



---

# Procédure de signalement du groupe PostNL

Date Juin 2023

Propriétaire de la procédure Directeur des audits et de la sécurité

Titre Procédure de signalement du groupe

Version 3.0



---

La portée, les définitions, la communication et la mise en application de cette procédure sont détaillées dans la fiche de modalités sur le site des politiques du groupe.

La portée de cette procédure du groupe est la suivante :

Applicable à	Signalement
<b>Toutes les entreprises du groupe PostNL</b>	Oui
<b>Entreprises de la marque PostNL</b>	-
<b>Entreprises du groupe PostNL de grande taille/de taille moyenne</b>	-
<b>Entreprises du groupe PostNL établies aux Pays-Bas</b>	-

# 1. Introduction

PostNL s'engage pour une conduite des affaires saine et gère donc son entreprise conformément aux principes de conduite des affaires de PostNL et aux valeurs de l'entreprise. Cela nécessite une conduite professionnelle éthique et transparente.

Le conseil d'administration a établi la procédure de signalement du groupe PostNL, définie dans les principes de conduite des affaires de PostNL.

Cette procédure clarifie les droits et obligations de

1. toute personne qui effectue un signalement en indiquant de manière explicite le faire dans le cadre de la procédure de signalement du groupe PostNL,
2. tout membre de la direction qui reçoit un tel signalement et/ou qui enquête sur le signalement effectué,
3. PostNL en tant qu'entreprise. Le conseil d'administration et le comité d'audit ont délégué leur responsabilité concernant la gestion quotidienne de cette procédure au bureau du directeur des audits et de la sécurité.

Chaque signalement effectué à l'adresse PostNL Integrity est traité comme s'il s'agissait d'un signalement dans le cadre de la procédure de signalement du groupe PostNL et avec la même confidentialité.

## 2. Portée

La procédure de signalement de PostNL s'adresse et s'applique à tous les (potentiels, actuels ou anciens) employés et à toute autre partie prenante (actuellement ou précédemment) impliquée directement ou indirectement dans des activités (telle que, sans toutefois s'y limiter, les travailleurs aux horaires flexibles, les stagiaires, les sous-traitants, les candidats à un poste, les bénévoles, les actionnaires, les directeurs, les personnes travaillant pour des sous-traitants et les fournisseurs), (désignés ci-après de manière collective sous le nom de partie(s) prenante(s) de PostNL) de toutes les entreprises du groupe PostNL.

PostNL encourage toutes les parties prenantes de PostNL à signaler rapidement tout manquement suspecté. Dans le cadre de cette procédure, un manquement suspecté fait référence à (sans toutefois s'y limiter) :

1. un manquement suspecté par rapport aux législations, réglementations, principes de conduite des affaires de PostNL ou autres politiques et procédures de l'entreprise ou des irrégularités supposées, des menaces à la santé publique soupçonnées, des menaces à la sécurité des personnes, des menaces environnementales, des menaces au bon fonctionnement d'entreprises ou de services publics suite à une conduite répréhensible ou un acte de négligence et/ou
2. des actes de fraude présumée conformément à la définition de la politique pour la prévention de la fraude du groupe PostNL et/ou
3. des pratiques comptables, des vérifications comptables internes ou des questions relatives aux audits discutables et/ou
4. des irrégularités supposées concernant la conduite des membres du comité exécutif, du conseil d'administration ou du conseil de surveillance, dont ses comités, ou du personnel du service de PostNL en charge des audits et de la sécurité.

PostNL étudie les signalements rapidement et de manière strictement confidentielle et n'exercera pas de représailles ou ne prendra aucune action à l'encontre des parties prenantes de PostNL pour avoir effectué un signalement ou aidé une autre partie prenante de PostNL à le faire. Le fait d'effectuer intentionnellement

---

un faux signalement peut toutefois entraîner des mesures disciplinaires et/ou des sanctions civiles ou pénales.

