



Règles de procédure
Procédure d'alerte/de signalement
(ci-après « procédure de signalement »)

1. AVANT-PROPOS	2
2. QUI PEUT EMETTRE UN SIGNALEMENT ?	2
3. QUELLES SONT LES THEMATIQUES COUVERTES PAR LA PROCEDURE DE SIGNALEMENT ?.....	3
4. À QUI LES SIGNALEMENTS PEUVENT-ILS ETRE ADRESSES ?.....	3
5. PEUT-ON EMETTRE UN SIGNALEMENT DE MANIERE ANONYME ?.....	4
6. QUELLES INFORMATIONS UN SIGNALEMENT DOIT-IL CONTENIR ?.....	4
7. PAR QUI LES SIGNALEMENTS RECUEILLIS SONT-ILS TRAITES ?.....	5
8. COMMENT LES AUTEURS DE SIGNALEMENTS SONT-ILS PROTEGES ?.....	6
9. QUE SE PASSE-T-IL APRES LA TRANSMISSION DES SIGNALEMENTS ET EN COMBIEN DE TEMPS SONT-ILS TRAITES ?	7
10. QUAND RECEVRAI-JE DES INFORMATIONS SUR L'ISSUE DE LA PROCEDURE ?	9
11. COMBIEN DE TEMPS LES INFORMATIONS SONT-ELLES CONSERVEES ?	10
12. EST-IL EGALEMENT POSSIBLE DE TRANSMETTRE UN SIGNALEMENT A UNE ENTITE EXTERNE ?	10
13. CONTROLE DE L'EFFICACITE DE LA PROCEDURE DE SIGNALEMENT.....	10
14. ACCESSIBILITE DES PRESENTES REGLES DE PROCEDURE	11
ANNEXE I.....	12
ANNEXE II.....	15

1. Avant-propos

L'adoption d'un comportement responsable, éthique et respectueux de la loi constitue une priorité absolue pour le groupe Telefónica Deutschland¹ (ci-après « Telefónica Deutschland ») dans le cadre de ses propres activités comme dans ses relations avec ses partenaires commerciaux, client(e)s et autres parties prenantes.

Telefónica Deutschland a établi une procédure de signalement pour permettre aux particuliers, entreprises et autres organisations (p. ex. organisations non gouvernementales) de signaler des risques ou violations portant sur les droits de l'homme, la législation environnementale, la législation applicable, mais aussi des violations de ses directives internes, de ses [principes commerciaux](#) (uniquement disponible en allemand) ou de sa [Supply Chain Sustainability Policy](#) (uniquement disponible en allemand) et d'exprimer leurs craintes quant à des violations présumées ou avérées de ces réglementations.

La procédure de signalement vise à garantir un examen ainsi qu'un traitement transparents et équitables de chaque signalement recueilli.

Dans les présentes règles de procédure, le terme « signalement » correspond à la notion d'« alerte » telle que définie dans la loi allemande relative aux devoirs de diligence des entreprises dans les chaînes d'approvisionnement (LkSG).

2. Qui peut émettre un signalement ?

La procédure de signalement s'adresse à toute personne souhaitant signaler des abus (présumés) découlant ou raisonnablement susceptibles de découler des activités commerciales de Telefónica Deutschland ou de l'un de ses fournisseurs direct ou indirect.

Les signalements peuvent être émis par des salarié(e)s, des prestataires, des fournisseurs directs ou indirects, des client(e)s, des riverain(e)s, des investisseurs, d'autres entreprises, des organisations non gouvernementales (ONG) ou encore des tiers.

Ils peuvent émaner de personnes concernées directement ou indirectement (auteur concerné par le signalement) ou de personnes qui ne sont pas concernées personnellement (signalement à caractère informatif).

Si tel est votre cas, les présentes règles de procédure vous sont destinées.

Vous pouvez vous y référer gratuitement à tout moment.

