



OW

Politique de Gestion des Réclamations

OW OFFSHORE S.L.

TABLE DES MATIÈRES

- 1. Cadre**
- 2. Objectif**
- 3. Termes et définitions**
- 4. Principes directeurs**
- 5. Contrôleur du système de gestion des réclamations**
- 6. Canal de lancement d'alertes d'OW**
- 7. Description générale de la procédure de gestion des réclamations**
 - 7.1. Types de signalements**
 - 7.1.1. Signalements internes
 - 7.1.2. Signalements externes
 - 7.2. Processus de sélection/examen préliminaire**
 - 7.3. Enquête**
 - 7.3.1. Contact avec l'Auteur de signalement
 - 7.3.2. Mesures urgentes et action immédiate
 - 7.4. Classification du signalement, conclusion de la procédure et décision**
- 8. Surveillance et communication**
- 9. Dispositions finales**
- 10. Distribution**

1. CADRE

Depuis un certain temps maintenant, OW a mis en place une politique de confiance et de transparence qui régit la manière dont elle mène ses activités et s'engage avec toutes ses parties prenantes. Des lignes directrices claires ont été établies sur ces questions, tant à travers son code d'éthique approuvé en 2021, qu'à travers sa politique anti-corruption, sans oublier d'autres documents très importants qui définissent les principes et les engagements de la société dans ces domaines. Cette politique de confiance et de transparence prévoit naturellement des canaux pour signaler des conduites prétendument douteuses sur le plan éthique, que toutes les parties prenantes peuvent utiliser lorsqu'elles considèrent que les principes éthiques et l'intégrité de la société peuvent être compromis.

Des développements croissants dans ces domaines, tels que la prolifération de normes différentes (bien que partageant l'objectif commun de réglementer des questions jusqu'ici soumises à une évaluation éthique et morale) attestent du fait qu'OW a fait mouche avec son engagement précoce et résolu en faveur de l'autoréglementation concernant ces questions.

Compte tenu du souci croissant des législateurs, tant au niveau national qu'au niveau européen, de réglementer des questions qui dépendaient auparavant des engagements pris par chaque entreprise, OW a apporté les modifications nécessaires à ceux-ci pour garantir le plein respect de cette législation.

Un exemple typique est la directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union (ci-après la « Directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte » ou la « Directive »), qui prévoit l'obligation légale pour toutes les personnes morales employant cinquante travailleurs ou plus, ou exerçant certaines activités telles que prévues par la Directive, de définir et de mettre en place un canal de lancement d'alertes. En plus de mettre en œuvre les dispositions établies et en vue de favoriser une confiance encore plus grande des parties prenantes d'OW concernant ces questions, la société a revu et mis à jour son processus de gestion des réclamations, les procédures et le support technique de son canal de lancement d'alertes déjà existant (le « Canal de lancement d'alertes »).

Cette mise à jour du processus de gestion des réclamations témoigne clairement de l'importance décisive qu'OW accorde au respect de ses obligations de conformité, notamment en ce qui concerne son intervention dans les enquêtes et la résolution de sujets qui s'appuient désormais sur une législation précise et ciblée.

En conséquence, la présente Politique vise à établir les règles qui s'appliquent à la procédure de réception, de traitement, de règlement et d'enregistrement des communications et des signalements effectués sur le Canal de lancement d'alertes afin de garantir à tous les lanceurs d'alerte le respect absolu de la loi en matière de conduite commerciale stricte et éthique, tout en étant sûr que tous les signalements bien fondés faisant état d'une violation et soumis de bonne foi seront présentés de manière sécurisée et efficace, sans crainte de représailles.

Par ailleurs, la confidentialité requise dans ces domaines est assurée pour tous ceux qui effectuent des signalements sur le Canal de lancement d'alertes. Une culture de se faire entendre dans l'entreprise ne peut être efficace que si elle repose sur une discrétion maximale, en offrant aux lanceurs d'alerte, aux personnes signalées et aux parties concernées une procédure qui répond aux normes éthiques et comportementales les plus élevées, favorisant ainsi la confiance et le signalement efficace des situations qui sont une violation des règles éthiques, principes et engagements.

2. OBJECTIF

La présente Politique établit les règles qui s'appliquent à la procédure de réception, de traitement, de règlement et d'enregistrement des communications reçues par les sociétés d'OW, concernant des allégations de conduite contraire à l'éthique qui enfreignent la loi ou les règles internes en vigueur de la société.