## 3. Procédure non exclusive

La procédure de signalement du groupe PostNL ne remplace aucune politique ou procédure existante ou future de PostNL et complète les procédures établies ou à établir concernant les réclamations en matière d'emploi, les réclamations formulées auprès du service client ou toute autre question traitée par une autre politique ou procédure plus spécifique de PostNL. En cas de conflit entre les dispositions de cette procédure et la procédure pour la prévention de la fraude du groupe PostNL, les dispositions de cette procédure prévaudront. Cette procédure complète les dispositions des législations applicables.

## 4. Signalement

### a) Manquement suspecté

Les parties prenantes sont encouragées à signaler rapidement à leur supérieur hiérarchique ou à la direction tout manquement suspecté dont elles ont des raisons de penser qu'il a eu lieu, qu'il a lieu ou qu'il aura lieu. Toutefois, si le manquement suspecté porte sur des irrégularités supposées concernant la conduite des membres du comité exécutif, du conseil d'administration ou du conseil de surveillance, dont ses comités, ou du personnel du service de PostNL en charge des audits et de la sécurité, les procédures spécifiques détaillées aux points c) et d) du présent paragraphe s'appliqueront. Si le signalement au supérieur hiérarchique ou à la direction n'est pas possible ou si la partie prenante de PostNL ne se sent pas capable d'effectuer un tel signalement, elle peut faire part de ses inquiétudes à l'adresse PostNL Integrity et/ou auprès du directeur des audits et de la sécurité. Toutes les coordonnées sont disponibles dans l'annexe du présent document.

Les signalements peuvent généralement être effectués en contactant :

Service de PostNL en charge des audits et de la sécurité  
P.O. Box 30250  
2500 GG La Haye

Waldorpstraat 3  
2521 CA La Haye  
Pays-Bas

integriteit\_be@postnl.be  
Téléphone +31 (0)88 868 6116

### b) Manquement suspecté sur des questions relatives à un audit ou à la comptabilité

Si le manquement suspecté porte sur des pratiques comptables (internes et/ou externes), des vérifications comptables internes ou des questions relatives aux audits discutables, la partie prenante de PostNL peut, plutôt que de signaler le manquement suspecté à son supérieur hiérarchique, à la direction ou au directeur des audits et de la sécurité, effectuer le signalement directement auprès du comité d'audit. Toutes les coordonnées sont disponibles dans l'annexe du présent document.

### c) Manquement suspecté concernant le comité exécutif, le conseil d'administration, le conseil de surveillance ou ses comités

Signalement au président du conseil de surveillance

---

Si le manquement suspecté porte sur des irrégularités supposées concernant la conduite des membres du comité exécutif, du conseil d'administration ou du conseil de surveillance, dont ses comités, la partie prenante de PostNL doit effectuer le signalement exclusivement et directement auprès du président du conseil de surveillance.

#### Signalement au vice-président du conseil de surveillance

Si le manquement suspecté porte sur des irrégularités supposées concernant la conduite du président du conseil de surveillance, la partie prenante de PostNL doit effectuer le signalement exclusivement et directement auprès du vice-président du conseil de surveillance.

Toutes les coordonnées sont disponibles dans l'annexe du présent document.

#### **d) Manquement suspecté relatif aux audits et à la sécurité**

Si le manquement suspecté porte sur des irrégularités supposées concernant la conduite du directeur des audits et de la sécurité ou du personnel de PostNL en charge des audits et de la sécurité, la partie prenante de PostNL doit effectuer le signalement exclusivement et directement auprès du président du comité d'audit.

Toutes les coordonnées sont disponibles dans l'annexe du présent document.

#### **e) Signalements externes**

La partie prenante de PostNL peut bien évidemment procéder à un signalement externe. Toutefois, étant donné qu'il est possible de traiter les irrégularités supposées en interne, la partie prenante de PostNL est encouragée à suivre les procédures décrites aux points a) à d). Les parties prenantes peuvent cependant, si elles le préfèrent, signaler tout manquement suspecté dont elles ont des raisons de penser qu'il a eu lieu, qu'il a lieu ou qu'il aura lieu aux autorités locales compétentes.

Cela peut être la Huis voor Klokkenluiders ([www.huisvoorklokkenluiders.nl](http://www.huisvoorklokkenluiders.nl)), le médiateur fédéral local et/ou toute autre autorité compétente.

