

« SpeakUp » - FAQ

Foire aux questions et réponses

1	« SpeakUp » - Comment laisser un message ?	4
1.1	Qui peut laisser un message ?	4
1.2	Comment puis-je laisser un message ?	4
1.3	Quelles conditions mon mot de passe doit-il remplir ?	5
1.4	Puis-je laisser un message dans une autre langue par téléphone ?	5
1.5	Que se passe-t-il entre-temps ?	6
1.6	Comment vais-je recevoir une réponse ?	6
1.7	Que dois-je faire si je ne reçois pas de réponse ?	7
2	Foire aux questions sur le système	7
2.1	Qu'est-ce que « SpeakUp »	7
2.2	À quoi sert « SpeakUp » ?	7
2.3	Qui gère le système « SpeakUp » ?	7
2.4	Est-ce difficile d'utiliser « SpeakUp » ?	8
2.5	Mon identité peut-elle être révélée ?	8
2.6	Mon message vocal sera-t-il transmis ?	8
2.7	Mes informations de connexion peuvent-elles être suivies ?	9
2.8	Que se passe-t-il avec mon message vocal ?	9
2.9	Mon anonymat peut-il être annulé ?	9
2.10	Qui prend en charge les frais liés à mon signalement ou à mon appel téléphonique ?	9
2.11	Y a-t-il une limite de temps pour mon message ?	9
2.12	Dans quel délai mon message sera-t-il transmis au service concerné ?	9
2.13	Qui recevra mon message ?	10
2.14	Je souhaite recevoir des retours tout en restant anonyme. Que dois-je faire pour cela ?	10
2.15	Combien de temps faut-il pour obtenir une réponse ?	10
2.16	Comment savoir si j'ai reçu une réponse ?	10
2.17	Quand puis-je joindre « SpeakUp » ?	11
2.18	Puis-je télécharger un document ?	11
2.19	Que se passe-t-il si j'oublie mon numéro de dossier ?	11
2.20	Puis-je modifier ultérieurement le mode de signalement ?	11
2.21	Je ne sais pas où trouver le lien SpeakUp (ou les numéros de téléphone). Où puis-je trouver ces informations ?	12
2.22	Que sont les données à caractère personnel et comment sont-elles protégées lorsque je fais un signalement via « SpeakUp » ?	12
2.23	Quels sont mes droits lorsque j'envoie un message contenant des données à caractère personnel via « SpeakUp » ?	12
2.24	Que se passe-t-il lorsqu'un cas est clos ?	12

3	Astuces pour laisser un message dans « SpeakUp »	13
4	Coordonnées	14
	Annexe – Liste (téléphonique) des options payantes par pays	15

Remarque :

Pour une meilleure lisibilité, l'utilisation d'expressions linguistiques féminines et autres genres a été évitée. Les expressions personnelles s'appliquent à tous les genres dans un souci d'égalité de traitement. Le genre masculin utilisé est uniquement une convention linguistique et englobe les deux genres.

1 « SpeakUp » - Comment laisser un message ?

1.1 Qui peut laisser un message ?

Tous les employés d' Mesutronic GmbH, le personnel temporaire, les employés des fournisseurs directs ou indirects, les partenaires commerciaux, les clients et toute personne soucieuse du bien-être de l'entreprise peuvent signaler leurs préoccupations de manière confidentielle et ainsi signaler d'éventuels risques ou violations.

1.2 Comment puis-je laisser un message ?

Vous pouvez laisser un nouveau message via le système « SpeakUp »® par téléphone ou via un accès Internet (lien Internet ou application mobile SpeakUp).

Nous vous recommandons de prendre des notes avant d'envoyer votre message afin de pouvoir revoir les informations que vous souhaitez transmettre et vous assurer que le message contient toutes les informations nécessaires pour que le destinataire puisse clairement comprendre le comportement inapproprié ou incorrect signalé.