3. TERMES ET DÉFINITIONS

À des fins purement interprétatives de la présente Politique, les termes et définitions utilisés dans celle-ci auront la signification décrite ci-dessous.

Représailles : tout acte ou omission (y compris les menaces ou les tentatives) qui se produit directement ou indirectement dans un contexte lié au travail, provoqué par un signalement interne ou externe ou par une divulgation publique, et qui cause ou peut causer des dommages matériels injustifiés ou des douleurs et souffrances à l'Auteur de signalement. Les actes de représailles devront être conformes aux dispositions de chaque loi locale applicable.

Conduite illégale : toute violation aux lois ou réglementations en vigueur, ainsi qu'aux règles internes d'OW.

Conduite contraire à l'éthique : toute violation des principes énoncés dans le code d'éthique d'OW.

Signalement : l'acte de signaler toute conduite contraire à l'éthique ou illégale.

Personne concernée : toute personne qui, en vertu des dispositions de la présente Politique, est identifiée par l'Auteur de signalement comme étant partie et/ou coauteur d'une conduite présumée contraire à l'éthique et/ou illégale.

Auteur de signalement : la personne qui soumet un Signalement via les moyens de communication mis en place à cet effet.

Partie prenante : une personne ou une organisation qui peut affecter, être affectée ou croire être affectée par une décision ou une activité (par exemple, chez OW : actionnaires, employés, clients, fournisseurs, communautés ; etc.).

4. PRINCIPES DIRECTEURS

La présente procédure de réception, de traitement, de règlement et d'enregistrement des Signalements reçus par les entreprises d'OW en vertu de la présente Politique sera régie par les principes directeurs suivants :

- **Anonymat**: Les Auteurs de signalement peuvent, s'ils le souhaitent, demander à rester anonymes en choisissant l'option du formulaire du Canal de lancement d'alertes. Néanmoins cette possibilité, l'anonymat n'empêche pas une communication bidirectionnelle entre (i) la personne en charge de la sélection, de l'analyse et de la gestion du processus de traitement et (ii) l'Auteur de signalement, laissant ainsi ouverte la possibilité de joindre des pièces justificatives sur les actes signalés, au moyen du champ créé à cet effet sur la plateforme support du canal.
- **Confidentialité** : selon les termes définis dans la présente Politique, les Signalements seront traités comme des informations confidentielles par tous ceux qui reçoivent des informations sur les événements signalés. La connaissance de son existence et des résultats de l'examen sera limitée à l'équipe de gestion du signalement et à ceux qui ont besoin de ces informations pour recevoir et surveiller les Signalements présentés sur le canal de lancement d'alertes. L'identité de l'Auteur de signalement ne peut être divulguée qu'avec le consentement de cette personne ou conformément à une obligation légale ou à une décision de justice. Dans de telles situations, l'Auteur de signalement recevra une communication écrite indiquant les raisons de la divulgation des données confidentielles en question, à moins que toute divulgation de

ces informations ne puisse compromettre les enquêtes en cours ou les procédures judiciaires connexes.

