

GOUVERNANCE · PARTIES PRENANTES

Procédure de réclamation des parties prenantes

Document public · Version 1.0 · Juin 2026
Approuvé par Erwan Petrus, Président

CADRE B CORP

Référence B Corp – Exigence MGPP 3.1 (PSG 3.1) : « L'entreprise dispose d'une procédure de réclamation accessible au public, permettant aux parties prenantes de signaler des préoccupations. »

1 Objet

En tant que société à mission, ADN Wines s'engage à prendre en compte les conséquences sociales, sociétales et environnementales de son activité sur l'ensemble de ses parties prenantes. La présente procédure offre à toute partie prenante un moyen simple, accessible et sûr de signaler une préoccupation, une réclamation ou un manquement, et garantit son traitement équitable.

2 Qui peut l'utiliser

Cette procédure est ouverte à toutes les parties prenantes d'ADN Wines, notamment :

- les collaboratrices et collaborateurs (y compris alternants et stagiaires) ;
- les vigneronnes et vigneronns partenaires et les autres fournisseurs de biens et de services ;
- les clientes et clients (cavistes, restaurants, importateurs, distributeurs dont Systembolaget, particuliers) ;
- les partenaires financiers (banques, expert-comptable, organismes publics) ;
- les membres de la communauté locale d'Occitanie et toute partie concernée par notre activité ;
- toute personne agissant au nom de l'environnement.

3 Objet possible d'une réclamation

À titre d'exemple : conditions de travail, équité et respect des personnes, pratiques d'achat et relations fournisseurs, qualité ou sécurité des produits, impact environnemental, éthique des affaires, non-respect de notre Code de conduite ou de notre raison d'être.

4 Comment soumettre une réclamation

La réclamation peut être adressée, en français ou en anglais, par l'un des canaux suivants :

- Email : erwan@maisonchape.fr
- Formulaire en ligne sur la page « Contact » du site maisonchape.fr
- Courrier postal : ADN Wines – Réclamations, 6 place Jean Sesquières, 31130 Balma, France

La réclamation peut être nominative ou anonyme. Merci d'y indiquer, si possible : l'objet, les faits, les dates et toute pièce utile, ainsi qu'un moyen de vous recontacter si vous souhaitez une réponse.

5 Nos engagements

- Accusé de réception sous 5 jours ouvrés.
- Réponse motivée sous 30 jours ouvrés (ou information sur le délai si l'instruction est plus longue).
- Confidentialité : seules les personnes en charge du traitement ont accès aux informations.
- Absence de représailles pour tout signalement de bonne foi.
- Gratuité et accessibilité de la procédure.

6 Processus de traitement

- Réception & enregistrement dans un registre interne.
- Accusé de réception envoyé au déclarant (si identifié).
- Instruction par la Présidence : analyse des faits et échanges avec les parties concernées.
- Décision & réponse : mesures correctives éventuelles communiquées au déclarant.
- Escalade vers un tiers de confiance si la réclamation concerne la Présidence.
- Clôture & archivage dans le registre des réclamations.

7 Suivi et amélioration continue

Les réclamations reçues sont synthétisées au moins une fois par an et analysées par la Présidence afin d'identifier des tendances et d'améliorer nos pratiques. Ce bilan alimente la démarche de société à mission et le rapport d'impact d'ADN Wines.

8 Responsable de la procédure

Erwan Petrus, Président — erwan@maisonchape.fr

Erwan Petrus

Président — ADN Wines (Maison Chape)