« SpeakUp » Téléphone : Allemagne : 080 554 3753
France : 0800 1818 952
États-Unis : +1 (669) 288 7154

Code d'organisation : 121235

Lien Internet « SpeakUp » : <https://indus.speakup.report/fr-FR/MESUTRONIC/>
Code QR « SpeakUp » :



Signalement par téléphone	Signalement via une connexion Internet
<ol style="list-style-type: none">1. Appelez le numéro de téléphone indiqué ci-dessus.2. Entrez le code d'organisation si nécessaire.3. Ayez un stylo à portée de main. On vous donnera un numéro de dossier que vous devrez noter pour référence ultérieure.4. Définissez ensuite un mot de passe afin de pouvoir accéder à nouveau à votre signalement.	<ol style="list-style-type: none">1. Cliquez sur le bouton « Nouveau signalement ».2. Sélectionnez la langue que vous souhaitez utiliser.3. Créez un mot de passe (lié) à votre numéro de dossier.4. Expliquez votre signalement et, si nécessaire, téléchargez les documents relatifs au sujet.

<p>5. Enregistrez votre message. Veuillez parler très clairement et épeler les noms et/ou les lieux mentionnés dans votre message.</p> <p>6. Une fois votre message terminé, il vous suffit de raccrocher.</p>	<p><i>Il vous sera demandé d'enregistrer le numéro de dossier et le mot de passe, car vous en aurez besoin pour vous reconnecter ultérieurement et accéder aux réponses fournies par le service Conformité d'INDUS Holding AG.</i></p>
<p><i>À aucun moment au cours de l'entretien, vous ne parlerez à un « opérateur ». Vous recevrez uniquement des instructions préenregistrées pour vous guider tout au long du processus.</i></p>	

Signalement via l'application mobile SpeakUp :

Téléchargez l'application « SpeakUp Doing right, made easy » disponible pour les systèmes iOS et Android. Ouvrez l'application et créez votre code PIN en saisissant un code à 6 chiffres.

Vous devez saisir ce code PIN à chaque fois que vous ouvrez l'application. Si vous oubliez votre code PIN, vous devrez réinstaller l'application et créer un nouveau code PIN. Dans ce cas, vous perdrez l'accès à vos signalements en cours.

L'application vous demande de scanner le code QR pour vous connecter à votre organisation.

Vous pouvez également saisir le code d'organisation en cliquant sur le bouton « Connexion manuelle » situé en bas de la page. Pour démarrer une communication confidentielle, appuyez sur le bouton « + Nouveau signalement ».

Vous pouvez envoyer un message écrit à votre organisation ou laisser un message vocal en cliquant sur l'option « Enregistrer un message vocal ». Vous pouvez également activer l'option permettant de recevoir des notifications concernant les réponses via l'application.

1.3 Quelles conditions mon mot de passe doit-il remplir ?

Pour créer un mot de passe sécurisé, celui-ci doit répondre aux conditions suivantes :

- Au moins 12 caractères
- Au moins un chiffre (0-9)
- Au moins une majuscule (A-Z)
- Au moins une minuscule (a-z)
- Au moins un caractère spécial (!@#\$%^&*)

1.4 Puis-je laisser un message dans une autre langue par téléphone ?

Vous pouvez toujours laisser un message en anglais ou dans la langue locale du pays auquel appartient le numéro de téléphone que vous appelez.

Attention : il n'est pas possible de laisser un message dans une autre langue que l'anglais ou la langue locale du pays concerné.

Exemple : un appel téléphonique provenant d'Allemagne peut être passé en allemand ou en anglais à partir d'un numéro de téléphone allemand.

Un signalement par téléphone provenant de Pologne peut être transmises en polonais ou en anglais via un numéro de téléphone polonais.

Si une personne figurant dans un signalement tente d'appeler un numéro de téléphone polonais depuis l'Allemagne, ce numéro ne fonctionnera pas, car il n'est utilisable qu'en Pologne.

