Charte de procédure de réclamation des parties prenantes

Guylène Besson
Ecorobotix SA

29.10.2026

1 Objet

La présente charte définit les modalités selon lesquelles toute partie prenante d'Ecorobotix notamment les collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux, riverains, ONG ou autres parties concernées peut soumettre une réclamation relative aux activités, produits, services, pratiques ou à la chaîne de valeur de l'entreprise.

Ecorobotix s'engage à traiter les réclamations de manière accessible, confidentielle, impartiale et diligente, dans le respect des personnes concernées. L'objectif est d'identifier les impacts négatifs avérés ou potentiels, de favoriser le dialogue et de mettre en œuvre, lorsque cela est nécessaire, des mesures correctives ou préventives appropriées.

La présente procédure s'inscrit dans l'engagement de l'entreprise en matière de responsabilité sociale et environnementale, d'éthique et d'amélioration continue.

2 Accès au service et soumission

Un formulaire de réclamation est accessible en permanence sur le site internet d'Ecorobotix : https://ecorobotix.com/

Ce dispositif permet à toute partie prenante de transmettre une réclamation de manière nominative ou anonyme. Les réclamations peuvent notamment concerner :

- Les droits humains et les conditions de travail ;
- La santé, la sécurité et le bien-être des personnes ;
- Les impacts environnementaux ;
- Les pratiques commerciales ou contractuelles ;
- Les comportements contraires à l'éthique ;
- Tout autre impact négatif avéré ou potentiel lié aux activités ou à la chaîne de valeur de l'entreprise.

La charte est accessible depuis la page du formulaire afin que les parties prenantes puissent prendre connaissance du fonctionnement du dispositif avant de soumettre une réclamation.

2.1 Possibilité de signalement anonyme

Toute personne peut choisir de soumettre une réclamation sans communiquer son identité.

Limite du dispositif : lorsqu'une réclamation est soumise anonymement au moyen du formulaire, Ecorobotix ne dispose d'aucun moyen de contacter directement son auteur. Il n'est donc pas possible de lui demander des informations complémentaires, de lui transmettre un accusé de réception individuel, de l'informer de l'avancement du traitement ou de lui communiquer directement les conclusions. Cette limite est clairement portée à la connaissance de la personne avant la soumission du formulaire.

Les signalements anonymes sont néanmoins examinés avec diligence, sur la base des informations disponibles. L'anonymat ne constitue pas, à lui seul, un motif de rejet. Si les informations sont insuffisantes pour permettre une investigation, la capacité de l'entreprise à approfondir le dossier peut être limitée.

Les personnes souhaitant pouvoir être contactées et recevoir un retour sur leur réclamation sont invitées à communiquer leurs coordonnées. Leur identité et leurs informations sont alors traitées de manière confidentielle, conformément à la présente charte.

3 Critères de recevabilité d'une réclamation

Chaque réclamation fait l'objet d'une analyse préliminaire visant à déterminer si elle peut être instruite.

Les critères suivants sont pris en considération :

- **Périmètre :** la réclamation concerne les activités, produits, services, pratiques ou la chaîne de valeur d'Ecorobotix.
- **Fondement :** le signalement porte sur un impact négatif avéré ou potentiel, ou sur un manquement présumé relevant du périmètre de la procédure.
- **Informations disponibles :** les éléments transmis permettent, dans la mesure du possible, de comprendre la nature du problème et d'envisager des vérifications.
- **Bonne foi :** la procédure ne doit pas être utilisée de manière manifestement abusive, notamment par la transmission volontaire d'informations mensongères.

Une réclamation ne peut pas être rejetée au seul motif que son auteur souhaite rester anonyme. Le manque d'informations peut toutefois limiter les possibilités d'investigation.

Lorsqu'une réclamation n'est pas jugée recevable, la décision est motivée et communiquée au plaignant lorsque ses coordonnées sont disponibles.

4 Étapes du processus et délais de prise en charge

Le traitement d'une réclamation suit les étapes ci-dessous. Les délais indiqués correspondent aux objectifs de traitement habituels de l'entreprise.

4.1 Réception et accusé de réception

Pour les réclamations nominatives comportant des coordonnées permettant une réponse, un accusé de réception est envoyé dans un délai maximal de **5 jours ouvrés** suivant la réception.