¹ Le groupe Telefónica Deutschland englobe notamment les sociétés suivantes : Telefónica Germany GmbH & Co OHG, TGCS Rostock GmbH, TGCS Nürnberg, TGCS Bremen, TGCS Hamburg, Telefónica Germany Business Sales GmbH, Telefónica Germany Retail GmbH, E-Plus Service GmbH, AY YILDIZ Communications, Ortel Mobile GmbH, TFS Potsdam GmbH et Wayra Deutschland GmbH

3. Quelles sont les thématiques couvertes par la procédure de signalement ?

La procédure de signalement vous permet de signaler des risques ou des violations portant sur les droits de l'homme, la législation environnementale ou toute autre législation applicable (p. ex. corruption ou fraude), les directives internes, les [principes commerciaux](#) (uniquement disponible en allemand) ou encore la [Supply Chain Sustainability Policy](#) (uniquement disponible en allemand) de Telefónica Deutschland ou d'exprimer vos craintes concernant une violation présumée ou avérée de ces réglementations. L'[ANNEXE I](#) contient de plus amples informations sur les différentes thématiques couvertes par la procédure de signalement ainsi que sur le service compétent, à savoir « Droits de l'homme et environnement » ou « Compliance ». Vous y trouverez également les canaux de communication à employer selon le type de signalement.

4. À qui les signalements peuvent-ils être adressés ?

Dans le cadre de la présente procédure, voici les possibilités qui s'offrent à vous pour transmettre un signalement :

Vous pouvez adresser votre signalement à notre avocat indépendant qui endosse le rôle de médiateur. S'agissant d'un cabinet externe, cet avocat ne fait pas partie de Telefónica Deutschland.

Le médiateur recueille les signalements relatifs à toutes les thématiques énoncées dans la [section 3](#) puis les transmet au service compétent, à savoir Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S) ou Compliance.

Vous pouvez contacter le médiateur externe, M. Rainer Buchert :

- par e-mail à l'adresse : dr-buchert@dr-buchert.de
- par téléphone au : (+49) (0)69 710 33 330 (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h)
- par fax au : (+49) (0)69 710 34 44 4
- par courrier à l'adresse :
*Rechtsanwalt Dr. Rainer Buchert
Bleidenstraße 1
60311 Frankfurt am Main
Germany*
- via le [formulaire de contact](#)

Vous pouvez contacter le médiateur externe via le formulaire de contact dans les langues suivantes :

- Allemand
- Anglais
- Bulgare
- Croate
- Danois
- Espagnol
- Finlandais
- Flamand
- Français
- Hongrois
- Irlandais (gaélique)
- Italien
- Néerlandais
- Portugais
- Polonais
- Roumain
- Russe
- Serbe
- Slovaque
- Slovène
- Tchèque

Les autres canaux (e-mail, téléphone, fax, courrier adressé au médiateur externe) sont réservés aux signalements en allemand et en anglais.

Pour plus d'informations sur le médiateur, rendez-vous sur :
www.telefonica.de/ombudsperson (uniquement disponible en allemand)

Les signalements relatifs aux droits de l'homme et à l'environnement peuvent également être directement adressés par e-mail à l'adresse dédiée aux droits de l'homme de Telefónica Deutschland, humanrights-de@telefonica.com. Cette boîte mail est gérée par le service Corporate Responsibility & Sustainability et des spécialistes des droits de l'homme.

5. Peut-on émettre un signalement de manière anonyme ?

Vous pouvez aussi émettre un signalement de manière anonyme, sans transmettre de données personnelles. Veuillez noter que vos données personnelles sont aussi traitées de manière confidentielle et ne sont pas communiquées à des tiers (voir également la [section 8.1](#)) en cas de signalement non anonyme.

Vous pouvez adresser un signalement anonyme au médiateur externe par téléphone ou par courrier.

Des données personnelles sont requises pour la transmission via le formulaire de contact du médiateur, mais elles ne seront pas divulguées sans votre consentement.

Dans le cas des signalements anonymes, Telefónica Deutschland ne peut pas vous confirmer la réception de votre signalement, en discuter avec vous ultérieurement, ni vous informer de l'issue de la procédure ou des mesures mises en œuvre. Le cas échéant, il est important d'inclure le plus d'informations possible dans votre signalement afin qu'il puisse être dûment interprété et traité (voir la [section 6](#) ci-après).