Pour éliminer les barrières linguistiques, nous vous recommandons d'utiliser le lien Web ou l'application mobile SpeakUp, car ces méthodes permettent de signaler facilement et en toute sécurité, indépendamment du lieu et de la langue.

1.5 Que se passe-t-il entre-temps ?

Une fois votre appel téléphonique terminé ou votre message envoyé, l'opérateur de la plateforme « SpeakUp » (la société People Intouch) traduira votre message en anglais si nécessaire (cela ne s'applique pas aux messages en allemand).

La traduction est effectuée par un assistant IA sécurisé ou par une agence de traduction.

Dans le cas d'un message vocal laissé par téléphone, l'enregistrement est d'abord transcrit mot à mot (sous forme écrite). L'enregistrement vocal lui-même n'est jamais transmis à INDUS Holding AG (société mère), Mesutronic GmbH ou à un tiers. Une exception peut être faite uniquement en cas de demande officielle de remise des données par les autorités publiques, conformément à une disposition légale obligatoire. Même dans ce cas, les données ne seront pas transmises à INDUS Holding AG, Mesutronic GmbH ou à tout autre tiers. People Intouch transmet le message uniquement à l'autorité publique concernée.

Une fois la traduction terminée, le texte traduit est envoyé au Service de Conformité d'INDUS Holding AG (ci-après dénommé « Service de Conformité ») accompagné d'une copie écrite du message original.

Vous recevrez une réponse du Service de Conformité dans un délai d'une semaine. La réponse vous sera transmise via le système « SpeakUp ». L'opérateur de la plateforme traduira la réponse dans la langue de votre message initial et vous l'enverra via « SpeakUp ». Si votre premier signalement a été effectué par téléphone, la réponse vous sera transmise sous forme de message vocal enregistré par l'opérateur de la plateforme.

1.6 Comment vais-je recevoir une réponse ?

Vous recevrez une première réponse personnelle de la part du Service de Conformité dans un délai d'une semaine. Vous trouverez cette réponse via le même moyen que celui utilisé pour envoyer votre message. Pour cela, vous devrez utiliser les informations d'accès (numéro de dossier et mot de passe) indiquées au point 1.1.

Après avoir écouté ou lu la réponse, vous pouvez laisser des messages supplémentaires. Vous n'êtes pas obligé de le faire immédiatement ; vous pouvez raccrocher le téléphone ou vous déconnecter du système et le faire plus tard si nécessaire. Aucune limite n'est imposée, la communication peut ainsi se poursuivre aussi longtemps que vous le souhaitez.

1.7 Que dois-je faire si je ne reçois pas de réponse ?

Si vous ne recevez pas de réponse à votre signalement dans les sept jours, veuillez le renvoyer. Cela nous permettra de nous assurer qu'aucun cas ne soit involontairement négligé, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

2 Foire aux questions sur le système

2.1 Qu'est-ce que « SpeakUp »

« SpeakUp » est un service de communication qui permet à tous les employés, intérimaires, fournisseurs directs ou indirects, partenaires commerciaux, clients et toute personne soucieuse du bien-être de l'entreprise Mesutronic GmbH d'exprimer leurs préoccupations de manière confidentielle et de signaler d'éventuels risques ou violations. Ce signalement s'effectue par téléphone ou par voie numérique (via un site web/une application sécurisé(e)), sans intervention d'une tierce personne (« opérateur »).

Le signalement peut également être effectuée de manière totalement anonyme.

2.2 À quoi sert « SpeakUp » ?

Nous encourageons toute personne disposant d'informations ou ayant des soupçons fondés sur les sujets suivants à nous les signaler :

- Violations éventuelles du code de conduite
- Violations potentielles et/ou manquements aux obligations en matière de droits humains et d'environnement dans le domaine d'activité ou la chaîne d'approvisionnement d' **Mesutronic GmbH**,
- Éventuelles violations des lois et directives,
- Autres violations et plaintes éventuelles (qu'elles soient directement liées à la conformité ou non).

