

**Annexe à la Procédure d'alertes
professionnelles EMEA
Rakuten France S.A.S.**

**Approuvée par le Comité de Direction de Rakuten France S.A.S. le
02/07/2025**

Index

1. Objet de l'Annexe et champ d'application	3
1.1 Champ d'application	3
1.2 Activités concernées	3
2. Canaux de signalement	3
3. Principes et Garanties	4
4. Mesures de Soutien	5
5. Rôles et Responsabilités	6
5.1 Responsabilités du Référent Alertes Professionnelles	6
5.2 Responsabilités du Comité de Direction	6
6. Contenu du signalement	6
7. Processus d'enquête	7
8. Principes d'action pour les signalements reçus	7
9. Communication de la Procédure Alertes Professionnelles EMEA et formation	8
10. Protection des données personnelles	8
10.1 Responsables du traitement des données personnelles	8
10.2 Catégories de Données Personnelles Traitées	9
10.3 Finalités du traitement et base juridique	9
10.4 Destinataires des données personnelles et transferts	10
10.5 Conservation des données personnelles	11
10.6 Droits des personnes concernées	11
11. Langue	12
12. Validité et contrôle des versions	13

1. Objet de l'Annexe et champ d'application

La présente annexe, approuvée par le Comité de Direction de Rakuten France S.A.S. (ci-après « **Rakuten France** » ou l'« **Organisation** ») précise les aspects de la Procédure d'alertes professionnelles EMEA applicable à Rakuten France en tant qu'entité domiciliée en France, afin d'assurer la conformité avec les réglementations locales.

La présente annexe décrit également les canaux de signalement disponibles.

1.1 Champ d'application

La présente annexe est obligatoire et s'applique à l'ensemble de l'Organisation, tel qu'établi par la Procédure d'alertes professionnelles EMEA.

En outre, la présente annexe étend le champ d'application pour inclure :

- Les anciens employés, lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de leur emploi ;
- Les candidats à un emploi ;
- Les actionnaires ou associés de l'Organisation ; et
- Les employés externes et occasionnels de l'Organisation.

1.2 Activités concernées

Le champ d'application de la présente annexe se réfère à la section « **Comportement Signalable** » de la Procédure d'alertes professionnelles EMEA. Aux fins de la présente annexe, la notion de « **Comportement Signalable** » inclut les catégories suivantes de comportement illégal ou contraire à l'éthique :

- **Violation des lois et règlements** : non-respect des lois françaises, du droit de l'Union Européenne, d'un engagement international dûment ratifié ou approuvé par la France, ou d'un acte unilatéral d'une organisation internationale sur la base d'un tel engagement, y compris, mais sans s'y limiter, ceux liés à : la protection des données (y compris le RGPD) ; la protection des consommateurs ; le droit de la concurrence ; la lutte contre la corruption ; et la santé et la sécurité au travail.
- **Irrégularités financières** : fraude, détournement de fonds, irrégularités comptables, corruption, pots-de-vin et blanchiment d'argent.
- **Risques pour la santé et la sécurité** : actes ou omissions qui mettent en danger la santé ou la sécurité des employés ou du public.

2. Canaux de signalement

Afin d'assurer la mise en œuvre efficace de la présente annexe, Rakuten France met à disposition plusieurs canaux internes pour signaler toutes éventuelles préoccupations afférentes à des Comportements Signalables. Les signalements reçus par ces canaux qui concernent exclusivement

Rakuten France seront transmis au Référent Alertes Professionnelles de Rakuten France, qui est responsable de leur traitement et de leur gestion.

Rakuten France a mis en place les canaux suivants pour signaler les pratiques contraires aux valeurs éthiques et aux réglementations internes de l'Organisation :

A) Signalements écrits :

- Via le site web suivant : <http://rakuten.ethicspoint.com>. Ce canal de communication est géré par une entité externe et permet un signalement anonyme.
- Via les adresses électroniques suivantes :
 - Eu-hotline@mail.rakuten.com
 - Audit-hotline-group@mail.rakuten.com

B) Signalements verbaux :

- Entretien en personne avec le Référent Alertes Professionnelles de Rakuten France (RAP), responsable de la réception, de l'enquête et de la gestion des signalements effectués en vertu de la présente annexe.
- Communication verbale d'un membre de l'Organisation à son supérieur hiérarchique direct, au Service des Ressources Humaines ou au Service Juridique.

