



Procédure de Rakuten Europe S.A.R.L. pour

Rakuten International (EMEA)

Procédure d'alertes professionnelles

Référence – RIB_WBP_004

Responsable de la procédure	Responsable Juridique et Conformité Europe
-----------------------------	--

Fonction/Rôle/Département	Examiné par	Validé par	Dernière mise à jour II/MM/AAAA
Fonction Conformité EMEA	-	Kieran Lynch	25/10/2022
Fonction Conformité EMEA	-	Kieran Lynch	23/11/2023
Conformité RIB	Kieran Lynch	Conseil d'Administration REU	04/03/2025

Modalités de modification

- Toute demande de modification doit être adressée au responsable de la procédure ;
- Pour les documents ayant le statut de projet, les auteurs peuvent apporter des modifications.

Procédure Interne

Ref: REU_WBP_003	Procédure d'alertes professionnelles	Version: 4.0
------------------	--------------------------------------	--------------

Table des Matières

1.	APERÇU GENERAL	4
2.	OBJECTIF	4
3.	CHAMP D'APPLICATION	4
4.	COMPORTEMENT SIGNALABLE	5
5.	EFFECTUER UN SIGNALEMENT	5
6.	ANONYMAT	6
7.	ENQUETE	6
8.	PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE	7
9.	AIDE DISPONIBLE	9
10.	AUTRES QUESTIONS	10

Procédure Interne

Ref: REU_WBP_003	Procédure d'alertes professionnelles	Version: 4.0
-------------------------	---	---------------------

1. Aperçu général

Rakuten Europe S.A.R.L, en tant que siège régional EMEA de Rakuten International, et les autres sociétés du groupe Rakuten situées dans la région EMEA (désignées collectivement par « **Rakuten** ») sont guidées par les valeurs de notre entreprise. Ces valeurs sont le fondement de notre conduite et de nos interactions avec nos collègues, nos clients, nos membres, nos fournisseurs, nos actionnaires et autres parties prenantes. Rakuten s'engage à assurer la conformité de l'entreprise et à promouvoir une culture d'entreprise éthique en respectant les normes les plus élevées en matière d'équité, d'honnêteté et d'intégrité dans nos activités commerciales.

2. Objectif

La présente procédure a été mise en place pour garantir que toute préoccupation soulevée concernant une faute ou une situation ou des circonstances inappropriées liées aux activités de Rakuten soit traitée de manière efficace, sécurisée, appropriée et conformément à la Directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union (ci-après la « **Directive sur la protection des lanceurs d'alertes** ») et à toute transposition locale pertinente de la Directive sur la protection des lanceurs d'alertes dans toute juridiction où Rakuten est présente.

Rakuten encourage le signalement de tout cas suspect de comportement contraire à l'éthique, illégal, corrompu, frauduleux ou indésirable, impliquant les activités de Rakuten et offre des protections et des mesures aux personnes qui signalent de tels comportements sans crainte d'actions préjudiciables ou de représailles, conformément à la Directive sur la protection des lanceurs d'alertes.

La présente procédure sera régulièrement communiquée à tous les employés, consultants ou partenaires de Rakuten et sera également disponible sur les sites SharePoint locaux ou sur demande auprès du service Conformité de Rakuten International.

Rakuten peut inviter la direction générale, les employés, les consultants et les partenaires à participer à des sessions de formation afin d'assurer une formation continue concernant l'application de la présente procédure.

3. Champ d'application

La présente procédure s'applique à toute personne qui est, ou a été, l'une des suivantes en ce qui concerne Rakuten :

- Employé ;
- Directeur ;
- Partenaire (y compris les sous-traitants et les employés des partenaires) ;
- Fournisseur (y compris les employés des fournisseurs) ;
- Consultant ;
- Auditeur ;
- Associé ; et

Procédure Interne

Ref: REU_WBP_003	Procédure d'alertes professionnelles	Version: 4.0
-------------------------	---	---------------------

- Parent, personne à charge, conjoint ou personne à charge du conjoint de l'une des personnes susmentionnées.

La présente procédure est destinée à s'appliquer aux personnes susmentionnées dans tous les pays de la zone EMEA dans lesquels Rakuten exerce une activité.

