>1</sup>

Accessible de manière anonyme et 24h/24, à la demande.

« SpeakUp » Téléphone      Canada:      Number: +1 (514) 395 0496  
*Call charged at local rate.*

France: Freephone: 080 554 3753

Code d'organisation 121752

Lien Internet « SpeakUp » : <https://indus.speakup.report/Eltherm>

Code QR « SpeakUp » :



- PAR COURRIER : À l'adresse suivante, par courrier postal ou électronique, à l'attention du Service de Conformité d'INDUS Holding AG

*INDUS Holding AG  
Fachbereich Compliance  
- Vertraulich -  
Kölner Str. 32  
51429 Bergisch Gladbach*

[compliance@indus.de](mailto:compliance@indus.de)

- EN PERSONNE : Si vous souhaitez faire un signalement à titre personnel, veuillez prendre rendez-vous au préalable à l'adresse [compliance@indus.de](mailto:compliance@indus.de).

Les employés peuvent également s'adresser à :

- une personne de confiance
  - votre service des ressources humaines
  - votre comité d'entreprise
  - votre direction
  - votre responsable de la conformité ([compliance@eltherm.com](mailto:compliance@eltherm.com))

Conformément à l'article 7, paragraphe 1, de la loi sur la protection des lanceurs d'alerte (HinSchG), toute personne qui effectue un signalement a la possibilité de le faire via le système de signalement interne ou via des canaux de signalement externes. Le législateur allemand accorde une importance particulière aux signalements internes concernant des violations de conformité et leur accorde clairement la priorité par rapport aux canaux externes.

## 5 QUI EXAMINE LES SIGNALEMENTS ET COMMENT FONCTIONNE LE PROCESSUS ?

Nous prenons au sérieux toutes les signalements et tous les rapports relatifs à des violations et ouvrons immédiatement une enquête dans le but d'élucider chaque cas de manière exhaustive, transparente et traçable. La mission du Service de Conformité est d'examiner les violations présumées tout en préservant l'anonymat de la personne qui a effectué le signalement. Le Service de Conformité est soumis à une obligation de confidentialité.

La procédure de signalement garantit qu'aucune information susceptible de révéler l'identité de la personne ayant effectué le signalement ne sera divulguée. Dans certaines circonstances, le Service de Conformité est légalement tenu d'informer la ou les personnes mises en cause du signalement. La condition préalable est que cette information ne compromette pas le suivi du signalement. En outre, le Service de Conformité est tenu de respecter les obligations légales d'information des autorités compétentes et les exceptions légales en matière de confidentialité.

Seule le Service de Conformité a accès au système de signalement et, par conséquent, à tous les signalements reçus. Le Service de Conformité est responsable de la gestion du système de signalement et, en particulier, du traitement des signalements, et est formé à cet effet. Le Service de Conformité est tenu au principe d'impartialité et ne reçoit aucune instruction de tiers. En outre, la protection des droits tant de la personne qui effectue le signalement que des personnes mises en cause et la transparence du processus sont garanties.

Dans certains cas particuliers, il peut être nécessaire d'impliquer des tiers dans le processus. Lorsque cela s'avère nécessaire, le Service de Conformité accorde à certaines personnes sélectionnées (par exemple, la filiale ou le groupe de filiales concerné, des avocats) un droit d'accès au signalement, dans le respect des principes de confidentialité et de protection des données. Toutes les personnes chargées d'examiner le cas sont tenues de respecter les règles de confidentialité et de protection des données.

## 6 COMMENT LES LANCEURS D'ALERTE SONT-ILS PROTÉGÉS ?

La protection des lanceurs d'alerte contre tout désavantage ou sanction résultant de leur signalement est un élément important du processus de signalement. Cela vaut indépendamment du fait que le lanceur d'alerte soit personnellement concerné par les faits signalés.