Quel que soit le canal utilisé, un accusé de réception doit être fourni au lanceur d'alerte à l'adresse de contact fournie par celui-ci, dans un délai de sept (7) jours ouvrés suivant la réception du signalement.

En outre, Rakuten France informe les lanceurs d'alerte potentiels que des canaux externes sont également disponibles pour signaler aux autorités compétentes et, le cas échéant, aux institutions, organes ou agences de l'Union Européenne. Il s'agit notamment de :

- L'Autorité des marchés financiers (AMF) pour les irrégularités financières ;
- La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour les questions de protection des consommateurs ;
- La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour les questions de protection des données.

Bien que des canaux de signalement externes soient disponibles, l'utilisation des canaux internes est encouragée en tant que méthode de communication privilégiée.

3. Principes et Garanties

Rakuten France applique les principes et les garanties exposés au sein de la Procédure d'alertes professionnelles EMEA à tous les signalements reçus.

Plus précisément, Rakuten France garantit l'absence de représailles, d'actions préjudiciables, de discrimination ou de sanctions à la suite de signalements effectués de bonne foi, ou d'actions

entreprises afin d'éviter une implication dans des activités criminelles. Aux fins de la présente procédure, les représailles comprennent toute action préjudiciable, telle que :

- Mesures disciplinaires, suspension ou licenciement ;
- Rétrogradation ou refus de promotion ;
- Harcèlement, intimidation ou discrimination ;
- Evaluations de performance négatives ;
- Modifications des fonctions ou des conditions de travail ;
- Toute autre action qui pourrait être perçue comme préjudiciable.

Les personnes qui estiment avoir subi des représailles en raison d'un signalement doivent immédiatement en informer le Référent Alertes Professionnelles, le CSE (Comité Social et Economique) ou le service des Ressources Humaines de l'Organisation.

La présente annexe vise à protéger les personnes qui signalent des préoccupations de bonne foi. Les signalements doivent être effectués honnêtement et avec une conviction raisonnable quant à la véracité des informations. Les signalements effectués avec malveillance ou négligence manifeste peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires.

Rakuten France garantit la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte, de l'identité de la personne faisant l'objet du signalement et de toute autre partie impliquée dans le signalement. Toutes les personnes participant aux enquêtes doivent maintenir la confidentialité des informations reçues ou apprises au cours de l'enquête, en particulier en ce qui concerne les données personnelles. Elles ne doivent pas divulguer ces informations à des tiers, sauf si la loi l'exige.

Par dérogation à ce qui précède, lorsque cela est strictement nécessaire pour l'enquête, certaines informations pourront être partagées avec les personnes impliquées dans le signalement.

4. Mesures de Soutien

Les droits du lanceur d'alerte sont décrits dans la Procédure d'alertes professionnelles EMEA.

Les protections établies dans la présente annexe comprennent la mise en œuvre de mesures raisonnables pour prévenir les préjudices et pour sauvegarder la confidentialité du lanceur d'alerte, de la personne faisant l'objet du signalement et de toute autre partie impliquée.

La protection et le soutien fournis au lanceur d'alerte, aux tiers impliqués et à la personne faisant l'objet du signalement seront mis en œuvre dès la réception d'un signalement. Le Référent Alertes Professionnelles de Rakuten France est responsable de la mise en œuvre de ces mesures de soutien et de protection chez Rakuten France.

La protection et le soutien fournis par Rakuten France sont subordonnés au fait que le lanceur d'alerte ait déposé le signalement de bonne foi et avec des motifs raisonnables de croire, compte tenu des circonstances et des informations disponibles, que les faits signalés sont avérés. Agir de bonne foi implique d'effectuer un signalement avec, au moins, des motifs raisonnables de croire que les informations sur les violations potentielles étaient exactes au moment de leur signalement.

