

ISIGNY SAINTE-MERE a mis en place, afin de permettre toute remontée de situation de non-conformité, sans avoir à passer par la voie hiérarchique, des canaux de communication ouverts à toutes ses parties prenantes.

1. Typologies des signalements

La Coopérative traite deux typologies de signalements via des circuits distincts :

A. Les Réclamations Produits

Elles concernent la conformité, la sécurité sanitaire ou l'usage des produits Isigny Sainte-Mère.

- **Cadre** : Ces réclamations sont régies par une **procédure interne détaillée**, propre au Service Qualité.
- **Public** : Ouvert à tout consommateur.
- **Principe** : Chaque réclamation donne lieu à un enregistrement dans notre outil de gestion dédié, assurant une traçabilité complète des échanges et des actions correctives. Toute réclamation produit est recevable et traitée par le Service Qualité, même si aucune suite n'est donnée (ex : produit conforme mais non satisfaisant pour le client, réclamation positive). Une réponse sera envoyée à l'auteur de la plainte afin de clôturer la réclamation.

B. Le Dispositif d'Alerte (Signalements Éthiques)

- **Public** : Ouvert aux collaborateurs, coopérateurs, clients, fournisseurs, partenaires, riverains et toutes autres parties prenantes.
- **Champ d'application** : Corruption, conflits d'intérêts, atteintes aux droits humains, risques graves pour la santé/sécurité/environnement, pratiques anticoncurrentielles, menaces aux intérêts financiers.
- **Principe** : Tout signalement est recevable et traité par le Service Ethique, même si aucune suite n'est donnée. Un mail sera envoyé à l'auteur de la plainte afin de clôturer la demande.

2. Modalités de Dépôt, Confidentialité et Protection des Données

Pour une Réclamation Produit

- **Canal de signalement**
La personne qui souhaite réaliser un signalement peut le porter à la connaissance de la coopérative d'Isigny Sainte-Mère via :
Le formulaire via la page « Contact » du site internet ou courriel dédié.
<https://www.isigny-ste-mere.com/contact/>
- **Confidentialité et Protection** : L'identité de l'auteur de la réclamation ne peut être divulguée sans leur consentement, sauf à l'autorité judiciaire. Elle n'est pas requise et l'auteur de la réclamation est libre de rester anonyme.
- **Contenu requis** :
 - Identité (Nom, Prénom, E-mail, Numéro de téléphone) si un retour est souhaité ;
 - L'objet de la demande ;
 - Une description détaillée du problème ;
 - Référence du produit (lot, DLC) ;

- Date d'achat ;
- Si possible photos ou échantillons.

Pour un Signalement d'Alerte

- **Canaux de signalement**

La personne qui souhaite réaliser un signalement peut le porter à la connaissance de la coopérative d'Isigny Sainte-Mère via :

- L'adresse courriel unique suivante : ethique@isysme.com
- La page Contact de notre site internet : <https://www.isigny-ste-mere.com/contact/>
- La boîte aux lettres se trouvant au niveau du SAS d'entrée au rez-de-chaussée du bâtiment administratif afin d'être complètement anonyme (pas de retour sur les mesures prises à l'auteur du signalement)

- **Confidentialité et Protection**

La Coopérative s'engage à traiter l'auteur du signalement, les personnes visées par celui-ci et les faits objets du signalement, de façon impartiale et avec la plus stricte confidentialité. Une réponse sera apportée à chaque message. L'utilisation de cette adresse de messagerie met l'émetteur du message à l'abri de toutes « représailles » telles que définies à l'article L1121-2 du Code du travail à partir du moment où le message est émis de bonne foi. Il est donc nécessaire que l'émetteur du message s'identifie afin qu'une suite y soit donnée et toutes les mesures nécessaires à la protection de l'identité de l'auteur du signalement seront prises.