La liste de toutes les possibilités de signalement alternatives pour la Belgique est disponible en annexe.

Pour Spring, une liste de pays est incluse en annexe. Les législations locales s'appliquent dans chaque pays.

## **4.1. Contenu du signalement**

Afin d'aider PostNL à réagir à ou à enquêter sur un signalement de manquement suspecté, le signalement doit inclure autant d'informations que possible, dont des informations concernant les violations réelles ou potentielles qui sont survenues ou qui sont susceptibles de survenir et les tentatives de masquer ces violations, la ou les personnes impliquées, les éventuels témoins et l'emplacement de toute autre information qui pourrait aider PostNL dans ses investigations sur le manquement suspecté.

## **4.2. Accusé de réception du signalement**

Lorsque le directeur des audits et de la sécurité reçoit un signalement de manquement suspecté, il accuse réception du signalement à la personne à l'origine du signalement dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la réception, à moins que la personne à l'origine du signalement n'ait laissé aucune coordonnée.

Lorsqu'un supérieur hiérarchique ou la direction reçoit un signalement de manquement suspecté, le directeur des audits et de la sécurité, le président/vice-président du conseil de surveillance et le président du comité d'audit sont informés par courrier électronique de la réception du signalement (qu'il ait été effectué de manière anonyme ou non) dans les deux (2) jours ouvrables qui suivent la réception du signalement. Le directeur des audits et de la sécurité accuse réception du signalement de manquement

---

suspecté à la personne à l'origine du signalement dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la réception, à moins que la direction ait déjà accusé réception du signalement ou que le signalement ait été effectué de manière anonyme.

### 4.3. Anonymat

PostNL encourage les parties prenantes de PostNL à signaler tout manquement suspecté directement et ouvertement à leur supérieur hiérarchique, à la direction ou au directeur des audits et de la sécurité. Il est possible d'effectuer un signalement de manière anonyme, nous attirons cependant votre attention sur le fait que cela peut entraver ou compliquer les investigations qui peuvent être menées et cela peut empêcher la prise de mesures adaptées.

### 4.4. Confidentialité

Tous les signalements de manquement suspecté seront traités de manière confidentielle. La confidentialité de l'identité de la partie prenante de PostNL à l'origine du signalement sera notamment préservée, à moins que la partie prenante de PostNL n'autorise la divulgation de son identité, que des poursuites judiciaires ou une procédure disciplinaire soient lancées à l'encontre de la personne accusée et que cette personne exerce son droit de défense ou que la partie prenante de PostNL à l'origine du signalement ait utilisé la procédure de signalement de manière abusive en effectuant sciemment un faux signalement (reportez-vous à la section 4.7). Les parties prenantes de PostNL doivent éviter toute forme de publicité externe ou interne concernant tout manquement suspecté qu'elles peuvent vouloir signaler ou qu'elles ont signalé, à moins que les législations applicables l'autorisent.

### 4.5. Protection

Les parties prenantes de PostNL qui signalent un manquement suspecté, dont elles ont des raisons de penser ou peuvent avoir des raisons de penser qu'il est réel, seront protégées.

Cette protection implique que PostNL ne congédiera pas, ne rétrogradera pas, ne suspendra pas, ne menacera pas, ne harcèlera pas et ne procédera à aucune discrimination à l'encontre de la partie prenante de PostNL dans les conditions de travail.

PostNL ne tolère aucune forme de menaces, de représailles ou autres actions à l'encontre d'une partie prenante de PostNL ayant signalé un manquement suspecté ou contribué au signalement d'un manquement suspecté. Les menaces, représailles ou autres actions de ce type doivent être immédiatement signalées au directeur des audits et de la sécurité.

Toute personne ayant droit à la protection contre les représailles qui se considère victime de représailles ou est menacée de représailles peut déposer une réclamation motivée auprès des autorités locales, qui lanceront une procédure de protection extrajudiciaire.