5. Rôles et Responsabilités

Le Comité de Direction de RAKUTEN FRANCE a nommé Kieran Lynch en tant que Référent Alertes Professionnelles de Rakuten France, conformément aux stipulations énoncées dans la présente annexe.

5.1 Responsabilités du Référent Alertes Professionnelles

Les rôles et responsabilités du Référent Alertes Professionnelles de Rakuten France concernant les demandes et les signalements reçus sont les suivants :

- Réception de toutes les demandes et de tous les signalements reçus par les canaux de communication détaillés à la section 2 de la présente annexe ;
- Tenue d'un registre assurant la traçabilité des signalements grâce aux logs, ainsi que d'autres preuves ;
- Analyse des communications envoyées avec rigueur, indépendance, autonomie, objectivité et confidentialité ;
- Signalement au Comité de Direction de toute violation des réglementations applicables à Rakuten France susceptible d'engager la responsabilité pénale de l'Organisation ;
- Maintien d'une communication constante et ouverte avec le lanceur d'alerte pendant le traitement de son signalement ou de sa demande ;
- Publication du rapport sur l'alerte.

5.2 Responsabilités du Comité de Direction

Les rôles et responsabilités du Comité de Direction concernant la réception des demandes et des signalements sont les suivants :

- Approbation formelle de la présente annexe, ainsi que de toute modification ou mise à jour nécessaire pour maintenir sa validité et son efficacité ;
- Prise de décisions pertinentes concernant les signalements d'événements susceptibles d'engager la responsabilité de Rakuten France, le cas échéant.

Le Comité de Direction informera le Référent Alertes Professionnelles de Rakuten France des actions convenues, en veillant à ce qu'elles soient correctement documentées et enregistrées.

6. Contenu du signalement

Dans la mesure du possible, l'informateur doit fournir toutes les informations factuelles, tous les éléments et tous les documents pertinents, objectifs et adéquats susceptibles de soutenir le signalement.

Le signalement doit comprendre les informations suivantes (limitées à ce qui est strictement nécessaire, conformément au principe de minimisation des données) :

- L'identité, le poste et les coordonnées du lanceur d'alerte ;
- L'identité, le poste et les coordonnées de la personne concernée par le signalement ; et,
- Toute information, tout élément et tout document relatifs au comportement ou aux actions signalés.

7. Processus d'enquête

Pour les alertes impliquant Rakuten France, le processus d'enquête suivant sera applicable :

- **Réception et accusé de réception** : Tous les signalements feront l'objet d'un accusé de réception dès que possible et dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés.
- **Recevabilité** : La personne effectuant le signalement sera informée dès que possible de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de son signalement.
- **Évaluation et enquête** : Une personne ou une équipe qualifiée et impartiale sera responsable de l'évaluation du signalement et de la réalisation d'une enquête approfondie et objective.
- **Délai** : Les enquêtes seront menées dans un délai raisonnable, en tenant compte de la nature et de la complexité des faits signalés.
- **Information et Coopération** : Il pourra être demandé à la personne effectuant un signalement de fournir des informations ou des clarifications supplémentaires. Toutes les personnes couvertes par la présente procédure sont tenues de coopérer pleinement à toute enquête.
- **Constatations et Actions** : Une fois l'enquête terminée, les constatations seront documentées et des mesures appropriées seront prises. Ces mesures peuvent inclure :
 - Mesures disciplinaires
 - Mesures correctives
 - Amélioration des politiques et procédures
 - Signalement aux autorités externes, si la loi l'exige.
- **Retour d'Information** : Dans un délai raisonnable ne dépassant pas trois (3) mois à compter de l'accusé de réception du signalement ou de l'expiration d'un délai de sept (7) jours ouvrés suivant le signalement, la Société informera par écrit le lanceur d'alerte quant aux mesures prévues ou prises pour évaluer l'exactitude des allégations. Elle peut également, si possible dans le même délai, fournir des informations sur les mesures correctives prévues.