4. Comportement Signalable

Vous pouvez effectuer un signalement ou un rapport en vertu de la présente procédure si vous avez des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur, un dirigeant, un employé, un partenaire, un fournisseur, un consultant ou une autre personne ayant des relations commerciales avec Rakuten a adopté un comportement qui est :

- Malhonnête, frauduleux ou corrompu ;
- Illégal (tel que le vol, le trafic ou l'utilisation de drogues illicites, la violence ou la menace de violence et les atteintes aux biens) ;
- Contraire à l'éthique, y compris toute violation des politiques de Rakuten, telles que le code de conduite ;
- Oppressif ou gravement négligent ;
- Potentiellement préjudiciable à Rakuten, à ses employés ou à un tiers ;
- Une faute ou une situation inappropriée ;
- Un danger, ou représente un danger pour le public ou le système financier ;
- Du harcèlement, de la discrimination, de la victimisation ou de l'intimidation ;

ci-après définis collectivement comme « **Comportement Signalable** ».

Tout signalement qui ne relève pas de la définition de Comportement Signalable ne bénéficiera pas automatiquement de la protection prévue par la Directive sur la protection des lanceurs d'alertes ; toutefois, Rakuten traitera tous les signalements avec le même niveau de protection que celui requis par la Directive sur la protection des lanceurs d'alertes, **à condition que ces signalements soient effectués de bonne foi.**

Plus particulièrement, les faits, informations et documents concernant les informations militaires classifiées, le secret médical, le secret des délibérations judiciaires, le secret de l'instruction ou relevant du secret professionnel de l'avocat ne peuvent être considérés comme un Comportement Signalable au sens de la présente procédure.

5. Effectuer un signalement

Méthodes de signalement

Vous pouvez effectuer des signalements comme suit :

- idéalement, une alerte doit être adressée en **premier lieu au responsable direct ou indirect** de l'employé, du consultant ou du partenaire.

Procédure Interne

Ref: REU_WBP_003	Procédure d'alertes professionnelles	Version: 4.0
-------------------------	---	---------------------

- Toutefois, si les **circonstances ne s'y prêtent pas, l'employé peut prendre contact avec le Référent Alertes Professionnelles**, qui est le responsable juridique et conformité de Rakuten Europe S.A.R.L. et qui est impartial. Les alertes doivent être adressées (de préférence en anglais) à l'adresse électronique suivante : eu-hotline@mail.rakuten.com.
- Via le site web suivant : <http://rakuten.ethicspoint.com>. Ce canal de communication est géré par une entité externe et permet un signalement anonyme.
- Enfin, une alerte peut également être effectuée par le biais de la section Enquêtes du département d'audit interne de Rakuten Group Inc., via l'adresse électronique suivante : audit-hotline-group@mail.rakuten.com.

6. Anonymat

Lorsqu'un signalement est effectué, vous pouvez, lorsque le mode de transmission le permet, choisir de le faire de manière anonyme. Toutefois, un signalement anonyme peut rendre difficile la conduite de l'enquête par Rakuten. C'est pourquoi Rakuten vous encourage à communiquer votre identité lors d'un signalement, sans que cela ne constitue une obligation.

Contenu du signalement

Dans la mesure du possible, vous devez fournir toutes les informations factuelles, tous les éléments et tous les documents pertinents, objectifs et adéquats susceptibles d'étayer le signalement et de communiquer avec la personne contre laquelle le signalement est fait, mais en se limitant à ce qui est strictement nécessaire à la réalisation du signalement, conformément au principe de minimisation des données, tels que :

- votre identité, votre emploi et vos coordonnées ;
- l'identité, l'emploi et les coordonnées de la personne contre laquelle le signalement est fait ; et
- toute information, tout élément et tout document connexes liés au Comportement Signalable présumé.

7. Enquête

Une fois le signalement effectué, selon la méthode de signalement, le Référent Alertes Professionnelles ou un autre destinataire éligible en accusera réception dans un délai de sept (7) jours et vous informera des méthodes de communication qui seront utilisées pour vous contacter et assurer le suivi de votre signalement.

Rakuten mènera ensuite une enquête sur tout signalement effectué dans le cadre de la présente procédure, dès que cela sera raisonnablement possible après sa réception. Selon la méthode de signalement, le Référent Alertes Professionnelles ou un autre destinataire éligible enquêtera sur la question et, si nécessaire, fera appel à d'autres parties pour l'aider à mener l'enquête. Toutes les enquêtes seront menées de manière équitable, indépendante et rapide, et tous les efforts raisonnables seront déployés pour préserver la confidentialité durant l'enquête. L'enquête sera achevée au plus tard

Procédure Interne

Ref: REU_WBP_003	Procédure d'alertes professionnelles	Version: 4.0
-------------------------	---	---------------------

dans les trois (3) mois suivant la réception du signalement, à moins que certaines circonstances n'empêchent le respect de ce délai, comme un congé de longue durée de l'une des parties concernées.