Les tentatives d'intimidation ou les comportements de représailles à l'encontre de personnes qui signalent de bonne foi une irrégularité réelle ou présumée sont strictement interdits. Si une personne donne l'impression d'être soumise à des pressions ou à des représailles en raison de son signalement, cette situation doit être immédiatement signalée au centre de signalement. Ces tentatives d'intimidation ou ces situations défavorables sont également examinées conformément aux procédures susmentionnées et, si nécessaire, font l'objet d'une enquête approfondie.

## 6.1 SANCTIONS CONTRE LES COMPORTEMENTS ABUSIFS

Cette procédure a été conçue dans le but d'identifier les risques et les incidents. Toute utilisation abusive est interdite. Si les lanceurs d'alerte font sciemment de faux signalements ou s'ils n'ont pas de raisons suffisantes de croire à la véracité des informations qu'ils transmettent lors du signalement, nous nous réservons le droit de prendre des mesures disciplinaires, d'engager des poursuites pénales ou de demander des dommages-intérêts.

## 6.2 EXCEPTIONS RELATIVES À LA PROTECTION ACCORDÉE AUX LANCEURS D'ALERTE

Dans certaines circonstances, la protection accordée au lanceur d'alerte peut être limitée :

- Par exemple, à la demande des autorités chargées des enquêtes pénales, le fournisseur de services (SpeakUp) est tenu de fournir les enregistrements des messages vocaux, les adresses IP et/ou les numéros de téléphone. Cependant, ces informations ne nous sont pas transmises.
- Les cas où il est établi que les signalements ont été faits de manière intentionnellement erronée, contraire à la vérité et/ou de mauvaise foi ;
- ou lorsque le signalement lui-même constitue une infraction pénale ou une violation du code de conduite (par exemple : insulte, diffamation ou menace).

## 6.3 PROTECTION DES PERSONNES ACCUSÉES / CONCERNÉES

Le système de signalement garantit la protection de la personne qui effectue le signalement. Cependant, la protection des personnes concernées ou signalées ne doit pas être négligée. Si une enquête est ouverte à la suite d'un signalement, le Service de Conformité en informera les personnes concernées dans un délai maximal de 30 jours ouvrables. Ce délai peut être prolongé en fonction des circonstances particulières de l'affaire, par exemple s'il existe un risque de destruction des preuves ou si l'enquête risque d'être compromise d'une autre manière.

Il va sans dire que la présomption d'innocence s'applique jusqu'à preuve du contraire. Les personnes mises en cause ont le droit d'être entendues et d'examiner le dossier dans le cadre légal afin de pouvoir exercer leur droit à la défense. Une sanction éventuelle ne peut être appliquée qu'après constatation formelle de l'infraction. Les personnes concernées ont le droit de déposer plainte contre les enquêtes menées à leur encontre.

## 7 QUE SE PASSE-T-IL APRÈS LE DÉPÔT D'UN SIGNALLEMENT ?

### a) Réception du signalement

La personne ayant effectué le signalement recevra un retour personnalisé de la part du Service de Conformité dans un délai d'une semaine. Ce retour peut être effectué par écrit, par e-mail ou via le système électronique de signalement.

Dans le cas d'un signalement (anonyme) effectué via le système de signalement :

- La personne qui effectue le signalement reçoit un numéro de dossier unique et définit un mot de passe personnel. Ces deux informations doivent être notées et conservées. Le numéro de dossier et le mot de passe correspondant constituent la clé d'accès personnelle au signalement envoyé par la personne concernée.

- La personne qui effectue le signalement peut à tout moment fournir des informations supplémentaires et contacter (de manière anonyme) le Service de Conformité en utilisant son numéro de dossier et son mot de passe. Elle doit saisir à nouveau son numéro de dossier et son mot de passe à chaque fois qu'elle souhaite accéder à l'enregistrement dans le système de signalement.
- Les signalements seront traduits dans la mesure du possible et lorsque cela s'avère nécessaire (de manière anonyme).
- Les signalements effectués par téléphone sont transcrits et l'enregistrement audio original est supprimé.<sup>1</sup>