Pour les signalements anonymes, aucun accusé de réception individuel ne peut être envoyé en raison des limites techniques du formulaire.

4.2 Analyse de recevabilité

Le référent éthique/conformité examine la réclamation dans un délai cible de **15 jours ouvrés** à compter de sa réception.

Cette analyse vise à déterminer le périmètre du signalement, les éléments disponibles, les éventuels risques immédiats et les suites à donner.

Si la réclamation met en cause le référent lui-même, un membre de la direction ou une personne susceptible d'influencer le traitement du dossier, une personne indépendante et appropriée est désignée afin de préserver l'impartialité du processus.

4.3 Instruction et enquête

Lorsqu'une réclamation est jugée recevable, une investigation est engagée. Elle peut comprendre, selon la nature du dossier :

- L'analyse des informations et documents disponibles ;
- Des entretiens avec les personnes concernées ou des témoins ;
- Des vérifications internes ;
- Le recours, si nécessaire, à un tiers indépendant.

L'objectif est de mener cette investigation dans un délai cible de **30 jours ouvrés**, sous réserve de la complexité du dossier et de la disponibilité des informations.

Les investigations sont conduites de manière impartiale, en respectant les droits des personnes concernées et le principe de confidentialité.

4.4 Décision et clôture

La clôture et la communication des conclusions sont visées dans un délai maximal de **60 jours ouvrés à compter de l'accusé de réception**, lorsque les circonstances le permettent.

Si la complexité de la situation, la nécessité de vérifications complémentaires ou d'autres circonstances justifient un délai supplémentaire, celui-ci est documenté. Le plaignant est informé du retard et du nouveau délai estimé lorsque ses coordonnées sont disponibles.

Pour les signalements anonymes, le traitement se poursuit selon les mêmes principes, mais aucune communication individuelle sur les conclusions ne peut être effectuée.

5 Processus de résolution

Lorsqu'un impact négatif est constaté ou suffisamment étayé, Ecorobotix détermine les mesures adaptées à la situation.

La résolution peut comprendre :

1. **Mesures immédiates :** mettre fin à l'impact constaté ou réduire les risques lorsque cela est possible et nécessaire.

2. **Mesures correctives ou réparatrices :** remédier aux conséquences négatives identifiées, dans la mesure appropriée et possible.

3. **Mesures préventives :** modifier les pratiques, procédures ou contrôles internes afin de prévenir la récurrence de situations similaires.

4. **Suivi de la mise en œuvre :** désigner les responsables des actions, fixer des échéances et vérifier leur réalisation.

Les mesures peuvent notamment inclure une adaptation des procédures internes, une formation, un renforcement des contrôles, une action auprès d'un fournisseur ou le recours à un accompagnement spécialisé.

Lorsque le plaignant peut être contacté, les conclusions et les mesures pertinentes sont communiquées dans le respect de la confidentialité des personnes impliquées.

La clôture d'une réclamation ne signifie pas nécessairement que toutes les mesures correctives sont achevées : celles-ci peuvent faire l'objet d'un suivi distinct jusqu'à leur mise en œuvre.

6 Confidentialité et protection contre les représailles

Ecorobotix s'engage à protéger les personnes qui soumettent une réclamation de bonne foi, ainsi que les témoins et les autres personnes susceptibles d'être affectées par le signalement.

6.1 Confidentialité

L'accès aux informations relatives à une réclamation est limité aux personnes dont l'implication est nécessaire à son traitement.

L'identité du plaignant, les éléments du dossier, les témoignages et les conclusions sont traités de manière confidentielle. Les informations ne sont communiquées qu'aux personnes habilitées et dans la mesure nécessaire au traitement du dossier.

Une personne qui soumet une réclamation nominative peut demander que son identité reste confidentielle, notamment lorsqu'elle craint des représailles.

Les éventuelles limites à la confidentialité sont expliquées au début du processus, dans la mesure du possible. Avant de partager des informations identifiantes avec des parties supplémentaires, le consentement de la personne concernée est recherché lorsque cela est possible et approprié. Si une transmission est nécessaire sans consentement, sa nécessité et son périmètre sont évalués avec soin et les obligations légales applicables sont respectées.