6. Quelles informations un signalement doit-il contenir ?

Pour pouvoir être traité rapidement et correctement, votre signalement doit contenir toutes les informations importantes ainsi qu'une description aussi précise que possible. Les informations suivantes peuvent être utiles :

- Que s'est-il passé concrètement ? (Indiquer si possible à laquelle des thématiques énoncées à l'[ANNEXE I](#) le problème/cas correspond)
- Quand/à quelle période l'incident s'est-il produit ou est-il toujours en cours ?
- Où l'incident a-t-il eu lieu (p. ex. dans quel pays, quelle société, chez quel fournisseur) ?
- Qui sont les personnes impliquées ?
- Combien de personnes sont impliquées ?
- Êtes-vous personnellement concerné(e) ?
- D'autres personnes ont-elles été informées de ces actes ?
- Existe-t-il un danger physique ou mortel immédiat ?
- Le problème/cas a-t-il déjà été signalé à Telefónica Deutschland par le passé ?
- Si oui, des mesures ont-elles été prises pour réduire ou éliminer le risque ou la violation ?

7. Par qui les signalements recueillis sont-ils traités ?

Telefónica Deutschland veille à ce que toutes les personnes impliquées dans cette procédure agissent de manière impartiale et indépendante, ne soient liées par aucune instruction professionnelle, observent le secret professionnel et préservent à la fois votre identité et celle des tiers. Nous nous assurons également que ces personnes disposent des compétences techniques requises.

Pour les besoins des présentes règles de procédure, la personne chargée de la réception des différents signalements sera désignée sous le nom de « **responsable des signalements** ».

Les personnes chargées de poursuivre le traitement des cas signalés seront quant à elles dénommées « **gestionnaires de signalements** ».

7.1. Signalements relatifs aux droits de l'homme et à l'environnement

Les responsables des signalements sont le médiateur externe et le service Corporate Responsibility & Sustainability, qui assure la gestion de la boîte mail dédiée aux droits de l'homme. Ils sont responsables de la réception et du classement initial des signalements et communiquent avec vous. Dans le cas des signalements anonymes adressés au médiateur, vous communiquez exclusivement avec ce dernier.

Les gestionnaires de signalements sont les membres du comité interservices pour les droits de l'homme et l'environnement de Telefónica Deutschland. Ce comité travaille sur le respect des droits de l'homme et la protection de l'environnement en collaboration avec les spécialistes des droits de l'homme au sein de l'entreprise. Il se charge d'examiner les signalements plus en détail et de prendre les mesures nécessaires le cas échéant.

7.2. Signalements relatifs à la conformité

Les responsables des signalements sont le médiateur externe et certains membres du service Compliance. Ils sont responsables de la réception et du classement initial des signalements et communiquent avec vous. Dans le cas des signalements anonymes adressés au médiateur, vous communiquez exclusivement avec ce dernier.

Les gestionnaires de signalements sont des membres du service Compliance. Ils se chargent d'examiner les signalements plus en détail et de prendre les mesures nécessaires le cas échéant.

8. Comment les auteurs de signalements sont-ils protégés ?

8.1. Respect de la confidentialité de votre identité et de la législation sur la protection des données

Telefonica Deutschland veille au respect de la confidentialité de votre identité et de celles des éventuelles autres personnes nommées dans le signalement et à ce qu'aucun salarié non autorisé ne puisse y accéder. Cela signifie que vos informations personnelles et celles des éventuelles autres personnes ne sont jamais communiquées à des tiers.

Afin de renforcer cette protection, les responsables des signalements identifiés à la [section 7](#) ainsi que tous les gestionnaires de signalements sont contractuellement tenus d'observer le secret professionnel.

Le médiateur externe est également soumis au secret professionnel et ne transmet vos données personnelles à d'autres gestionnaires de signalements que s'ils acceptent expressément de s'y soumettre.

Par ailleurs, les signalements sont systématiquement anonymisés dès lors que le responsable des signalements compétent les transmet aux gestionnaires de signalements en vue de leur traitement. Un seul responsable des signalements est en contact direct avec vous. Cela permet de réduire au maximum le nombre de personnes connaissant votre identité et, ainsi, de vous protéger contre d'éventuels préjudices liés au recours à cette procédure.

Tous les signalements reçus sont traités conformément à la législation sur la protection des données.

Les informations relatives à votre identité peuvent donc être transmises aux services compétents uniquement en vertu d'une obligation légale, d'une décision judiciaire ou administrative, ou s'il existe des motifs raisonnables de penser qu'une infraction a été commise.