b) Examen du signalement

Le Service de Conformité vérifie tout d'abord si les informations fournies sont suffisantes pour permettre l'examen et l'enquête de l'incident signalé. Si les informations ne sont pas suffisantes pour permettre l'examen, le service contacte la personne ayant effectué le signalement afin de lui demander des informations complémentaires. Il est également possible de communiquer de manière anonyme avec la personne ayant effectué le signalement via le système de signalement. Toutefois, si les informations ne sont pas suffisantes pour examiner le signalement et qu'il n'est pas possible de contacter la personne ayant effectué le signalement ou s'il est prouvé que le signalement est faux, le dossier est clos.

c) Clarification de l'incident

Chaque signalement et chaque incident sont uniques et doivent être traités individuellement. Le Service de Conformité examine lui-même de manière approfondie l'incident signalé ou, si nécessaire, le transmet au service compétent (société affiliée ou groupe de sociétés affiliées concerné) dans le respect des principes de confidentialité et de protection des données. Le service responsable est tenu de garder les informations strictement confidentielles et de clarifier et/ou résoudre la situation en temps utile en prenant les mesures nécessaires et en appliquant les dispositions appropriées. L'objectif est d'écouter attentivement toutes les personnes concernées et de mener à bien le processus dans les meilleurs délais, en faisant preuve de la plus grande diligence.

Lors d'un examen plus approfondi de l'incident, des experts externes, tels que des avocats, peuvent être associés à la procédure. En outre, si les soupçons d'infraction sont suffisants, il peut y avoir obligation de porter plainte.

d) Élaboration d'une solution

Si, à l'issue de l'enquête, le Service de Conformité ou le service responsable concerné conclut qu'une violation a été commise, une proposition de solution est élaborée concernant les mesures à prendre. En cas de risques ou de violations liés aux droits de l'homme et à l'environnement, cela comprend notamment la définition de mesures préventives et correctives. Le Service de Conformité ou le service responsable concerné évalue les sanctions et les mesures appropriées, nécessaires et proportionnées dans chaque cas. Le principe de proportionnalité est fondamental dans ce processus.

---

<sup>1</sup> Vous trouverez des informations détaillées sur la transcription des enregistrements vocaux dans la section FAQ (Foire aux questions) SpeakUp.

e) Mise en œuvre et suivi

Le Service de Conformité ou le service compétent concerné assure le suivi de la mise en œuvre de la solution proposée.

f) Clôture du processus

Dans la mesure où il est possible de contacter la personne ayant effectué le signalement, celle-ci est informée de la fin du processus de signalement.

La durée d'évaluation d'un signalement peut varier de quelques jours à plusieurs mois, selon la nature de l'incident. Le Service de Conformité s'efforce de mener à bien l'enquête dans les meilleurs délais.

Si la personne ayant effectué le signalement n'est pas satisfaite du résultat de l'enquête, elle a le droit de le signaler à nouveau. Ce signalement peut être effectué via le système de signalement numérique ou en contactant directement le Service de Conformité.

## 8 QUELLES SONT LES MESURES DE SIGNALLEMENT ?

Les rapports anonymisés relatifs aux incidents signalés sont régulièrement transmis par le Service de Conformité au Conseil d'administration d'INDUS Holding AG. Le Conseil d'administration transmet ensuite ces rapports au Comité d'audit. À la demande du Comité d'audit, les rapports peuvent également être transmis directement par le Responsable de Conformité.

Les directions des sociétés affiliées sont invitées une fois par an par le conseil d'administration d'INDUS Holding AG à présenter un rapport anonymisé sur les événements liés à la conformité.

## 9 PROTECTION DES DONNÉES

La protection des données des personnes ayant signalé des violations et des personnes concernées est garantie dans le cadre juridique. Les informations ne sont partagées que dans la mesure où cela est nécessaire et de manière limitée, tant en termes de contenu que de nombre de personnes pouvant y avoir accès (principe dit « du besoin d'en connaître » – Need-to-Know-Principle).