



Politique de réclamations



Version	Date de mise à jour	Rédacteur	Description des modifications	Validée par	Date de validation
V1	17/12/2025	Jean JARDEL	Création	Julien AZNAREZ	17/12/2025

Table des matières

I. Objectif	2
II. Mécanisme de réclamation / plainte	2
II. 1. Ce qui peut être signalé	2
II. 2. Problèmes exclus	2
II. 3. Comment déposer une plainte	2
III. Processus de traitement des plaintes	3
III. 1. Étapes du processus	3
III. 2. Responsabilités	3
III. 3. Mesures à l'encontre de tiers	3
IV. Procédure disciplinaire pour le personnel	4
IV. 1. Principes	4
IV. 2. Étapes de la procédure disciplinaire	4
IV. 2. a. Discussion informelle	4
IV. 2. b. Deuxième discussion informelle	4
IV. 2. c. Réunion formelle	4
IV. 2. d. Résultat	4
IV. 2. e. Suivi	5
IV. 3. Appel	5
IV. 4. Documentation	5





S'applique aux employés, aux clients, aux fournisseurs, aux sous-traitants et aux partenaires.

Contact : veuillez envoyer toutes vos plaintes et tous vos signalements à notre directeur général à l'adresse suivante : reclamation@kanopy-am.com (objet : « Confidentiel - Plainte/Signalement »).

I. Objectif

Kanopy AM s'engage à respecter les normes les plus élevées en matière d'éthique, de transparence et de responsabilité. La présente politique décrit la manière dont les parties prenantes peuvent faire des réclamations ou signaler des cas de mauvaise conduite, ainsi que les procédures que nous mettons en place pour traiter ces préoccupations. Elle décrit également les mesures strictes que nous prenons pour protéger les lanceurs d'alerte et notre approche de tolérance zéro en matière de représailles.

II. Mécanisme de réclamation / plainte

II. 1. Ce qui peut être signalé

Kanopy AM encourage le signalement des préoccupations liées à :

- Les manquements à l'éthique (par exemple, la fraude, la corruption)
- Violations environnementales ou pratiques non durables
- Violations des droits de l'homme
- Comportements dangereux ou illégaux sur le lieu de travail
- Violations de nos politiques, codes de conduite ou obligations envers des tiers

II. 2. Problèmes exclus

Les problèmes qui ne sont pas liés à la conduite de l'entreprise ou les questions internes relatives aux ressources humaines qui ne concernent pas des tiers ne peuvent pas faire l'objet d'une enquête dans le cadre de ce processus.

II. 3. Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer une plainte en envoyant un mail au directeur général à l'adresse reclamation@kanopy-am.com (objet : « Confidentiel - Plainte/Lanceur d'alerte »).

Le message doit contenir des détails tels que la description de la violation, la date, l'heure, le lieu et toute preuve à l'appui.

Vous pouvez choisir de rester anonyme.





III. Processus de traitement des plaintes

III. 1. Étapes du processus¹

Étape	Délai	Détails
Accusé de réception	Dans les 3 jours ouvrables	Une confirmation sera envoyée au plaignant (sauf si la plainte a été déposée anonymement).
Examen initial	Dans les 10 jours ouvrables	Évaluation de la recevabilité et désignation d'un responsable des questions d'éthique.
Enquête	Dans les 30 jours calendaires	Enquête approfondie et impartiale. Mises à jour fournies tous les 10 jours ouvrables.
Résolution	Variable en fonction de la complexité	Une conclusion écrite sera communiquée. Si la plainte n'est pas acceptée, une explication claire sera fournie.

III. 2. Responsabilités

- Responsable des questions éthiques : affecté à chaque plainte, gère la communication et la coordination
- Équipe d'enquête : peut comporter des experts internes ou externes, selon le problème
- Direction : examine les cas à haut risque ou sensibles

III. 3. Mesures à l'encontre de tiers

Si l'enquête révèle qu'un tiers (par exemple, un fournisseur, un prestataire, un client) a agi de manière contraire à l'éthique ou illégale, Kanopy AM peut :

- Résilier le contrat ou l'engagement
- Signaler l'affaire aux autorités réglementaires
- Interdire toute collaboration future

¹ Kanopy AM a la capacité de traiter au maximum 3 demandes tous les 30 jours calendaires





IV. Procédure disciplinaire pour le personnel

Notre objectif est d'aider tous les employés à respecter les règles attendues d'eux, en favorisant un environnement où les problèmes sont résolus rapidement et de manière informelle dans la mesure du possible. Cette section décrit notre approche pour gérer les situations où des mesures additionnelles peuvent être nécessaires.

IV. 1. Principes

- Équité : chacun mérite d'être traité de manière équitable et respectueuse
- Clarté : nous expliquerons clairement toute préoccupation et les améliorations nécessaires
- Soutien : nous visons à aider les employés et à répondre à leurs attentes en leur fournissant des conseils et du soutien

IV. 2. Étapes de la procédure disciplinaire

IV. 2. a. Discussion informelle

Si votre attitude ou votre comportement soulève des préoccupations, votre supérieur hiérarchique vous en parlera d'abord de manière informelle. Ce sera l'occasion de comprendre les problèmes et de trouver ensemble des solutions pour les résoudre.

IV. 2. b. Deuxième discussion informelle

Si la situation ne s'améliore pas, une deuxième discussion informelle aura lieu.

IV. 2. c. Réunion formelle

Si la situation ne s'améliore pas ou si le problème est plus grave, une réunion formelle sera organisée. Vous recevrez au préalable une explication claire du problème et vous pourrez vous faire accompagner d'un collègue pour vous soutenir. Cette réunion est l'occasion de discuter de la situation, de présenter vos arguments et d'explorer des solutions.

IV. 2. d. Résultat

Après la réunion, la direction prendra le temps de réfléchir à une décision en tenant compte de tout ce qui a été discuté. Nous vous communiquerons le résultat par écrit. Il pourra s'agir d'un avertissement vous invitant à améliorer votre comportement ou vos performances. Nous vous expliquerons ce qui doit changer et comment nous pouvons vous aider à mettre en œuvre ces changements.





IV. 2. e. Suivi

Nous organiserons des réunions de suivi afin d'évaluer les progrès réalisés et de vous apporter un soutien continu. Si des problèmes persistent, nous pourrions être amenés à nous réunir à nouveau et à envisager d'autres mesures, telles que des avertissements supplémentaires ou d'autres sanctions.

IV. 3. Appel

Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision disciplinaire, vous avez le droit de faire appel. Il vous suffit d'en informer par écrit la direction dans la semaine suivant la décision. Nous demanderons à un responsable qui n'a pas participé au processus initial de l'examiner et de vous fournir une réponse définitive.

IV. 4. Documentation

Afin de garantir la transparence, toutes les procédures et décisions officielles seront documentées et vous seront communiquées. Cela permet aux deux parties de bien comprendre ce qui a été discuté et convenu.