8. Principes d'action pour les signalements reçus

La gestion des signalements suivra le processus d'enquête établi dans la Procédure d'alertes professionnelles EMEA. Toutefois, lorsque les signalements concernent Rakuten France, les principes d'action suivants s'appliqueront également :

- Dès réception d'un signalement concernant Rakuten France, celui-ci sera transmis au Référent Alertes Professionnelles de Rakuten France.
- La confidentialité du lanceur d'alerte, de la personne faisant l'objet du signalement et de toute autre partie mentionnée dans le signalement sera assurée, sous réserve des exigences légales.
- Tous les signalements seront gérés conformément aux lois applicables en matière de protection des données personnelles, y compris la section 10 de la présente annexe.
- Tous les signalements seront traités avec indépendance et impartialité, et un retour d'information sera fourni au lanceur d'alerte dans les délais légaux.
- Le délai maximal pour fournir des informations écrites au lanceur d'alerte concernant les mesures prévues ou mises en œuvre pour évaluer l'exactitude des allégations, et, le cas échéant, pour traiter le signalement, ne doit pas dépasser trois (3) mois à compter de l'accusé de réception du signalement ou de l'expiration d'un délai de sept (7) jours ouvrés suivant le signalement.
- Lorsque des réglementations spécifiques l'exigent en raison de l'objet du signalement, les faits signalés peuvent être portés à l'attention des autorités publiques compétentes.

9. Communication de la Procédure Alertes Professionnelles EMEA et formation

La présente annexe sera communiquée à toutes les personnes qu'elle couvre par le biais de canaux appropriés, notamment l'intranet de l'Organisation, les manuels des employés et les sessions de formation.

Une formation régulière sera dispensée afin de garantir que toutes les personnes comprennent la présente annexe, leurs droits et leurs responsabilités, ainsi que la manière d'opérer un signalement.

10. Protection des données personnelles

10.1 Responsables du traitement des données personnelles

Conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données, les entités suivantes seront considérées comme des responsables de traitement distincts de vos données personnelles :

- Rakuten France, en tant qu'entité ayant une relation de salariat, commerciale ou professionnelle avec la personne effectuant le signalement et/ou la personne signalée, aux fins d'enquêter et d'apporter des solutions aux actions ou comportements inappropriés, en particulier dans les domaines de la conformité pénale et réglementaire, ainsi que de gérer les demandes, les doutes et/ou les propositions d'amélioration des procédures existant au sein de l'entreprise.

- RAKUTEN USA, Inc., dit Rakuten International, dont le siège social est situé au 800 Concar Drive, San Mateo, CA 94402 (« **Rakuten International** ») en tant qu'entité responsable canaux de signalement des sociétés placées sous la supervision de Rakuten International, exclusivement pour la fourniture d'un portail Hotline unique dédié aux lanceurs d'alertes, pour la réception et l'attribution du signalement au Référent Alertes Professionnelles dédié au sein de l'entité concernée, ainsi que pour la gestion du système d'information et de toute demande et de tout doute connexe, ce traitement étant limité au strictement nécessaire.

10.2 Catégories de Données Personnelles Traitées

Les catégories suivantes de données personnelles peuvent être traitées dans le cadre d'un signalement :

- i. le nom et les coordonnées de la personne effectuant le signalement (sous réserve d'un signalement anonyme) et la nature du lien juridique et/ou matériel avec Rakuten France ou toute autre société Rakuten, y compris dans le cadre d'un contrat de travail ;
- ii. le nom et les autres données personnelles des personnes nommées dans le cadre dudit signalement, si ces informations sont fournies (par exemple, la description du rôle et des fonctions), que ces données fassent directement l'objet du signalement ou qu'elles soient impliquées, consultées ou entendues dans le cadre de la collecte ou du traitement du signalement ;
- iii. une description de la faute ou de la violation présumée, ainsi qu'une description des circonstances de l'incident, qui peuvent impliquer, selon la nature de l'incident, le traitement de catégories particulières de données personnelles. Dans l'hypothèse uniquement où l'incident signalé donne lieu à des actions administratives ou judiciaires, les données fournies peuvent être divulguées aux autorités compétentes aux fins d'enquête, voire de sanction potentielle. Elles peuvent également être communiquées aux personnes concernées impliquées dans toute enquête ultérieure ; et,
- iv. les signalements faisant suite aux opérations d'enquêtes et toutes les actions de suivi entreprises en réponse aux signalements.