Si le signalement n'est pas anonyme, le Référent Alertes Professionnelles ou l'enquêteur désigné vous contactera, par votre méthode de communication préférée, pour discuter du processus d'enquête et de toute autre question pertinente pour l'enquête. Si vous avez choisi de rester anonyme, votre identité ne sera pas divulguée à l'enquêteur ni à toute autre personne, et Rakuten mènera l'enquête sur la base des informations qui lui ont été fournies.

Le Référent Alertes Professionnelles ou l'enquêteur désigné vous fournira des informations sur l'état d'avancement et les délais prévus de l'enquête. La personne contre laquelle des allégations ont été formulées sera également informée des préoccupations et aura la possibilité d'y répondre (sauf en cas de restrictions ou d'autres motifs raisonnables de ne pas le faire).

Dans la mesure permise par la loi, le Référent Alertes Professionnelles ou l'enquêteur désigné peut vous informer, et/ou informer une personne contre laquelle des allégations ont été formulées, des conclusions. Rakuten consignera les conclusions dans un rapport, mais tout rapport restera la propriété de Rakuten et ne sera partagé avec vous ou avec toute personne contre laquelle les allégations ont été formulées, que si Rakuten le juge approprié.

Si aucune mesure n'est prise à la suite du signalement, le Référent Alertes Professionnelles ou tout enquêteur désigné prendra toutes les mesures nécessaires pour effacer, dans le délai prévu par la législation locale applicable, toute information relative au signalement susceptible de permettre votre identification et/ou celle de la personne visée par les allégations.

Le Référent Alertes Professionnelles ou l'enquêteur désigné vous informera ensuite, ainsi que la personne ciblée, de la clôture du dossier.

8. Protection des lanceurs d'alerte

Rakuten s'engage à garantir que toute personne qui effectue un signalement est traitée équitablement, ne subit aucun préjudice et que la confidentialité est préservée à l'égard de toutes les questions soulevées en vertu de la présente procédure.

Protection contre les actions en justice

Vous ne ferez l'objet d'aucune action en justice civile, pénale ou administrative (y compris d'une action disciplinaire) pour avoir effectué un signalement en vertu de la présente procédure ou pour avoir participé à une enquête, à condition que tout signalement soit fait de bonne foi.

Toute information que vous fournirez ne sera pas admissible dans le cadre d'une procédure pénale ou civile, sauf si la procédure découle de signalements autrement que de bonne foi.

Protection contre les Actions Préjudiciables

Rakuten (ou toute personne engagée par ou au nom de Rakuten) n'adoptera aucune « **Action Préjudiciable** » à votre encontre si vous avez effectué un signalement en vertu de la présente procédure.

Procédure Interne

Ref: REU_WBP_003	Procédure d'alertes professionnelles	Version: 4.0
-------------------------	---	---------------------

Une Action Préjudiciable consiste dans les actions réelles ou menacées, telles que (sans limitation) :

- Licenciement ;
- Atteintes à la relation salariée, y compris la rétrogradation, les mesures disciplinaires ;
- Modification du poste ou des fonctions ;
- Discrimination ;
- Harcèlement, intimidation ou brimades ;
- Victimisation ;
- Préjudice ou blessure, y compris préjudice psychologique ;
- Atteinte aux biens d'une personne ;
- Atteinte à la réputation d'une personne ;
- Atteinte à la situation commerciale ou financière d'une personne ;
- Tout autre dommage causé à une personne.

Rakuten interdit strictement toute forme d'Action Préjudiciable à l'encontre de toute personne impliquée dans une enquête relative à un signalement effectué dans le cadre de la présente procédure, en raison de sa participation à cette enquête. Rakuten prendra toutes les mesures raisonnables pour vous protéger contre toute Action Préjudiciable et agira en conséquence lorsqu'une telle action est identifié. Si vous êtes victime d'un Action Préjudiciable en raison d'un signalement effectué conformément à la présente procédure ou de votre participation à une enquête, vous devez en informer le Référent Alertes Professionnelles ou tout enquêteur désigné, conformément aux modalités de signalement exposées ci-dessus.

Vous pouvez également demander des réparations, y compris une indemnisation, des sanctions civiles ou une réintégration, si :

- Vous subissez une perte, un dommage ou une blessure en raison d'un signalement ; et
- Rakuten n'a pas pris les précautions raisonnables et n'a pas fait preuve de diligence raisonnable pour prévenir toute Action Préjudiciable.

