



Mécanisme de Réclamation / Procédure de lanceur d'alerte

En résumé,

The Address s'engage à mener ses activités avec intégrité, transparence et respect envers l'ensemble de ses parties prenantes.

Ce mécanisme permet à toute personne ; salarié·e, freelance, partenaire, fournisseur, client ou membre du public ; de déposer une réclamation concernant :

- un comportement non éthique,
- un manquement à nos standards éthiques,
- une discrimination, un harcèlement ou une intimidation,
- une situation de travail dangereuse,
- un impact social ou environnemental négatif,
- toute inquiétude liée à nos pratiques professionnelles.

Procédure de traitement

1. Objectif

2. Mécanisme de plainte/réclamation

3. Processus de traitement de la réclamation

4. Procédure disciplinaire pour le personnel

5. Politique de lanceur d'alerte

6. Communication et mise à jour

7. Accessibilité de la politique

8. Révision

Les réclamations sont traitées de manière impartiale par le Responsable RSE. Toute personne impliquée dans les faits signalés est exclue du processus. Aucune représailles ne sera tolérée envers une personne ayant déposé une réclamation de bonne foi.

Dernière mise à jour : 16 décembre 2025

Date d'entrée en vigueur : 25 novembre 2025

S'applique à : employés, clients, fournisseurs, sous-traitants, partenaires et grand public

Contact : veuillez envoyer toutes vos plaintes et tous vos signalements à notre Responsable RSE à l'adresse suivante : reclamations@theadress.fr (objet : « Confidential – Plainte/Réclamations »)

1. Objectif

The Address (COST LIMITED) s'engage à fonctionner selon 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 déposer des plaintes ou signaler des fautes professionnelles, ainsi que les procédures que nous suivons 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.

Champ d'application

Cette politique s'applique à toutes les parties prenantes internes et externes, y compris, mais sans s'y limiter :

- Les employés (à temps plein, à temps partiel, sous-traitants)
- Les clients et consommateurs
- Les fournisseurs et vendeurs
- Les partenaires commerciaux
- Les membres de la communauté ou le grand public

2. Mécanisme de plainte/réclamation

2.1 Ce qui peut être signalé

The Address encourage le signalement de préoccupations liées à :

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

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.

2.2 Comment soumettre une plainte

Vous pouvez déposer une plainte en envoyant un e-mail au directeur général à l'adresse reclamations@theaddress.fr (objet : « Confidential – Plainte/Réclamations »).

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.

3. Processus de traitement des plaintes/réclamations

3.1 Processus

Étape	Calendrier	Détails
Accusé de réception	Dans les 7 jours ouvrables	Une confirmation sera envoyée au plaignant (sauf si la plainte a été déposée anonymement).
Examen Initial et de la recevabilité	Dans les 10 jours ouvrables	Évaluation de la recevabilité et désignation d'un gestionnaire de cas éthique.
Enquête	Dans les 30 jours ouvrables	Enquête approfondie et impartiale. Mises à jour fournies tous les 15 jours ouvrables.
Résolution	Variable selon la complexité	Les résultats seront communiqués par écrit. Si la plainte n'est pas acceptée, une explication claire sera fournie.

3.2 Responsabilités

- Responsable des questions éthiques : affecté à chaque plainte ; gère la communication et la coordination.
- Équipe d'enquête : peut comprendre des experts internes ou externes, selon la réclamation.
- La direction : examine les cas à haut risque ou sensible.

3.3 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, The Address peut :

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

4. Procédure disciplinaire pour le personnel

Notre objectif est d'aider tous les employés à respecter les normes 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 supplémentaires peuvent être nécessaires.

4.1 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 à répondre aux attentes en leur fournissant des conseils et un soutien.

4.2 Étapes de la procédure disciplinaire

1. Discussion informelle

Si votre rendement 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.

2. Deuxième discussion informelle

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

3. 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.

4. Résultat

Après la réunion, nous prendrons 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.

5. 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.

4.3 Appel

Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision disciplinaire, vous avez le droit de faire appel. Il vous suffit de nous en informer par écrit 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.

4.4 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.

5. Politique de protection des lanceurs d'alerte

5.1 Protection contre les représailles

The Address interdit strictement toute forme de représailles à l'encontre de toute personne qui signale de bonne foi un problème, quel que soit le résultat de l'enquête.

Les représailles comprennent, sans s'y limiter :

- Le licenciement ou la rétrogradation
- Le harcèlement ou l'intimidation
- La résiliation du contrat
- Le refus de futurs travaux ou contrat

5.2 Conséquences des représailles

- Employés : possibles de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.
- Fournisseurs/vendeurs/clients : possibles de résiliation de contrat et d'exclusion définitive.
- Partenaires : possibles de suspension ou de résiliation des relations commerciales.

5.3 Anonymat et confidentialité

- Les plaignants peuvent signaler anonymement un problème à l'aide de la rédaction d'une plainte ou en omettant leurs coordonnées personnelles dans leur courriel ou leur courrier postal.
- Tous les signalements sont traités dans la plus stricte confidentialité. L'identité des personnes concernées n'est divulguée qu'avec leur consentement ou lorsque la loi l'exige.
- L'accès aux détails des plaintes est limité au personnel impliqué dans l'enquête.

6. Communication et mises à jour

- Les plaignants (sauf s'ils sont anonymes) recevront régulièrement des informations sur l'avancement du traitement de leur plainte.
- Un résumé des conclusions et des mesures prises sera communiqué une fois l'affaire résolue.
- Si la plainte ne fait pas l'objet d'une enquête, une explication écrite sera fournie.

7. Accessibilité de la politique

Cette politique est accessible au public à l'adresse <https://theaddress.fr/nos-engagements-rse/> et peut également être consultée dans nos contrats et nos documents d'intégration.

8. Révision

Cette politique sera révisée chaque année ou en réponse à des changements juridiques, réglementaires ou organisationnels importants.