10.3 Finalités du traitement et base juridique

Rakuten France traitera vos données personnelles aux fins de (i) recevoir le signalement, (ii) enquêter et évaluer les violations suspectées conformément à la Procédure d'alertes professionnelles, y compris son annexe EMEA, (iii) prendre les mesures de suivi appropriées, le cas échéant, (iv) assurer la protection des personnes concernées, (v) et, le cas échéant, exercer ou défendre des droits conformément à la loi applicable.

Les bases juridiques de ce traitement seront les suivantes :

- Le respect de l'obligation légale établie par la Loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique et le Décret

n°2022-1284 du 3 octobre 2022 relatif aux procédures de recueil et de traitement des signalements émis par les lanceurs d'alerte et fixant la liste des autorités externes instituées par la loi n°2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte ;

- L'intérêt légitime de l'Organisation à maintenir un lieu de travail et un environnement commercial sûrs, éthiques et conformes, dans les cas où il n'existe pas de réglementation spécifique régissant la nécessité de créer un système d'information interne ou un canal de signalement et où il est nécessaire de traiter des données personnelles pour prévenir et agir contre d'éventuelles violations de ses politiques internes.

Rakuten International, en tant que siège régional, traitera ces données personnelles exclusivement pour fournir un portail Hotline unique dédié aux lanceurs d'alertes, la réception et l'attribution du signalement au Référent Alertes Professionnelles dédié au sein de l'entité concernée, ainsi que pour la gestion du système d'information et de toute demande et de tout doute connexe, ce traitement étant limité au strictement nécessaire. La base juridique sera l'intérêt légitime de Rakuten International à fournir un point d'accès unique à tous les lanceurs d'alertes, à administrer le système et à coordonner l'enquête sur les signalements ayant un impact sur plus d'une société placée sous la supervision de Rakuten International, conformément à la loi applicable.

10.4 Destinataires des données personnelles et transferts

Afin de remplir les objectifs décrits ci-dessus, nous ne donnerons accès aux données personnelles qu'aux personnes suivantes :

- le personnel habilité de Rakuten France ou de Rakuten International, conformément à la Procédure d'alertes professionnelles y compris son annexe EMEA, ce traitement étant limité au strictement nécessaire ;
- les prestataires de services, tels que les fournisseurs de technologies ou les consultants ou conseillers externes, agissant pour le compte de Rakuten France ou de Rakuten International, n'auront accès qu'aux données strictement nécessaires pour fournir correctement leur service ou assurer le bon fonctionnement de leur produit (principe de minimisation du traitement). Dans tous les cas, Rakuten France ne sélectionnera que des entités ou des personnes qui offrent des garanties suffisantes pour s'assurer que le traitement des données personnelles qu'elles effectuent est conforme aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et garantit la protection des droits des personnes concernées (lanceur d'alerte, personne faisant l'objet de la plainte, parties prenantes, etc.) ;
- les entités du Groupe Rakuten, uniquement lorsque les signalements impliquent directement d'autres entités du Groupe Rakuten et uniquement dans la mesure où cela est strictement nécessaire à l'enquête et aux éventuelles mesures de suivi ;

- uniquement dans les cas où l'incident signalé donne lieu à des actions administratives ou judiciaires, les données peuvent être divulguées aux autorités compétentes aux fins d'enquête voire de sanctions potentielles. Elles peuvent également être communiquées aux personnes concernées impliquées dans toute enquête ultérieure.

Certains de ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Espace Economique Européen et de l'Union Européenne et, par conséquent, peuvent ne pas offrir un niveau de protection des données comparable à celui accordé dans cette zone. Dans de tels cas, les données seront traitées avec des garanties appropriées, telles que les règles d'entreprise contraignantes du groupe Rakuten, consultables à l'adresse <https://global.rakuten.com/corp/privacy/bcr/>, les clauses contractuelles types ou toute autre mesure complémentaire pertinente.