### 4.6. Conseils

Les parties prenantes de PostNL peuvent consulter le directeur des audits et de la sécurité en toute confidentialité afin d'obtenir des conseils en cas de manquement suspecté. Toutes les coordonnées sont disponibles dans l'annexe du présent document. Les parties prenantes de PostNL peuvent également obtenir des conseils externes confidentiellement, à condition que la confidentialité comme indiqué au point 4.4 soit préservée.

---

## 4.7. Faux signalement

PostNL ne tolérera aucun faux signalement intentionnel de manquement suspecté.

Si une partie prenante de PostNL effectue un signalement de manquement suspecté dont elle sait ou devrait raisonnablement savoir qu'il est faux, elle sera soumise à des mesures disciplinaires qui peuvent impliquer le licenciement ou la résiliation du contrat. Un faux signalement intentionnel peut également entraîner des poursuites pénales ou civiles.

La partie prenante de PostNL peut être tenue responsable des dommages dont quiconque aurait à souffrir à la suite d'un faux signalement intentionnel. PostNL ne dédommagera pas ou ne remboursera pas les parties prenantes de PostNL ayant effectué un faux signalement intentionnel des coûts ou autres conséquences du faux signalement.

## 4.8. Investigations

La procédure suivante est mise en place afin de garantir l'obtention correcte de preuves du manquement suspecté et la protection des possibilités de récupération des fonds ou de dédommagement par PostNL et/ou les entités locales.

### **Préposé à la sécurité de l'entreprise**

Si le signalement de manquement suspecté repose sur des justifications suffisantes, des investigations sont lancées. Les investigations portant sur les signalements de manquement suspecté relèvent de la responsabilité du préposé à la sécurité de l'entreprise, à moins qu'elles soient directement traitées par le président du comité d'audit ou le président/vice-président du conseil de surveillance.

La direction de l'entité concernée sera consultée si possible, à moins qu'elle soit directement/indirectement impliquée, auquel cas une direction à plus haut niveau sera consultée.

Le préposé à la sécurité de l'entreprise, en étroite concertation avec le directeur des audits et de la sécurité, peut impliquer des personnes adaptées des services d'audit ou d'autres spécialistes internes ou externes dans la mesure requise.

### **Direction**

À moins que l'article 4 (e) puisse être appliqué, ni la direction, ni les parties prenantes de PostNL ne peuvent mener ou initier des investigations (indépendantes ou autres) ou prendre des mesures à l'encontre du manquement suspecté ou des personnes suspectées sans l'autorisation du directeur du comité d'intégrité/directeur des audits et de la sécurité.

### **Preuves**

Les preuves et la documentation doivent être conservées conformément aux instructions du préposé à la sécurité de l'entreprise et selon les consignes/exigences de signalement, les procédures disciplinaires et les législations locales applicables.

### **Coopération**

La direction a pour obligation d'apporter son entière coopération et d'aider les enquêteurs et autres parties impliquées dans le cadre des investigations menées concernant les manquements suspectés. PostNL attend de la direction, à quelque niveau que ce soit, de traiter toutes les questions relatives aux manquements suspectés avec sérieux, de manière confidentielle et rapidement.

---

## 4.9. Retours

Dans les trois mois qui suivent l'accusé de réception du signalement, en tenant compte de la confidentialité et des intérêts des personnes mentionnées dans le signalement, les parties prenantes de PostNL à l'origine d'un signalement recevront des informations générales concernant la progression et la clôture des investigations et peuvent recevoir des informations générales au sujet de ses résultats, comme indiqué dans la Wet Huis voor Klokkenluiders, à moins que la communication de tels retours nuise aux investigations.

## 4.10. Registres

Le directeur des audits et de la sécurité conservera un journal de tous les signalements qu'il reçoit en suivant leur réception, les investigations menées et leur résolution et préparera des rapports de synthèse périodiques pour le comité d'intégrité. Des copies des rapports et des journaux seront conservées conformément aux exigences légales applicables, protection des données incluse (à ce sujet, veuillez vous reporter à la politique de gestion de la cybersécurité du groupe PostNL).

Tous les registres seront supprimés dans les sept jours qui suivent la clôture des investigations à moins que leur conservation soit légalement requise pour des raisons telles que des procédures disciplinaires ou judiciaires ou à moins qu'ils soient totalement anonymisés.