2.3 Qui gère le système « SpeakUp » ?

- « SpeakUp » est géré par People Intouch, un prestataire de services externe indépendant basé à Amsterdam, aux Pays-Bas.

Celui-ci est chargé de traiter tous les signalements reçus par le système.

2.4 Est-ce difficile d'utiliser « SpeakUp » ?

Réponse : Non. Des instructions simples (vocales) vous guident à chaque étape du processus basé sur le Web ou l'application, ou du menu téléphonique.

2.5 Mon identité peut-elle être révélée ?

Réponse : C'est à vous de décider !

Dans le cas d'un message vocal enregistré par téléphone, le Service de Conformité obtient une transcription écrite fidèle de votre message vocal.

Lorsque vous effectuez un signalement via le site Web ou l'application SpeakUp, le Service de Conformité reçoit votre message écrit dans son intégralité et sans modification.

Vous avez toujours un contrôle total sur le contenu de votre message.

Si vous communiquez vos coordonnées dans votre message, celles-ci seront transmises au Service de Conformité via « SpeakUp ». Si vous ne communiquez pas ces informations, ni People Intouch, ni INDUS Holding AG, ni Mesutronic GmbH, ni aucun autre tiers ne pourra savoir qui vous êtes.

INDUS Holding AG et Mesutronic GmbH s'engagent à ne prendre aucune mesure visant à révéler l'identité de la personne ayant fait le signalement anonyme et à ne pas divulguer l'identité de cette personne à un témoin ou aux personnes mises en cause dans le cadre du signalement.

Une exception est prévue uniquement en cas de demande émanant des autorités officielles conformément aux dispositions légales obligatoires. Même dans ce cas, les données ne sont transmises ni à INDUS Holding AG, ni à Mesutronic GmbH, ni à aucun autre tiers par People Intouch.

People Intouch transmet le message uniquement à l'autorité compétente.

2.6 Mon message vocal sera-t-il transmis ?

Non. Le service « SpeakUp » est géré par People Intouch, une société indépendante qui transcrit votre message et le traduit (si nécessaire). Seule cette transcription écrite (et sa traduction, le cas échéant) est transmise au Service de Conformité.

ASTUCE: Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour laisser un message vocal, vous pouvez demander à quelqu'un d'autre de lire le message en votre nom ou choisir d'envoyer un message écrit via le lien Web ou l'application mobile SpeakUp.

2.7 Mes informations de connexion peuvent-elles être suivies ?

Non. Le service « SpeakUp » est exploité par la société People Intouch. Ni INDUS Holding AG, ni Mesutronic GmbH, ni aucun autre tiers n'ont accès aux données de connexion (par exemple, les données téléphoniques et/ou les adresses IP).

NOTA: Si vous utilisez le téléphone ou l'ordinateur de l'entreprise pour faire votre signalement, il est possible que les données de connexion soient techniquement surveillées.

ASTUCE : Nous vous recommandons d'utiliser un téléphone public ou un ordinateur non privé dont les informations de connexion ne peuvent pas être suivies.

2.8 Que se passe-t-il avec mon message vocal ?

INDUS Holding AG, après avoir confirmé avoir reçu la transcription écrite (et la traduction), People Intouch supprimera immédiatement l'enregistrement audio.

2.9 Mon anonymat peut-il être annulé ?

Une exception est faite uniquement si les autorités officielles en font la demande conformément aux dispositions légales obligatoires. Si le message laissé fait état d'une menace de crime ou d'acte de violence, INDUS Holding AG ou Mesutronic GmbH peut exiger que l'enregistrement vocal ne soit pas supprimé et soit transmis aux autorités judiciaires. L'enregistrement ne sera transmis à aucune autre personne ou institution que les autorités compétentes.