- **Protection des données :** les procédures de réception, d'enregistrement et de traitement du Signalement au titre de la présente Politique sont conformes aux règles en vigueur en matière de protection des données et aux normes de sécurité de l'information.
- **Bonne foi :** tous les Signalements doivent être soumis de bonne foi et dûment motivés. Toute utilisation injustifiée du Canal de lancement d'alertes peut être considérée comme une violation disciplinaire ou légale.
- **Indépendance et autonomie :** Toute personne qui a soupçonné ou est soupçonnée d'avoir un conflit d'intérêts ou une implication directe ou indirecte dans la situation signalée, sera exclue de l'enquête et du processus de décision pour garantir que la réception, la sélection, l'examen et le dépôt des Signalements sont effectués de manière indépendante et impartiale, tout en garantissant également l'absence de tout conflit d'intérêts réel ou potentiel dans l'exercice de ces fonctions.
- **Protection légale :** Tant que les Signalements sont effectués de bonne foi, les Auteurs de signalement seront spécifiquement protégés et soutenus par l'assurance d'une protection juridique et d'un accès aux tribunaux pour défendre leurs droits.
- **Utilisation abusive :** une utilisation abusive et de mauvaise foi dans l'utilisation du Canal de lancement d'alertes peut exposer l'Auteur de signalement ou d'autres personnes impliquées à des poursuites disciplinaires ou judiciaires.
- **Interdiction de Représailles :** Les sociétés d'OW et autres entités ne doivent pas licencier, menacer, suspendre, réprimander, intimider, retenir ou suspendre le paiement des salaires ou des avantages sociaux, rétrograder, muter ou prendre toute autre mesure disciplinaire ou de représailles qui cause ou peut causer à l'Auteur de signalement des dommages matériels ou des douleurs injustifiés et subis en conséquence de la présentation d'un Signalement interne ou externe ou d'une divulgation publique de bonne foi et pour de graves raisons, pendant la période spécifiée par la législation applicable dans chaque cas après la rédaction du Signalement. Cette interdiction de Représailles s'étend sous toutes ses formes à toute personne qui aide l'Auteur de signalement dans le processus de Signalement et dont l'aide doit rester confidentielle, y compris les représentants syndicaux ou les représentants des salariés, ou tout tiers lié à l'Auteur de signalement qui peut être soumis aux Représailles dans un contexte professionnel et les personnes morales ou entités similaires détenues ou contrôlées par l'Auteur de signalement, ou pour lesquelles l'Auteur de signalement travaille ou est professionnellement lié.
- **Protection des données des Personnes concernées :** Les droits et garanties généralement acceptés et protégés par une procédure légale régulière seront garantis aux personnes concernées par le Signalement ou la divulgation publique. En d'autres termes, elles bénéficieront du bénéfice du doute, des garanties de défense pénale et de la confidentialité de leur identité.
- **Tenue de registres :** toutes les informations liées aux différentes phases de traitement du signalement sont enregistrées sur l'outil du Canal de lancement d'alertes conformément aux principes de la Politique de confidentialité. Les Signalements ne seront pas conservés plus longtemps que nécessaire et proportionné

afin de se conformer aux exigences imposées par la Directive et aux réglementations sur la confidentialité des données, ou à d'autres exigences imposées par la législation locale et, indépendamment de cela, pendant toute période en attendant un tribunal ou les procédures administratives les concernant.

- **Volontaire** : la présente politique est basée sur un système de signalement volontaire.

5. CONTRÔLEUR DU SYSTÈME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le Conseil d'administration d'OW a désigné l'organisme de coordination de l'éthique et de la conformité (ci-après « ECCB » selon ses sigles en anglais ou « l'organisme de coordination ») comme le contrôleur du système de gestion des réclamations (ci-après le « Contrôleur du canal »), tandis que le responsable de l'éthique et de la conformité (ci-après « CECO » [selon ses sigles en anglais] ou « Responsable de la conformité ») a été désigné comme la personne chargée de gérer le système de gestion des réclamations aux fins des notifications et de la liaison avec les autorités publiques compétentes dans ces domaines. Le Responsable de la conformité agira également en qualité de personne de liaison interne chez OW.

6. CANAL DE LANCEMENT D'ALERTE D'OW

Canal mondial et transversal disponible sur le site Web d'OW, qui peut être utilisé par les parties prenantes de n'importe quelle société d'OW. Ce Canal reçoit des Signalements sur toute violation des lois et réglementations en vigueur, du code d'éthique et des règles internes d'OW.

7. DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

7.1. Signalements internes

L'Auteur de signalement peut signaler via des canaux de lancement d'alertes internes et externes.

7.1.1. Denuncias internas

Les Signalements internes doivent être effectués via le canal interne mis en place par les sociétés d'OW comme suit :

- Accès via le Canal de lancement d'alertes disponible sur les sites Web des sociétés d'OW ;
- Choisir le sujet du Signalement à réaliser ;
- En remplissant le formulaire respectif avec les informations identifiant l'Auteur de signalement, son courriel et ses coordonnées (sauf si l'option anonyme est sélectionnée) ; le sujet du Signalement ; l'identification de la société impliquée (le cas échéant) ; et une description des faits.

7.1.2. Signalements externes

Indépendamment du fait que les parties prenantes effectuent un Signalement via le Canal de lancement d'alertes d'OW, elles peuvent également le faire en externe via les autorités compétentes.