8.2. Protection contre la discrimination et les représailles

Telefónica Deutschland garantit le traitement confidentiel de votre signalement. Cette garantie est fondamentale pour une protection adaptée et efficace contre la discrimination et les représailles. Si vous subissez une discrimination ou des représailles en raison d'un signalement que vous avez émis, nous nous engageons à vous protéger dans la mesure permise par la loi.

En cas de transmission délibérée d'informations manifestement fausses et/ou trompeuses (p. ex. déclaration délibérée d'une suspicion infondée), Telefónica Deutschland se réserve le droit de recourir à d'éventuelles sanctions disciplinaires, civiles et/ou pénales.

9. Que se passe-t-il après la transmission des signalements et en combien de temps sont-ils traités ?

Cette section détaille les différentes étapes de la procédure de signalement. Tous les signalements recueillis dans le cadre de cette procédure sont examinés et traités avec soin. En règle générale, le traitement comprend les étapes suivantes.



9.1. Confirmation de la réception du signalement

Vous recevez un accusé de réception de votre signalement dans un délai de sept jours à compter de sa transmission. Cet accusé de réception vous est adressé par le même canal que celui utilisé pour la transmission du signalement. Certains canaux de signalement (p. ex.

courrier anonyme) ne nous permettent toutefois pas de vous faire parvenir un accusé de réception.

Sont toutefois exclues les réclamations de clients ne présentant pas de lien avec les droits de l'homme, la protection de l'environnement ou la conformité.

9.2. Examen des signalements relatifs aux droits de l'homme et à l'environnement

Si le canal de signalement que vous avez choisi le permet, le service Corporate Responsibility & Sustainability vous fera parvenir un (second) accusé de réception contenant des informations sur les étapes ultérieures et le déroulement chronologique de la procédure ainsi que sur vos droits en matière de protection contre les discriminations et/ou les représailles en lien avec celle-ci.

Par ailleurs, le service Corporate Responsibility & Sustainability ou, le cas échéant, le médiateur vous contactera dans un délai de 14 jours à compter de la réception de votre signalement. Vous aurez alors la possibilité d'expliquer à nouveau en détail votre signalement et le problème sur lequel il porte. Vous pourrez en outre exprimer vos attentes quant aux éventuelles mesures préventives ou correctives, c'est-à-dire des mesures permettant d'éviter la survenue de ce risque ou de limiter ou mettre un terme à cette violation.

Le responsable des signalements concerné procède à un premier classement de votre signalement sur la base de cette conversation.

Le comité pour les droits de l'homme et l'environnement poursuit alors l'examen des signalements recevables. Lors de cette étape, les données personnelles vous concernant ou concernant des tiers sont systématiquement anonymisées afin de garantir la confidentialité de votre identité et de celle des tiers.

Si cette analyse montre l'existence d'un danger imminent, le comité pour les droits de l'homme et l'environnement prend immédiatement des mesures correctives visant à éliminer ou à limiter ce danger le plus rapidement possible.

Lorsque la situation le permet, le comité pour les droits de l'homme et l'environnement discute des faits avec la ou les personnes incriminées et fait appel aux instances compétentes selon le cas.

À l'issue de cet examen approfondi, le comité pour les droits de l'homme et l'environnement établit une évaluation écrite détaillée et fondée sur des critères et détermine si votre signalement concerne une violation des droits de l'homme, de la législation environnementale ou un risque. En cas de violation ou de risque avérés, le comité pour les droits de l'homme et l'environnement contacte le service interne et/ou le fournisseur concerné afin de mettre en place des mesures préventives ou correctives adaptées. Vos attentes sont prises en compte lors de la définition de ces mesures.

Le service Corporate Responsibility & Sustainability ou, le cas échéant, le médiateur vous tient régulièrement informé(e) de l'avancée de la procédure.

Si le signalement s'avère infondé, Telefónica Deutschland interrompt la procédure. Sont considérés comme infondés les signalements qui ne portent pas sur des risques ou violations des droits de l'homme ou de la législation environnementale, ou qui ne concernent pas Telefónica Deutschland ou ses partenaires commerciaux. En cas d'interruption de la procédure, un avis motivé vous sera systématiquement adressé.