2.10 Qui prend en charge les frais liés à mon signalement ou à mon appel téléphonique ?

Les signalements effectués via Internet (via le lien ou l'application mobile SpeakUp) sont toujours gratuits. Les signalements effectués par téléphone sont également gratuits en règle générale. Cependant, lorsque vousappelez par téléphone, des frais peuvent s'appliquer en fonction du pays et de l'opérateur. Vous trouverez la liste des appels internationaux payants dans l'annexe « Liste des appels internationaux payants ».

2.11 Y a-t-il une limite de temps pour mon message ?

Oui. La durée maximale d'un message enregistré par téléphone est de cinq minutes.

ASTUCE : Veillez à formuler votre message de manière aussi claire et concise que possible.

2.12 Dans quel délai mon message sera-t-il transmis au service concerné ?

Si vous avez choisi d'envoyer votre message via Internet ou l'application mobile SpeakUp, celui-ci sera transmis instantanément. Si vous avez choisi d'utiliser la ligne

téléphonique, votre message sera traité dans un délai d'un jour ouvrable et reçu par INDUS.

2.13 Qui recevra mon message ?

Le destinataire de votre message est le Service de Conformité (Compliance) d'INDUS Holding AG.

Après une première évaluation, la suite de la procédure sera déterminée en fonction de la manière dont le cas signalé sera traité.

En fonction de la gravité de l'allégation, du groupe de personnes concernées et du domaine juridique concerné, le signalement est soit examiné directement par le Service de Conformité, soit transmis au service responsable au sein de Mesutronic GmbH (généralement le service administratif ou le responsable de la conformité). Le service responsable est tenu de traiter les informations dans la plus stricte confidentialité. Il est également chargé de clarifier et/ou de résoudre la situation signalée dans les plus brefs délais, conformément aux procédures et mesures nécessaires.

Au cours de l'examen plus approfondi du cas, des experts externes, tels que des avocats, peuvent être associés à la procédure. Si une suspicion d'infraction est suffisamment établie, l'obligation de signaler l'incident aux autorités compétentes peut s'appliquer.

2.14 Je souhaite recevoir des retours tout en restant anonyme. Que dois-je faire pour cela ?

Lorsque vous laissez un message pour la première fois, notez vos informations de connexion et conservez-les en lieu sûr. Vous pourrez ainsi vous reconnecter à SpeakUp et poursuivre la conversation de manière totalement anonyme.

2.15 Combien de temps faut-il pour obtenir une réponse ?

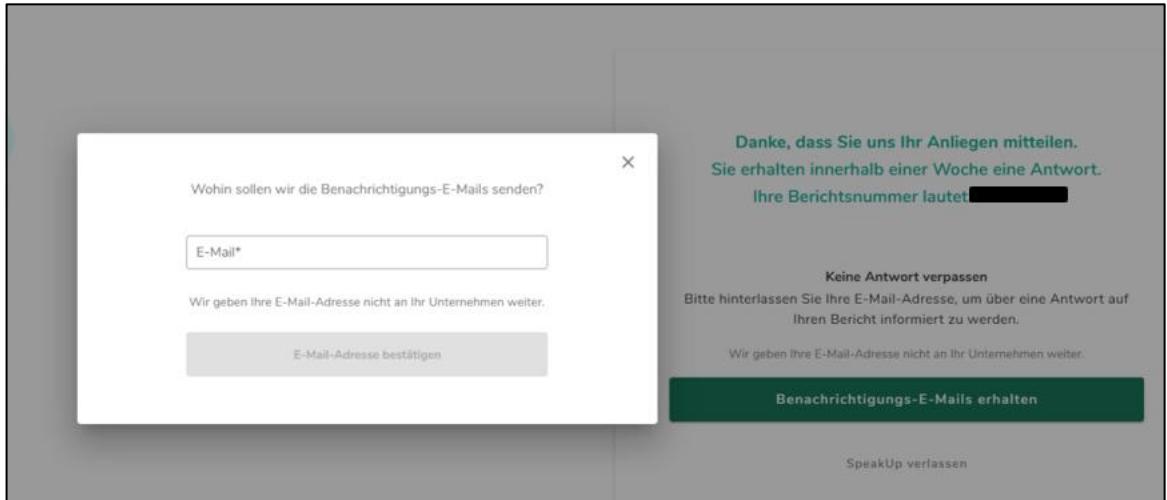
Vous recevrez une première réponse personnelle de la part du Service de Conformité dans un délai d'une semaine.