La confidentialité est également préservée lors de la communication des conclusions et de la clôture du dossier.

Les données sont conservées de manière sécurisée, avec un accès restreint, et uniquement pendant la durée nécessaire au traitement de la réclamation et au respect des obligations applicables.

6.2 Évaluation des risques et protection contre les représailles

Lorsque la situation le justifie, les risques de représailles ou d'autres conséquences négatives pour le plaignant, les témoins ou les personnes vulnérables sont évalués. Des mesures de protection proportionnées peuvent être mises en place.

Aucune personne ne doit subir de menace, intimidation, discrimination, sanction injustifiée, pression ou autre traitement défavorable pour avoir soumis une réclamation de bonne foi ou participé à une investigation.

Toute allégation de représailles fait l'objet d'un examen approprié. Si des faits sont établis, des mesures correctives et, le cas échéant, disciplinaires sont prises en fonction de la gravité de la situation et des règles applicables.

Toute violation de la confidentialité est également examinée et peut donner lieu à des mesures correctives ou disciplinaires.

Les personnes chargées de traiter les réclamations doivent respecter les principes de confidentialité, d'impartialité et de protection des personnes concernées.

7 Modalités de réponse et communication

Pour les réclamations nominatives, Ecorobotix veille à maintenir une communication régulière et adaptée avec le plaignant tout au long du processus.

Selon la nature du dossier et les informations qui peuvent être partagées, les communications portent notamment sur :

- La réception du signalement ;
- La recevabilité de la réclamation et les motifs d'une éventuelle non-recevabilité ;
- Les principales étapes du processus et les délais prévisionnels ;
- Les éventuels retards et les nouveaux délais estimés ;
- Les conclusions pertinentes de l'investigation ;
- Les mesures correctives ou préventives décidées, dans la mesure où elles peuvent être communiquées ;
- La clôture du dossier.

Les informations transmises tiennent compte des exigences de confidentialité, de la protection des personnes impliquées et de l'intégrité de l'investigation.

Pour les signalements anonymes effectués au moyen du formulaire, aucune communication individuelle n'est possible. Cette limite est expliquée avant l'envoi du signalement. L'entreprise examine néanmoins le dossier sur la base des informations

8 Responsabilités

Le référent éthique/conformité est chargé de coordonner la réception, l'analyse, le suivi et la documentation des réclamations. Il veille notamment à :

- Assurer un traitement impartial et diligent ;
- Respecter la confidentialité et limiter les accès aux informations ;
- Identifier les situations présentant un conflit d'intérêts ;
- Documenter les décisions et les mesures prises ;
- Assurer le suivi des actions correctives ;
- Informer les personnes concernées lorsque cela est possible et approprié.

Lorsqu'un conflit d'intérêts est identifié, le traitement est confié à une personne indépendante et appropriée.

La direction veille à ce que la procédure soit appliquée, à ce que les ressources nécessaires soient disponibles et à ce que les mesures correctives décidées soient suivies.

9 Documentation et amélioration continue

Les réclamations reçues et leur traitement sont documentés dans un registre confidentiel, dans la mesure où les informations disponibles le permettent.

Ce registre peut notamment contenir la date de réception, la nature du signalement, son statut, les étapes de traitement, les décisions prises, les mesures correctives et leur état d'avancement.

Pour les signalements anonymes, seules les informations effectivement disponibles sont enregistrées. Aucune identité ne doit être recherchée dans le but de contourner le choix d'anonymat du déposant.

La procédure fait l'objet d'une revue annuelle par la direction afin d'évaluer son accessibilité, son efficacité et les améliorations nécessaires. Cette revue peut prendre en compte les retours d'expérience, les difficultés rencontrées et les évolutions des exigences applicables.

10 Entrée en vigueur et révision

La présente charte entre en vigueur à compter de sa date de publication.

Elle est approuvée par la direction d'Ecorobotix et révisée au minimum une fois par an, ou plus tôt si une évolution importante des activités, des risques ou des exigences applicables le justifie. La version en vigueur est mise à disposition des parties

prenantes sur le site internet de l'entreprise.

Fait à	Date	Signature pour la direction d'Ecorobotix
Yverdon-Les-Bains	29.10.2026	 Aurélien Demaurex CHRO