## 4.11. Mesures disciplinaires

Les parties prenantes de PostNL suspectées de manquement ne seront pas considérées coupables à moins que les allégations ou les soupçons soient prouvés et qu'elles aient eu l'opportunité de se défendre.

La direction doit veiller à mettre en place les mesures (disciplinaires ou autres) jugées nécessaires suite à des manquements établis, en conjonction avec les recommandations du comité d'intégrité.

Si ces mesures ne correspondent pas aux recommandations du comité d'intégrité, elles nécessiteront l'approbation préalable du conseil d'administration et/ou du président du comité d'audit et/ou du président du conseil de surveillance, selon la situation.

## 4.12. Signalements directs au comité d'audit ou au président/vice-président du conseil de surveillance

En cas de signalement direct au président du comité d'audit ou au président/vice-président du conseil de surveillance, les personnes ou le comité en charge du traitement du signalement respecteront cette procédure autant que possible. La partie prenante de PostNL à l'origine du signalement bénéficiera de toutes les protections prévues dans le cadre de cette procédure.

## 4.13. Signalement au conseil d'administration, au conseil de surveillance et/ou au comité d'audit

Le comité d'intégrité fera part de tout manquement suspecté, des investigations et de leur conclusion au conseil d'administration, au conseil de surveillance et/ou au comité d'audit. Si un membre du conseil

---

d'administration, du conseil de surveillance et/ou du comité d'audit fait l'objet d'investigations, le signalement ne sera en principe pas transmis au conseil et/ou au comité en question.

---

## 5. Annexe signalement

Coordonnées :

Service de PostNL en charge des audits et de la sécurité  
P.O. Box 30250  
2500 GG La Haye

Waldorpstraat 3  
2521 CA La Haye  
Pays-Bas

[integriteit\\_be@postnl.be](mailto:integriteit_be@postnl.be)  
Téléphone +31 (0)88 868 6116

Si le manquement suspecté porte sur des irrégularités supposées concernant la conduite des membres du comité exécutif, du conseil d'administration ou du conseil de surveillance, dont ses comités, ou du personnel du service de PostNL en charge des audits et de la sécurité, veuillez contacter :

Secrétaire général de PostNL  
P.O. Box 30250  
2521 CA La Haye  
Waldorpstraat 3  
2595 AK La Haye  
Pays-Bas  
[Corporate.secretary@postnl.nl](mailto:Corporate.secretary@postnl.nl)  
Téléphone +31 (0)88 868 7656

---

## 6. Annexe signalement en Belgique et dans les pays où Spring est présent

Tous les employés peuvent également effectuer un signalement auprès des autorités locales.

Pour les pays où Spring est présent, veuillez consulter le site Web officiel du gouvernement local.

Les résidents belges peuvent également effectuer un signalement auprès des organisations suivantes :

- les Services publics fédéraux Économie, PME, Classes moyennes et Énergie,
- les Services publics fédéraux Finances,
- les Services publics fédéraux Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement,
- les Services publics fédéraux Mobilité et Transports,
- les Services publics fédéraux Emploi, Travail et Concertation sociale,
- le Service public Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Économie sociale et Politique des grandes Villes,
- l'Agence fédérale de contrôle nucléaire,
- l'Agence fédérale des médicaments et des produits de santé,
- l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire,
- l'Autorité belge de la Concurrence,
- l'Autorité de protection des données,
- l'Autorité des services et marchés financiers,
- la Banque nationale de Belgique,
- le Collège de supervision des réviseurs d'entreprises,
- les autorités mentionnées dans l'article 85 de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces,
- le Comité national de sécurité pour la fourniture et la distribution d'eau potable,
- l'Institut belge des services postaux et des télécommunications,
- l'Institut national d'assurance maladie-invalidité,
- l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants,
- l'Office national de l'emploi,
- l'Office national de sécurité sociale,
- le Service d'Information et de Recherche Sociale,
- le Service de Coordination Anti-Fraude (CAF) autonome,
- le Contrôle de la Navigation.