Si vous ne recevez pas de réponse à votre signalement dans les sept jours, veuillez le renvoyer. Cela nous permettra de nous assurer qu'aucun cas ne passe inaperçu. Cela ne se produit que dans des cas exceptionnels.

2.16 Comment savoir si j'ai reçu une réponse ?

Après avoir envoyé votre message, vous pouvez vous connecter régulièrement au système SpeakUp pour vérifier si vous avez reçu une réponse (vous devrez saisir votre numéro de dossier et votre mot de passe). Vous pouvez également choisir d'activer

l'option de réception des notifications par e-mail (via un lien web) ou des notifications instantanées (via l'application SpeakUp).



2.17 Quand puis-je joindre « SpeakUp » ?

Le service « SpeakUp » est accessible 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, via Internet, l'application mobile SpeakUp ou par téléphone (voir 1.2 pour les informations de connexion).

2.18 Puis-je télécharger un document ?

Si vous utilisez le service SpeakUp via Internet ou l'application mobile SpeakUp, vous pouvez joindre des documents (électroniques) à votre message ou les télécharger après l'avoir envoyé.

ASTUCE : Si vous souhaitez rester anonyme, assurez-vous que les documents que vous téléchargez ne contiennent aucune information relative à votre identité.

Si vous avez laissé un message par téléphone, vous ne pouvez pas télécharger de document électronique.

2.19 Que se passe-t-il si j'oublie mon numéro de dossier ?

Si vous avez oublié votre numéro de dossier, veuillez renvoyer votre signalement avec un nouveau numéro de dossier.

Utilisez ce nouveau numéro de dossier dans vos communications futures.

2.20 Puis-je modifier ultérieurement le mode de signalement ?

Non, il n'est pas possible de modifier ultérieurement le mode de signalement que vous avez choisi via « SpeakUp ». Le canal de communication que vous avez sélectionné au départ (téléphone, application SpeakUp ou accès web) reste valable tout au long du processus de signalement.

2.21 Je ne sais pas où trouver le lien SpeakUp (ou les numéros de téléphone). Où puis-je trouver ces informations ?

Ces informations sont disponibles à l'adresse suivante:

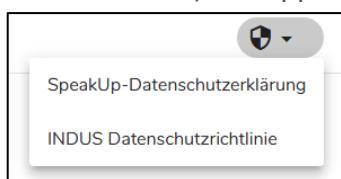
<https://www.mesutronic.de/fr/valeurs-et-conformite/>.

2.22 Que sont les données à caractère personnel et comment sont-elles protégées lorsque je fais un signalement via « SpeakUp » ?

Les données à caractère personnel sont les informations contenues dans votre message qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne (par exemple, nom, adresse, numéro de téléphone, photo, etc.). Le traitement de ce type de données est effectué par People Intouch, l'exploitant du service « SpeakUp », conformément aux dispositions du RGPD (Règlement général sur la protection des données de l'UE).

2.23 Quels sont mes droits lorsque j'envoie un message contenant des données à caractère personnel via « SpeakUp » ?

Toutes les informations relatives à la protection des données sont disponibles dans notre déclaration de confidentialité. Vous pouvez accéder à cette déclaration via votre connexion Internet et dans la section « Privacy Policy » (Politique de confidentialité) de l'application mobile SpeakUp.