10.5 Conservation des données personnelles

En général, les données personnelles traitées dans le cadre de cette activité de traitement seront supprimées lorsqu'elles ne seront plus nécessaires et pertinentes aux fins mentionnées et, en tout état de cause, dans un délai maximal de trois (3) mois courant à compter de l'accusé de réception du signalement ou d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de celui-ci, pour les cas où le signalement est clos sans suite ou jugé sans fondement. Si le signalement donne lieu à une enquête plus approfondie, les données personnelles seront conservées pendant la période raisonnable pour vérifier l'exactitude des allégations et mettre en œuvre les mesures connexes. Si le signalement entraîne des mesures disciplinaires ou des procédures judiciaires, les données personnelles seront conservées pendant la durée du délai de prescription applicable.

10.6 Droits des personnes concernées

Rakuten France et Rakuten International rappellent que les personnes effectuant un signalement par le biais des canaux de signalement désignés doivent s'assurer que les données personnelles fournies sont vraies, exactes, complètes et à jour. Le plein exercice de tous les droits détenus par la personne concernée sont garantis, y compris :

- L'accès aux données ;
- La rectification ou correction des données factuellement incorrectes ou incomplètes ;
- La suppression ou l'effacement des données ("droit à l'oubli") ;
- La limitation du traitement des données contestées ;
- L'information en conséquence de tous tiers ayant reçu des données incorrectes, incomplètes ou contestées ;
- La portabilité des données dans un format lisible par machine ;
- L'opposition au traitement dans certaines circonstances.

Les données ou toute information contenues dans le signalement ne seront pas utilisées en vue d'une prise de décision automatisée ou d'un profilage, ni pour opérer une quelconque discrimination dans le cadre de l'exercice de ces droits.

Conformément à la loi applicable, tant la personne effectuant le signalement que la personne faisant l'objet du signalement peuvent demander à accéder aux informations concernant le signalement, avec certaines exceptions (telles que l'identité de l'auteur du signalement), et peuvent demander la correction des données personnelles factuellement inexactes ou incomplètes qui y sont contenues.

Les droits susmentionnés ne seront restreints que si cela est nécessaire et proportionné afin de sauvegarder des intérêts publics significatifs reconnus par la loi applicable, tels que l'intégrité des enquêtes pénales ou la protection de la sécurité publique, ou de protéger nos droits légaux ou les droits et libertés fondamentaux d'autrui, y compris les auteurs de signalements et toute(s) personne(s) accusée(s) ou incriminée(s) dans un signalement, conformément à la loi applicable.

Les personnes concernées peuvent exercer les droits susmentionnés auprès de Rakuten France à l'adresse fr-privacy@mail.rakuten.com et auprès de Rakuten International à l'adresse amrhq-privacy@mail.rakuten.com.

Outre les droits énumérés ci-dessus, les personnes concernées peuvent également avoir le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données.

11. Langue

La présente politique est rédigée en français et en anglais. En cas de divergence, la version française prévaudra.

12. Validité et contrôle des versions

La présente annexe a été approuvée par le Comité de Direction de la Société le 2 juillet 2025. À la suite de sa présentation et de sa discussion avec le Comité Social et Économique, la présente annexe prendra effet le 1^{er} août 2025, remplaçant toute politique existante ayant le même objectif.

La présente politique sera revue périodiquement afin de garantir son efficacité et sa conformité aux lois et réglementations applicables. Toute mise à jour nécessaire sera communiquée à toutes les personnes concernées. Le service juridique sera responsable de la définition du caractère adéquat du contenu du présent document ou, au contraire, de la nécessité d'une modification.

Le non-respect de la présente politique est passible de sanctions administratives et/ou professionnelles correspondantes applicables à chaque cas.

v.	Approbateurs	Date d'approbation	Date d'entrée en vigueur	Date de remplacement / suppression
1.0	Comité de Direction	02/07/2025	01/08/2025	-