Quelle que soit l'issue de la procédure et si le canal de signalement choisi le permet, vous recevrez un questionnaire vous permettant de décrire et d'évaluer votre expérience de la procédure de signalement (ce questionnaire est également disponible à l'[Annexe II](#) des présentes règles de procédure). Ce questionnaire a pour objectif de renforcer l'efficacité et la transparence de la procédure de signalement et d'en faciliter l'accès pour les auteurs de signalement. Les informations ainsi recueillies sont prises en compte lors du contrôle de l'efficacité de la procédure et sont utilisées pour l'améliorer.

En outre, si le canal de signalement choisi le permet, le service Corporate Responsibility & Sustainability vous contactera de nouveau un mois après la clôture de la procédure afin de s'assurer que vous n'avez subi aucune discrimination ni représailles en lien avec votre signalement. Veuillez par ailleurs noter que le canal de signalement reste à votre disposition par la suite si cela devait se produire ultérieurement.

9.3. Examen des signalements relatifs à la conformité

Si votre signalement n'est pas anonyme, vous serez contacté(e) par un responsable des signalements. Vous aurez alors la possibilité d'expliquer à nouveau en détail votre signalement et le problème sur lequel il porte.

Le service Compliance se charge ensuite de coordonner l'examen des signalements recevables. Lors de cette étape, les données personnelles vous concernant ou concernant des tiers sont anonymisées afin de garantir la confidentialité de votre identité et de celle des tiers. Lorsque la situation le permet, le service Compliance discute des faits avec la ou les personnes incriminées et fait si nécessaire appel aux services internes ou aux fournisseurs concernés.

À l'issue de cet examen approfondi, le service Compliance établit une évaluation écrite détaillée et fondée sur des critères et détermine si votre signalement concerne un risque ou une violation des règles de conformité. En cas de violation ou de risque avérés, le service Compliance contacte le service interne et/ou le fournisseur concerné afin de mettre en place des mesures préventives ou correctives adaptées.

10. Quand recevrai-je des informations sur l'issue de la procédure ?

Vous recevrez des informations sur l'issue de la procédure, une justification écrite et le détail des mesures préventives ou correctives prévues ou mises en œuvre dans un délai de trois mois à compter de la réception de votre signalement. Ce délai peut passer de trois à six mois si vous n'êtes pas salarié(e) de Telefónica Deutschland et qu'il s'agit d'un signalement de grande ampleur.

Vous serez également informé(e), dans la mesure du possible, de l'interruption de la procédure si votre signalement s'avère infondé.

Veillez noter que des informations vous seront transmises uniquement sous réserve que cela n'affecte pas les investigations et les recherches menées en interne ni les droits des personnes concernées par le signalement ou mentionnées dans celui-ci.

Telefónica Deutschland ne pourra pas vous informer de l'issue de la procédure si le canal de signalement que vous avez choisi ne permet pas de vous contacter.

11. Combien de temps les informations sont-elles conservées ?

En vertu de la réglementation en vigueur, Telefónica Deutschland est tenue de documenter les signalements qu'elle reçoit et de conserver la documentation ainsi constituée. Pour les signalements concernant des violations des règles de conformité, cette documentation peut être supprimée deux ans après la clôture de la procédure de signalement. Ce délai de conservation est de sept ans pour les signalements concernant des risques ou violations des droits de l'homme ou de la législation environnementale. La conservation des données enregistrées est effectuée conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données.

12. Est-il également possible de transmettre un signalement à une entité externe ?

Vous avez la possibilité de transmettre un signalement externe aux organismes, institutions et autres entités compétentes de l'État, des Länder ou de l'Union européenne, et notamment :

- au bureau externe centralisé de l'Office fédéral allemand de la justice (BfJ)
- via le [système de signalement](#) (uniquement disponible en allemand) de l'Autorité fédérale allemande de supervision financière (BaFin)
- via le [système de signalement](#) (uniquement disponible en allemand) de l'Office fédéral allemand des ententes (BKartA)

13. Contrôle de l'efficacité de la procédure de signalement

L'efficacité de la procédure décrite dans les présentes règles de procédure est contrôlée annuellement et dès que les circonstances l'exigent. Les connaissances acquises dans le cadre de la procédure sont prises en considération lors de ce contrôle. Nous vérifions également régulièrement que la procédure est suffisamment accessible pour les groupes de personnes prioritaires en vertu de l'analyse des risques pour les droits de l'homme et l'environnement.