7.2. Processus de sélection/examen préliminaire

Après réception du Signalement, le Responsable de la conformité l'examinera pour évaluer dans un premier temps si la situation signalée est un Signalement dépourvu de motifs graves et délibéré et clairement infondé ou non, en tenant compte : du contenu de la violation signalée, des motifs sur lesquels il est fondé et de toute preuve éventuelle fournie par l'Auteur de signalement. Tout Signalement qui n'est pas sérieusement étayé et qui est délibéré et manifestement infondé entraînera le classement provisoire du Signalement, dûment notifié à l'Auteur de signalement.

Si le Signalement implique un conflit d'intérêts pour le Responsable de la conformité, le Signalement sera redirigé vers le président de l'organisme de coordination de l'éthique et de la conformité.

7.3. Enquête

Si le Signalement est jugé comme étant bien fondé, la phase d'enquête commencera. Ce processus implique la collecte, l'examen et l'enquête des faits de manière rigoureuse, indépendante et objective pour : (i) établir avec précision la crédibilité du Signalement et les circonstances environnantes ; (ii) identifier les parties impliquées ; (iii) évaluer si le problème constitue ou non une conduite contraire à l'éthique ou un certain type d'irrégularité qui enfreint les réglementations applicables ; et (iv) évaluer les causes profondes et les répercussions/conséquences potentielles qui en découlent.

7.3.1. Contact avec l'Auteur de signalement

Tout au long du processus, le responsable de l'enquête peut demander des informations supplémentaires et/ou des pièces justificatives à l'Auteur de signalement via le Canal de lancement d'alertes afin de mieux évaluer les faits signalés, même si l'Auteur de signalement décide de rester anonyme.

7.3.2. Mesures urgentes et action immédiate

Sans préjudice de la décision finale prise concernant le processus faisant l'objet de l'enquête, des mesures appropriées seront adoptées dans des situations manifestement urgentes et graves pour protéger les intérêts d'OW et/ou des parties prenantes contre les irrégularités détectées.

7.4. Classification du Signalement, conclusion de la procédure et décision

Sur la base de l'examen et de l'enquête de chaque Signalement de comportement présumé contraire à l'éthique ou de conduite en violation de la réglementation applicable, le Responsable de la conformité enverra une proposition de décision au Contrôleur du canal, qui rendra la décision correspondante.

Cette décision peut trouver le Signalement :

- **Justifié** : une conduite contraire à l'éthique ou une violation de la réglementation applicable a été confirmée. Un Signalement classé « justifié » peut conduire à la présentation de recommandations pour adopter les

mesures de riposte appropriées.

- **Injustifié** : l'enquête ne parvient pas à confirmer l'existence d'une conduite contraire à l'éthique ou d'une violation de la réglementation applicable, ou lorsqu'il n'y a pas suffisamment de preuves pour confirmer la violation.
- **Non concluant** : il n'existe pas suffisamment de preuves pour confirmer l'existence d'une conduite contraire à l'éthique ou d'une violation de la réglementation applicable.

Lorsque les conclusions du Signalement le classent comme justifié, le Contrôleur du canal peut adopter les mesures qu'il juge appropriées tenant compte de la situation signalée.

La procédure se termine par l'enregistrement de la clôture sur l'outil d'assistance du Canal de lancement d'alertes, l'Auteur de signalement étant dûment informé. Des informations seront également fournies sur les mesures prévues ou déjà prises dans les délais légaux prévus à cet effet.

8. SURVEILLANCE ET COMMUNICATION

Le Responsable de la conformité informera régulièrement le Contrôleur du canal de leur activité liée aux Signalements pris en compte.

De même, le Responsable de la conformité informera régulièrement les Conseils d'administration de son activité en matière de lancement d'alerte.

9. DISPOSITIONS FINALES

Le Responsable de la conformité est chargé d'examiner la présente Politique tous les deux ans ou chaque fois que des changements pertinents sont apportés au cadre juridique applicable ou surviennent dans le contexte des activités menées par OW, ainsi que lorsque de nouveaux facteurs apparaissent qui attestent de leur insuffisance. Tous les changements proposés doivent être soumis pour approbation au Contrôleur du canal et au Conseil d'administration.

10. DISTRIBUTION

La présente politique est publiée sur le site Web et l'intranet d'OW, ainsi que sur le Canal de lancement d'alertes.