Protection de la Confidentialité

Toutes les informations que vous fournirez seront traitées de manière confidentielle et avec attention. Vous ne serez pas tenu de fournir votre nom lors d'un signalement. Pour effectuer un signalement de manière anonyme, il est recommandé d'utiliser un pseudonyme et de faire un signalement de la manière indiquée ci-dessus.

Si vous effectuez un signalement de manière anonyme, vous bénéficierez toujours des protections prévues dans la présente procédure.

Si vous effectuez un signalement en vertu de la présente procédure, votre identité (ou toute information susceptible de vous identifier) ne sera partagée que si (i) cela est nécessaire aux fins de l'enquête ; (ii) vous avez donné votre consentement pour partager ces informations, (iii) et si le

Procédure Interne

Ref: REU_WBP_003	Procédure d'alertes professionnelles	Version: 4.0
-------------------------	---	---------------------

signalement semble être fondé.

Par exception à ce qui précède, votre identité (ou toute information susceptible de permettre votre identification) pourra être communiquée aux autorités judiciaires si le Référent Alertes Professionnelles, ou tout autre destinataire habilité du signalement, est tenu de leur signaler ces faits. Dans ce cas, vous en serez informé, sauf si cette information est susceptible de compromettre la procédure judiciaire en cours.

Lorsque la communication d'informations est nécessaire à la bonne conduite de l'enquête et qu'elle est susceptible de conduire à votre identification, toutes les mesures raisonnables seront prises afin de réduire ce risque. À titre d'exemple, toute donnée personnelle ou toute mention de votre rôle de témoin d'un événement sera supprimée des rapports, vous serez désigné dans un contexte neutre du point de vue du genre, et, lorsque cela est possible, vous serez contacté afin d'identifier certains éléments de votre signalement qui pourraient, par inadvertance, révéler votre identité. Rakuten prendra également les mesures suivantes pour protéger votre identité :

- Tous les documents papier et électroniques et autres matériels relatifs aux signalements seront stockés en toute sécurité ;
- L'accès à toutes les informations relatives à un signalement sera limité aux personnes directement impliquées dans la gestion et l'enquête du signalement ;
- Les accès à toutes les informations relatives à un signalement seront soumis à des mesures de traçabilité ;
- Seul un nombre limité de personnes directement impliquées dans le traitement et l'enquête d'un signalement seront informé de votre identité (sous réserve de votre consentement) ou prendront connaissance des informations susceptibles de conduire à votre identification ;
- Les communications et les documents relatifs à l'enquête sur un signalement ne seront pas envoyés à une adresse électronique, à un espace de stockage de documents ou à une imprimante accessible à d'autres employés ;
- Il sera rappelé à chaque personne impliquée dans le traitement et l'enquête d'un signalement les exigences de confidentialité, y compris le fait qu'un signalement non autorisé de votre identité peut constituer une infraction pénale ; et,
- Les informations relatives à un signalement seront conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées, y compris vous ou la personne mise en cause, uniquement pendant la durée strictement nécessaire et proportionnée aux finalités pour lesquelles elles sont traitées ainsi qu'à votre protection, à celle de la personne mise en cause et de tout tiers impliqué.

Si vous craignez que votre identité ait été divulguée en relation avec un signalement, et ce sans votre consentement, vous devez en informer immédiatement le Référent Alertes Professionnelles ou un autre destinataire légitime.

9. Aide disponible

Tout salarié qui effectue un signalement dans le cadre de la présente procédure ou qui est mis en cause à la suite d'un tel signalement peut, le cas échéant, bénéficier du soutien d'un membre

Procédure Interne

Ref: REU_WBP_003	Procédure d'alertes professionnelles	Version: 4.0
-------------------------	---	---------------------

désigné de l'équipe Rakuten afin de répondre à toute préoccupation persistante. Ce soutien sera déterminé au cas par cas.

10. Autres questions

Toute violation de la présente procédure sera prise au sérieux et pourra entraîner des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement.

Dans la mesure où la présente procédure impose des obligations à Rakuten, ces obligations ne sont pas contractuelles et ne donnent lieu à aucun droit contractuel. Dans la mesure où la présente procédure décrit des avantages et des droits pour les salariés, ils sont de nature discrétionnaire et ne sont pas non plus destinés à être contractuels. Les conditions d'emploi sont de nature contractuelle et, à ce titre, énoncées dans les contrats de travail écrits de chaque salarié.

La société peut unilatéralement introduire, modifier, supprimer ou remplacer la présente procédure à tout moment.

Les employés sont encouragés à lire cette politique en conjonction avec d'autres politiques pertinentes de la société, y compris, le cas échéant, toute politique relative au harcèlement, aux doléances, aux codes de conduite ou aux chartes applicables aux salariés.