14. Accessibilité des présentes règles de procédure

Telefónica Deutschland veille à ce que ses salariés et tout autre groupe de personnes susceptible d'être concerné par ses activités soient dûment informés de l'existence de la procédure de signalement. En vertu de la Supply Chain Sustainability Policy, les fournisseurs directs de Telefónica Deutschland sont par ailleurs tenus de diffuser ces informations au sein de leur chaîne d'approvisionnement afin de signaler l'existence de cette procédure tout au long de celle-ci. Ceci afin de garantir que toutes les personnes concernées par les activités de Telefónica Deutschland et de ses fournisseurs aient effectivement accès à la procédure de signalement.

ANNEXE I

Catégories de la procédure de signalement

Catégorie	Thématique	Contexte	Entité responsable du traitement	Canaux de signalement correspondants
Conflits du travail	Harcèlement	Le harcèlement désigne des attaques, brimades et discriminations systématiques entre salariés ou de la part d'un supérieur hiérarchique. Est considéré comme harcèlement tout comportement récurrent portant atteinte à la dignité de la personne concernée et créant un environnement hostile, intimidant, dégradant, humiliant ou offensant.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Harcèlement sexuel	Tout comportement intempestif à connotation sexuelle dénigrant, offensant ou humiliant pour une personne. Comportement qui perturbe la coopération professionnelle et crée un environnement de travail intimidant, hostile ou offensant. Bien qu'il s'agisse la plupart du temps d'un schéma comportemental, des incidents isolés peuvent également se produire.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Discrimination et inégalité de traitement au travail	Inégalité de traitement ou traitement arbitraire fondés sur le sexe, la religion, la nationalité, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'opinion politique, un handicap, l'âge, la langue, ou encore l'origine sociale qui ne sont pas liés à des exigences professionnelles. La discrimination peut également être un cas isolé et concerner une personne ou un groupe de personnes se trouvant dans une telle situation.	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
	Comportement inapproprié et autres conflits sur le lieu de travail	Abus de pouvoir ponctuel ou récurrent de la part d'un supérieur envers un subordonné ou entre salariés.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
Conditions de travail et sécurité au travail	Sécurité au travail et temps de travail	Violation ponctuelle ou récurrente de la législation applicable en matière de sécurité au travail entraînant la survenue d'un risque d'accident pendant le travail et/ou des risques sanitaires liés au travail (p. ex. absence de normes de sécurité ou de mesures de protection, manque de formation ou d'instructions). Sont également concernées les violations de la législation relative au temps de travail.	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
	Salaires décents	Erreurs dans le processus de rémunération ou défaut de versement de salaires décents (paiement des salaires, heures supplémentaires, primes, etc.) n'étant pas liés à des cas de fraudes. Pour être décent, un salaire doit correspondre au salaire minimum prévu par la législation applicable.	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
	Travail des enfants	Emploi illégal d'enfants n'ayant pas atteint l'âge légal de fin de la scolarité obligatoire en vertu de la législation applicable sur le lieu de travail, lequel ne	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson

		peut en aucun cas être inférieur à 15 ans, ou violation de l'interdiction des pires formes de travail des enfants (p. ex. esclavage, prostitution, pornographie, trafic de drogue) pour les enfants de moins de 18 ans.		Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
	Travail forcé et esclavage	Emploi de travailleurs selon des pratiques esclavagistes (esclavage, traite des personnes, servitude pour dettes, servage ou encore prostitution).	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Méiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
	Liberté d'association	Situation dans laquelle des salariés se voient interdire le droit de s'associer et/ou d'adhérer ou de fonder un syndicat ou subissent des discriminations injustifiées en raison de leur appartenance à une association et/ou un syndicat.	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Méiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
	Abus de pouvoir de forces de sécurité privées ou publiques	Recours à des forces de sécurité privées ou publiques pour protéger un projet d'entreprise dès lors que celles-ci ne respectent pas le droit à un traitement humain et/ou la liberté de réunion et d'association en raison d'un manque d'information et/ou de contrôle de la part de l'entreprise.	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Méiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
Protection de l'environnement et de l'habitat	Protection environnementale (préoccupations sanitaires et vitales)	Perpétration d'une modification environnementale néfaste (p. ex. altération des sols, pollution des eaux, pollution atmosphérique, nuisances sonores ou encore consommation excessive d'eau)	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Méiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
	Autres thématiques de protection environnementale (préoccupations environnementales et sanitaires)	Utilisation de mercure dans les produits et la production ou traitement de résidus de mercure allant à l'encontre de la Convention de Minamata. Utilisation et production de polluants organiques persistants (POP) et traitement de déchets contenant des polluants organiques persistants allant à l'encontre de la Convention sur les POP. Importation et exportation de déchets dangereux allant à l'encontre de la Convention de Bâle	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Méiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
	Protection de l'habitat	Expulsion forcée ou réquisition illégales de terres, forêts ou eaux lors de l'acquisition, de l'aménagement ou de toute autre utilisation de terres, forêts ou eaux dont l'exploitation constitue le moyen de subsistance d'une personne.	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Méiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
Sécurité de l'information/ protection des données	Sécurité de l'information/ protection des données	Utilisation des informations de l'entreprise, de clients, de salariés, d'actionnaires ou de partenaires externes à des fins personnelles ou au bénéfice d'un tiers. Violation de processus garantissant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité d'informations sensibles de l'entreprise.	Compliance	Méiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Conflits d'intérêts	Est considérée comme un conflit d'intérêts toute situation dans laquelle un profit ou un intérêt personnel ou privé et contraire aux intérêts du groupe Telefónica Deutschland influence les décisions professionnelles d'un(e)	Compliance	Méiateur : www.telefonica.de/ombudsperson