- **Sanction**

L'utilisation abusive de cette procédure d'alerte dans un but de nuire à autrui, pourra cependant être sanctionnée selon les modalités prévues au règlement intérieur ou pourra faire l'objet de poursuites judiciaires selon le contenu du message

- **Contenu requis :**

- Identité (Nom, Prénom, E-mail, Numéro de téléphone) si un retour est souhaité ;
- Thématique (Social, Environnement, Gouvernance, Économique, Malveillance, etc.) ;
- L'objet de la demande ;
- Une description détaillée (dates, lieux, personnes impliquées) ;
- Pièces justificatives ou documents étayant le signalement.

3. Parcours de Traitement et Délais

A. Réclamation Produit

Acteur	Action et Délais
Responsable Réclamation Produit	Analyse de la nature du signalement. Reformulation si nécessaire.
Responsable Réclamation Produit	<ul style="list-style-type: none"> • Envoi d'un accusé de réception au client. • Demande de précisions si le dossier est incomplet.

Acteur	Action et Délais
	Délai : 2 jours ouvrés.
Responsable Réclamation Produit + Service Concerné (Qualité, Labo, Prod)	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission au service concerné. • Investigation technique : vérification de la traçabilité, analyse laboratoire si nécessaire, audit du lot.
Service Concerné	Mise en place d'un plan d'action correctif, ou classement sans suite.
Responsable Réclamation Produit	<ul style="list-style-type: none"> • Information par écrit de l'auteur du signalement : clôture du traitement, des mesures envisagées ou prises et des conclusions. Délai de réponse : 30 jours ouvrés maximum.

B. Dispositif d'Alerte

Acteur	Action et Délais
Responsable Éthique	Analyse de la nature du signalement et reformulation si nécessaire.
Responsable Éthique	<ul style="list-style-type: none"> • Envoi d'un accusé de réception • Demande d'éléments complémentaires si le dossier est incomplet, trop vague. Délai : 7 jours.
Responsable Éthique + Service Concerné	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission pour expertise au service compétent, à des personnes exemptes de tout conflit d'intérêts vis-à-vis de la personne signalée. • Vérification de la véracité des faits et des preuves. • Si un impact potentiel ou réel est identifié, son étendu et les acteurs impliqués sont analysés. • Classement des impacts identifiés selon une matrice de priorité basée sur : <ul style="list-style-type: none"> ○ la gravité (étendue, intensité, caractère irrémédiable) ○ la probabilité de persistance ou d'aggravation. • Recherche d'informations supplémentaires lorsque la gravité de l'impact est incertaine ou que la réclamation concerne un groupe vulnérable. • Consultation des parties prenantes concernées. • Évaluation des impacts lors de changements internes majeurs (acquisition, changement de politique, lancement de nouveau produit, agrandissement).
Service Concerné	Mise en place d'un plan d'action correctif, ou classement sans suite.
Responsable Éthique	<ul style="list-style-type: none"> • Information par écrit de l'auteur du signalement : clôture du traitement, des mesures envisagées ou prises et des conclusions. Délai global de réponse : 3 mois (extensible à 6 mois pour les cas complexes, avec information motivée du signalant).

Les personnes impliquées dans la résolution d'un signalement (alerte + réclamation) s'engagent à la neutralité de jugement à chaque étape de son traitement.

Les résultats sont consignés dans un rapport annuel transmis à la direction.

Conservation des Données

Conformément à *la loi française informatique et liberté du 06 Janvier 1978, modifiée depuis et au Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679) (« RGPD »)*, ISIGNY SAINTE-MERE s'engage à garantir la **protection des Données à caractère personnel** obtenues dans le cadre de son activité, ainsi qu'à se conformer aux lois et réglementations applicables en matière de traitement de données à caractère personnel et données à caractère personnel sensibles. ISIGNY SAINTE-MERE a ainsi désigné un Délégué à la protection des Données (DPO) pour garantir sa conformité à la Législation applicable.

Les personnes souhaitant exercer leur droit d'accès, de rectification et d'opposition peuvent notamment s'adresser par écrit sur le courriel suivant :

legal@isysme.com