

Toute réclamation client, toute demande et tout problème concernant ta commande et tes achats pourront uniquement être adressés à notre [service client](#) et ne pourront pas être traités par notre canal de signalement. Merci de ta compréhension.

Ligne de confiance

Canal de signalement conforme à la loi allemande sur la protection des lanceurs d'alerte (HinSchG) et procédure de règlement des plaintes basée sur la loi allemande sur le devoir de diligence dans la chaîne d'approvisionnement (LkSG) d'IKEA en Allemagne

IKEA prend très au sérieux tout comportement inapproprié dans le cadre du travail et tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Tu as notamment la possibilité de signaler à la ligne de confiance les violations et les faits suivants :

Si tu as l'impression – dans ton environnement de travail, en amont ou dans le cadre de ton activité professionnelle chez IKEA – que des directives internes à l'entreprise comme le code de conduite d'IKEA, la déclaration des droits humains d'IKEA en Allemagne, l'IWAY et/ou des règlements ou des lois sont enfreints, qu'il existe des risques humains ou environnementaux ou que les droits humains et environnementaux ne sont pas respectés par IKEA ou par un sous-traitant, tu pourras en faire le signalement à tout moment.

Tu trouveras un récapitulatif des règlements et des lois couvertes par la loi allemande sur la protection des lanceurs d'alerte (HinSchG) à l'article 2 de la loi allemande sur la protection des lanceurs d'alerte ; les faits couverts par la procédure de règlement des plaintes de la loi allemande sur le devoir de diligence dans la chaîne d'approvisionnement sont indiqués à l'article 10 de la loi allemande sur le devoir de diligence dans la chaîne d'approvisionnement.

A. Canal de signalement interne d'IKEA : la ligne de confiance

Tu peux effectuer des signalements par le biais des canaux de signalement suivants d'IKEA :

[se connecter à la ligne de confiance du groupe Ingka](#)

Signalement par écrit

Après avoir cliqué sur le lien ci-dessus, tu devras en premier lieu sélectionner une langue. Tu pourras ensuite rédiger ton message en allemand ou en anglais. Prépare également une feuille de papier et un stylo afin de pouvoir noter le numéro de cas qui te sera attribué par le système. Ce numéro te permettra de consulter ton cas à chaque fois que tu le souhaites.

Signalement par oral

Tu peux également effectuer des signalements auprès de la ligne de confiance par téléphone :
numéro de téléphone : +49 800 1818952

Après avoir appelé ce numéro de téléphone, tu devras indiquer le code suivant : **118323**

Prise de contact personnelle

Si tu en fais la demande dans ton signalement, nous établirons un contact personnel entre un responsable de notre ligne de confiance et toi-même au cours d'un délai approprié.

B. Autorités de signalement externes

Tu peux également signaler d'éventuels comportements inappropriés auprès des canaux de signalement centraux externes des autorités fédérales allemandes :

- auprès du *Bundesamt für Justiz* (Office fédéral de la justice) sur le site https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes_node.html,
- auprès du *Bundeskartellamt* (Office fédéral des ententes) sur le site https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/KontaktDaten/DE/Externe_Meldestelle.html,
- et auprès du *Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht* (Autorité fédérale de supervision financière) sur le site https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Hinweisgeberstelle/hinweisgeberstelle_node.html.

Dans tous les cas où la violation peut être traitée efficacement en interne et où il n'y a pas de risque de représailles, nous te recommandons d'effectuer un signalement auprès du canal de signalement interne d'IKEA mentionné ci-dessus.