Actes portant atteinte à l'intégrité et actes de criminalité économique		salarié(e).		
	Corruption de fonctionnaires	Fait de promettre, de proposer, de payer, de distribuer ou d'autoriser des cadeaux, invitations ou toute autre forme d'incitation destinés à un ou une fonctionnaire dans le but de l'influencer illégalement ou d'obtenir un avantage illicite.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Corruption dans le cadre des activités commerciales	Fait de promettre, de proposer, de payer, de distribuer ou d'autoriser des cadeaux, invitations ou toute autre forme d'incitation destinés à un ou une partenaire commercial(e) dans le but de l'influencer illégalement ou d'obtenir un avantage illicite.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Corruption passive dans le cadre des activités commerciales	Fait d'accepter des cadeaux, invitations ou toute autre forme d'incitation de la part de salariés en contrepartie d'un acte délictueux.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Vol/détournement	Fait de s'approprier illégalement des choses appartenant à des tiers (p. ex. à l'entreprise, à d'autres salariés ou à des partenaires commerciaux).	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Escroquerie/abus de confiance	Fait de se procurer un avantage pécuniaire illicite en escroquant un tiers, préjudice causé au patrimoine de l'entreprise en raison d'un abus de confiance et préjudice financier supérieur à 50 000 EUR.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Système de contrôle interne pour le reporting financier	Irrégularités dans les documents comptables (fraude comptable) dans le cadre du contrôle interne des informations financières.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
	Non-respect des obligations contractuelles envers les clients	Non-respect des engagements pris vis-à-vis des clients concernant les services, la facturation, la qualité des produits et services, etc. convenus contractuellement et suspicion de vol de données de clients et/ou d'informations sensibles de l'entreprise.	Compliance	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson
Plaintes des clients	Discrimination	Discrimination contre des personnes en dehors de la relation de travail, notamment contre des clients, des riverains de magasins, etc. Inégalité de traitement ou distinction arbitraire, par exemple en raison du sexe, de la religion, de la nationalité, de l'origine ethnique, de l'orientation sexuelle, de l'opinion politique, d'un handicap, de l'âge, de la langue, de l'origine sociale. La discrimination peut également être un événement isolé qui touche une personne ou un groupe de personnes dans une situation similaire.	Comité pour les droits de l'homme et l'environnement	Médiateur : www.telefonica.de/ombudsperson Boîte mail dédiée aux droits de l'homme humanrights-de@telefonica.com
Autre	Autre	Tout autre signalement ne correspondant pas aux critères susmentionnés.	N/A ; service compétent	

ANNEXE II

Questionnaire destiné aux auteurs de signalement

- 1. Trouvez-vous que cette procédure est facilement accessible et compréhensible ?**
- 2. Votre anonymat a-t-il été respecté et votre problème a-t-il été dûment pris en compte lors de cette procédure ?**
- 3. Le problème a-t-il été résolu et vos attentes ont-elles été prises en compte pour sa résolution ?**
- 4. Avez-vous d'autres remarques ?**