

## Règles de procédure du mécanisme de règlement des plaintes de BASF

### Qui peut contacter la hotline?

La hotline est accessible à tous, aux employés de BASF et aux tiers.

### Quelles plaintes pouvez-vous déposer?

La hotline est un canal confidentiel par lequel vous pouvez poser des questions et/ou signaler des préoccupations concernant des mauvaises conduites réelles ou potentielles, des violations des réglementations ou des lois, des politiques de BASF et du Code de conduite mondial de BASF.

Les questions ou signalements peuvent concerner n'importe quel sujet de notre Code de conduite mondial, tels que les questions environnementales et de droits humains, la gestion des biens de l'entreprise, l'application du droit contre les ententes et abus de position dominante, la corruption, ainsi que la protection des données et de l'information.

### Comment contacter la hotline?

Vous pouvez contacter la hotline mondiale de conformité de BASF soit par un numéro de téléphone gratuit, soit par le site internet. Le lien suivant vous permet de trouver le numéro de téléphone correspondant au pays depuis lequel vous souhaitez nous contacter : [EthicsPoint - BASF](#). Si vous souhaitez nous contacter via le formulaire en ligne, veuillez suivre ce lien : [EthicsPoint - BASF](#). Vous y trouverez également un code QR pour l'accès via votre téléphone portable, si vous le souhaitez.

### Comment votre demande sera traitée et dans quel délai?

Lorsque vous appelez le numéro de téléphone, votre appel sera pris en charge par un employé d'un centre d'appel. Après avoir sélectionné la langue de votre choix, un message automatique vous guidera tout au long de la procédure. Si votre langue préférée n'est pas disponible, un interprète se joindra à la conversation pour vous aider à traduire votre demande. Les appels ne sont pas enregistrés et la confidentialité est toujours respectée. Cette confidentialité est également garantie par le fait que notre hotline est gérée par un fournisseur externe renommé de services d'assistance téléphonique et d'assistance en ligne.

Si vous signalez votre problème via le formulaire en ligne, vous recevrez un accusé de réception de BASF au plus tard dans les 48 heures. Un résumé électronique de votre rapport ou de votre demande ne sera transmis qu'aux membres responsables de l'équipe de conformité de BASF, qui l'examineront et décideront des mesures à prendre. En fonction de la nature du rapport, l'enquête peut être confiée au service juridique, aux ressources humaines, au service de sécurité interne, au service d'audit interne ou au service environnement, hygiène et sécurité de l'entreprise (EHS).

La hotline permet également un contact anonyme entre vous et les équipes d'enquête si des informations supplémentaires sont nécessaires. Il est donc important que vous vous renseigniez régulièrement sur l'état de traitement de votre rapport ou signalement. Pour ce faire, vous pouvez soit appeler à nouveau la hotline, soit, si vous avez choisi le formulaire en ligne, vous connecter au site internet avec votre numéro de rapport et votre mot de passe. Le résultat précis des enquêtes et les mesures prises sont confidentiels.

Les équipes d'enquête travaillent aussi efficacement que possible pour examiner et résoudre les problèmes. Chaque enquête est différente et, par conséquent, le temps de traitement peut varier.

BASF s'efforce de traiter toutes les demandes rapidement, c'est-à-dire dans un délai de quelques semaines plutôt que de plusieurs mois, et de vous fournir un retour d'information sur l'état du traitement après 3 mois au plus tard. À la fin de l'enquête, vous recevrez une notification.

### **Comment êtes-vous protégé contre les représailles?**

BASF ne tolère aucune forme de représailles contre quiconque soulève des préoccupations de bonne foi ou participe à une enquête, même si les allégations sont finalement infondées. De telles représailles sont strictement interdites chez BASF et seraient traitées en tant que faute grave, ce qui est également mentionné dans notre Code de conduite. Par conséquent, vous n'avez pas à craindre des représailles si vous exprimez vos préoccupations ou demandez conseil.

Les employés de BASF qui reçoivent ces rapports sont formés au maintien de la confidentialité des informations transmises. De plus, nous suivons le « principe du besoin d'en connaître », c'est-à-dire que l'accès à l'information est limité aux personnes qui en ont absolument besoin pour traiter un dossier. Nous suivons également le principe d'indépendance, ce qui signifie que les responsables du traitement des dossiers sont impartiaux, indépendants dans leur traitement des dossiers et sont tenus au secret.

### **Pouvez-vous rester anonyme?**

Oui, les dossiers peuvent être soumis de manière anonyme. Si vous souhaitez par la suite suivre le dossier ou partager de plus amples informations, vous pouvez nous contacter de nouveau à tout moment, également de manière anonyme.

Malgré l'anonymat, vous pouvez saisir votre adresse e-mail afin d'être informé lorsque BASF a une demande ou souhaite vous contacter au sujet de votre dossier. Votre adresse e-mail ne peut pas être vue par BASF ou par le prestataire de services externe de la hotline. Votre anonymat est ainsi préservé.

### **Évaluation d'efficacité**

Nous examinons l'efficacité du mécanisme de traitement des plaintes ponctuellement, mais au moins une fois par an.

### **Compétence**

La responsabilité interne de la hotline incombe au département Conformité de BASF ([compliance@basf.com](mailto:compliance@basf.com)).