1. Quand dois-je signaler un cas préoccupant ?

Les employé(e)s d'IKEA, les fournisseurs et/ou les partenaires contractants externes peuvent signaler certains faits, notamment tout soupçon

- de violations éventuelles de directives internes à l'entreprise comme le code de conduite d'IKEA,
 - de violations éventuelles de la [déclaration des droits humains d'IJEA](#),
 - de violations éventuelles de l'IWAY d'IKEA,
 - de violations éventuelles de règlements ou de lois (en particulier conformément à l'article 2 de la loi allemande sur la protection des lanceurs d'alerte (HinSchG) et à l'article 10 de la loi allemande sur la chaîne d'approvisionnement (LkSG),
 - de violations éventuelles des règles de protection au travail et de la santé
 - de corruption ou d'autres infractions pénales
 - de violations éventuelles des droits humains et des droits de l'environnement
 - de risques humains ou environnementaux
- chez IKEA ou l'un de ses sous-traitants.

2. Le signalement d'un cas préoccupant peut-il nuire à ma position et à ma réputation ?

Nous t'assurons que le respect de toutes les directives d'IKEA comme le code de conduite, les documents fondamentaux, l'IWAY et toutes les réglementations et lois correspondantes revêt pour nous une très grande importance. Notre réussite repose sur nos valeurs fondamentales : l'honnêteté, le respect, la loyauté, l'intégrité et la conformité avec la loi. Nous te garantissons que ta démarche visant à préserver ces valeurs ne nuira en aucun cas à ta position ni à ta réputation. Par conséquent, nous n'accepterons et ne tolérerons pas que tu sois discriminé(e) ou désavantagé(e) parce que tu as agi comme il le fallait.

3. Comment mon signalement sera-t-il traité ?

Après réception de ton signalement,

- nous te confirmerons dans un délai de sept jours maximum que nous l'avons bien reçu,
- nous contrôlerons si la violation que tu nous as signalée relève du domaine d'application du canal de signalement,
- nous resterons en contact avec toi,
- nous vérifierons la validité de ton signalement,
- nous te demanderons, si nécessaire, des informations complémentaires,
- nous prendrons les mesures de suivi appropriées, et
- nous t'informerons, dans un délai de trois mois à compter de la confirmation de la réception de ton signalement, au sujet des mesures de suivi prévues ou déjà prises et sur les raisons de ces mesures, à

condition que cela n'interfère pas avec les enquêtes en cours et que cela ne porte pas préjudice aux droits des personnes concernées.

Parmi les mesures de suivi possibles, notre ligne de confiance interne peut, en particulier,

- mener des enquêtes internes auprès de l'employeur ou de l'unité organisationnelle concernée et contacter les personnes et les unités de travail concernées,
- t'orienter vers d'autres services compétents,
- classer le dossier par manque de preuves ou pour d'autres raisons,
- transférer le dossier à une unité d'enquête interne ou à une autorité compétente en vue d'une enquête complémentaire.

Ton signalement sera analysé par les personnes responsables selon le principe du double contrôle. Les responsables de la ligne de confiance sont des collaborateurs et collaboratrices des départements Ingka Group People & Culture ou Ingka Group Business Risk & Compliance qui ont été spécialement formés et nommés. Le cas échéant, le cas préoccupant que tu auras signalé sera envoyé au responsable ou à la responsable compétent(e) de la ligne de confiance (au moins à l'échelle nationale) qui le prendra en charge.

Si le cas préoccupant que tu as signalé ne relève pas de la compétence de la ligne de confiance, nous t'indiquerons à qui tu pourras t'adresser à la place.

Nous te conseillons de te connecter régulièrement avec le numéro de ton cas dans le système de la ligne de confiance, car nous te poserons probablement d'autres questions ou nous te demanderons des informations importantes relatives à ton signalement.

4. Par qui mon cas sera-t-il traité ?

La ligne de confiance impliquera le moins de personnes possible dans le traitement d'un cas. Tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices traitant un cas ont été spécialement formés à cet effet et sont tenus à une obligation de confidentialité. Ce sont les seuls collaborateurs et collaboratrices d'IKEA qui ont initialement accès aux cas signalés à la ligne de confiance.

Ce signalement et – si tu l'as révélée – ton identité, seront transférés aux responsables de la ligne de confiance. S'il devait y avoir d'autres enquêtes, ces informations seront également envoyées aux responsables qui poursuivront le traitement de ton cas.