2.24 Que se passe-t-il lorsqu'un cas est clos ?

Un cas est clos après un certain temps. Plusieurs raisons peuvent expliquer cela : les mesures appropriées ont été prises, le signalement n'a pas été confirmé ou il n'a pas été possible de contacter à nouveau la personne à l'origine du signalement.

La personne qui a fait le signalement est informée de la clôture du dossier. Après la clôture, aucune autre communication n'est possible via le système. Cependant, le premier signalement reste visible pendant 30 jours. Passé ce délai, il n'est plus possible d'y accéder.

Attention : la clôture d'un dossier est définitive. Il n'est pas prévu de réactiver ou de rouvrir le signalement.

Si vous avez besoin de plus d'explications ou si vous disposez de nouvelles informations, vous pouvez toujours faire un nouveau signalement et faire référence au cas clos.

3 Astuces pour laisser un message dans « SpeakUp »

- Écrivez votre message avant de passer votre appel ; vous pourrez ainsi vérifier que vous souhaitez bien transmettre ces informations et que votre message contient toutes les informations nécessaires pour que le destinataire comprenne clairement et sans ambiguïté le comportement inapproprié ou incorrect signalé.
- Si vous souhaitez rester anonyme, vous pouvez utiliser un téléphone ou un ordinateur public ou non traçable.
- Après avoir utilisé « SpeakUp », effacez la mémoire cache (Cache Memory) de votre navigateur.
- Si vous souhaitez rester anonyme, assurez-vous que les documents que vous téléchargez ne contiennent aucune information relative à votre identité.
- Veillez à ne pas oublier votre numéro de dossier personnel et le mot de passe correspondant. Vous êtes le seul à connaître ces numéros.
- Avant de laisser votre message, décidez s'il sera anonyme ou non.
- Avant de laisser votre message, réfléchissez aux informations que vous souhaitez communiquer et à leur portée. Les informations que vous fournissez doivent être claires afin que le destinataire puisse évaluer la situation de manière objective.
- Essayez de transmettre votre message de manière aussi claire et concise que possible. Pour cela, il est utile de fournir des informations claires et précises sur le sujet (par exemple : lieu exact, heure et date, numéros de facture). Les documents électroniques peuvent être téléchargés.
- Les noms des personnes peuvent également être importants. Cependant, veuillez ne les mentionner que lorsque cela est absolument nécessaire pour comprendre et résoudre le cas.
- Lorsque vous donnez des informations sur une personne, tenez-vous-en aux faits. Évitez les informations qui pourraient porter atteinte à la vie privée de cette personne (par exemple, ses convictions religieuses ou son état mental et physique). Si vous devez mentionner un nom, veuillez l'épeler lorsque vous laissez un message vocal.

4 Coordonnées

Contact Mesutronic GmbH

Responsable de la conformité : Erwin Engl

INDUS Holding AG Service de Conformité

compliance@indus.de

Annexe – Liste (téléphonique) des options payantes par pays

Albanie	Japon
Algérie	Kazakhstan
Angola	Kenya
Argentine	Corée du Sud (République de Corée)
Australie	Luxembourg
Bahreïn	Malaisie
Barbade	Maurice
Bénin	Mexique
Bosnie-Herzégovine	Maroc
Brésil	Pays-Bas
Burkina Faso	Nouvelle-Zélande
Canada	Nicaragua
Îles Caïmans	Macédoine du Nord
Chili	Norvège
Chine	Panama
Colombie	Porto Rico
Costa Rica	Serbie
Danemark	Singapour
République dominicaine	Afrique du Sud
El Salvador	Espagne
Estonie	Sri Lanka
Ghana	Taïwan (répertorié comme province de la Chine)
Grenade	Thaïlande
Guatemala	Trinité-et-Tobago
Hong Kong	Tunisie
Islande	États-Unis d'Amérique
Indonésie	(République bolivarienne du) Venezuela
Israël	Vietnam
Jamaïque	