Les responsables désignés pour la suite de l'enquête ou les prochaines mesures travaillent dans l'organisation concernée au moins à un échelon hiérarchique supérieur à celui de la personne qui a signalé un cas préoccupant.

5. Puis-je fournir d'autres informations à une date ultérieure ?

Il est probable que la personne responsable de la ligne de confiance ait quelques questions à te poser. Ces questions seront enregistrées dans ton cas dans le système de la ligne de confiance. Tu pourras les consulter en saisissant le numéro de ton cas. Tu pourras transmettre tes réponses par le biais du même canal de signalement que celui utilisé pour le signalement de ton cas préoccupant.

Afin d'éviter de fausses accusations et les enquêtes qui s'ensuivent, nous déconseillons d'effectuer un signalement anonyme. Nous te conseillons de toujours indiquer ton prénom et ton nom de famille en même temps que ton signalement. Nous entreprendrons toutes les mesures nécessaires dans le but de protéger ton identité.

6. Comment serai-je informé(e) de l'avancée de mon cas ?

Après avoir signalé un cas préoccupant à la ligne de confiance, un numéro lui sera attribué. Nous te communiquerons ce numéro. Tu pourras te connecter à tout moment dans le système de la ligne de confiance pour consulter ton signalement et la communication correspondante.

Les responsables de la ligne de confiance te confirmeront la réception de ton signalement dans un délai de sept jours, te tiendront ensuite éventuellement au courant de son avancée et t'informeront, dans un délai de trois mois à compter de la confirmation de la réception de ton signalement, au sujet des mesures de suivi prévues ou déjà prises et sur les raisons de ces mesures, à condition que cela n'interfère pas avec les enquêtes en cours et ne porte pas préjudice aux droits des personnes concernées.

7. Qui a accès à mon cas et comment est-il enregistré ?

Nous prendrons toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires en vue de protéger les données confidentielles qui auront été communiquées à la ligne de confiance concernant un cas préoccupant afin d'éviter leur destruction ou leur manipulation (accidentelle ou intentionnelle), leur perte ou leur consultation par des personnes n'y étant pas autorisées. Ce signalement sera traité de manière strictement confidentielle. Cela signifie que nous ne transmettrons le cas préoccupant que tu as signalé que dans la mesure du nécessaire à des personnes compétentes qui sont tenues à une obligation de confidentialité.

8. Le signalement d'un cas préoccupant peut-il nuire à la position et à la réputation des personnes ou des entreprises concernées ?

Toutes les personnes concernées seront traitées de manière juste et égale. Si une enquête est jugée nécessaire, les personnes ou entreprises concernées en seront informées. Nous donnerons aux personnes et aux partenaires contractants accusés la possibilité d'exposer leur point de vue. Les conséquences éventuelles seront décidées sur la base des faits.

9. Protection des données à caractère personnel

La société IKEA Deutschland GmbH & Co. KG est responsable de la ligne de confiance et est donc responsable du traitement de ton cas et de tes données à caractère personnel. Ta demande devra être adressée à la personne déléguée à la protection des données (DPD), IKEA Deutschland GmbH & Co. KG, Am Wandersmann 2-4, 65719 Hofheim-Wallau. Adresse électronique : dsb@ikea.com

Dans le cadre du traitement de tes données à caractère personnel, tu disposes des droits suivants :

- le droit de demander des informations sur les données enregistrées (art. 15 du RGPD),
- le droit de faire corriger des données inexactes (art. 16 du RGPD) et
- le droit de faire effacer tes données dans la mesure où il n'existe pas de raison juridique justifiant la poursuite de leur stockage (art. 17 du RGPD).

10. Transmission de données confidentielles

Certaines données confidentielles peuvent être traitées par les unités du groupe Ingka et leur être transmises, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'espace économique européen. Le groupe Ingka veille toujours à ce que cela soit effectué dans le respect des lois relatives à la protection des données à caractère personnel.
