

coesia

Politique d'alerte éthique mondiale

Table des matières

1.	Finalité	3
2.	Principes généraux	4
3.	Qui peut effectuer un signalement ?	5
4.	Que peut-on/ne peut-on pas signaler ?	5
5.	Comment effectuer un signalement ?	6
6.	Principes de protection des lanceurs d’alerte et des parties concernées	8
7.	Gestion du processus d’alerte éthique	10
8.	Conservation des dossiers et recueil des données à caractère personnel	12
9.	Définitions	13
10.	Foire aux questions (FAQ)	15

Politique d’alerte éthique mondiale de Coesia

Champ d’application : Coesia S.p.A. et ses sociétés affiliées

Approuvé par : Le Conseil d’administration de Coesia S.p.A.

Publié par : Coesia S.p.A. CEO

Date : Février 2024

Révision : v.1.0

1. Finalité

Coesia S.p.A. (ci-après également désignée par « Coesia » ou « la société ») et ses sociétés affiliées, en accord avec les valeurs et normes de conduite énoncées dans le Code d'éthique de Coesia et en conformité avec les réglementations en vigueur, doivent adopter et se conformer aux procédures indiquées dans cette Politique pour gérer les signalements par le biais de canaux adéquats et dédiés.

En particulier, le but de cette Politique est de fournir à toutes les personnes¹, qui agissent au nom, pour le compte ou dans l'intérêt de Coesia, un outil opérationnel pour signaler les violations du Code d'éthique du Groupe, les infractions à la Directive (EU) 2019/1937 (pour les entreprises basées dans des pays de l'Union européenne), au Décret législatif n°24/2023 et au Décret législatif n°231/2001 (pour les sociétés italiennes), aux politiques de Coesia, ainsi qu'aux législations nationales et internationales en vigueur dans les pays où elle opère.

Quand cela est requis par la loi nationale spécifique en vigueur, les sociétés affiliées de Coesia doivent utiliser un canal d'alerte éthique local, qui doit être indiqué dans une politique d'alerte éthique d'entreprise locale et être utilisé dans le plein et strict respect de la présente politique d'alerte éthique mondiale de Coesia. Si ne serait-ce qu'une des dispositions de cette politique était en conflit avec l'une quelconque des dispositions de la Loi sur les lanceurs d'alerte, la politique d'alerte éthique locale devrait renvoyer aux dispositions légales nationales en vigueur qui prévaudraient.

Coesia se réserve le droit d'effectuer des audits et contrôles appropriés avec l'assistance d'un ou plusieurs auditeurs internes ou experts indépendants externes, pour vérifier la bonne mise en œuvre de cette politique, qui sera périodiquement réexaminée et mise à jour où et quand cela sera nécessaire.

En cas de doute concernant cette politique, prière de se reporter au paragraphe 10 « Foire aux questions (FAQ) ».

¹ **Parties internes** (par ex. : tous les collaborateurs liés par un accord contractuel, y compris les contrats à durée déterminée et les travailleurs intérimaires, les bénévoles et les stagiaires) et les **parties externes** (par ex. : les personnes qui ont acquis des informations sur des infractions durant le processus de recrutement ou durant leur relation professionnelle précédente avec la Société, ses clients, fournisseurs et partenaires et, de manière générale, toutes les parties prenantes). Pour de plus amples détails, prière de se reporter au paragraphe 10 FAQ.

2. Principes généraux

Coesia demande et garantit que les personnes impliquées dans l'exécution de toute activité décrite dans cette Politique se comportent conformément aux principes suivants :

Confidentialité

L'identité du lanceur d'alerte ne doit pas être divulguée sans le consentement préalable de l'auteur du signalement à qui que ce soit d'autre que les personnes impliquées dans la gestion du signalement.

Transparence

Toutes les personnes impliquées dans la mise en œuvre de cette politique doivent garantir une transparence complète lors de l'exécution de leurs obligations et assurer que l'ensemble du processus est géré de manière honnête.

Impartialité, indépendance et professionnalisme

Tout signalement doit être géré de manière à toujours assurer et maintenir les dues conditions d'objectivité, compétence et professionnalisme.

Véracité et validité

Toutes les informations et allégations doivent être signalées de bonne foi et pour des motifs raisonnables.

Interdiction des mesures de représailles pour protéger les lanceurs d'alertes et les autres parties concernées

Le lanceur d'alerte et les autres parties potentiellement concernées sont protégés contre tout acte de rétorsion, du moment qu'ils agissent de bonne foi et pour des motifs raisonnables.

3. Qui peut effectuer un signalement

Tout le monde peut effectuer un signalement. Coesia élargit la possibilité d'effectuer un signalement à toutes les personnes qui, dans le cadre des activités liées à leurs fonctions, prennent conscience d'une possible violation.

4. Que peut-on/ne peut-on pas signaler ?

Toute personne qui identifie des violations suspectes :

- du Code d'éthique de Coesia ;
- de la Directive (UE) 2019/1937 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union et ses transpositions nationales (pour les sociétés basées dans les pays de l'Union européenne) ;
- du modèle Organisation, gestion et contrôle - des Décrets législatifs n°24/2023 et n°231/2001 (pour les sociétés italiennes) ;
- des politiques de Coesia ;
- des législations et réglementations nationales et internationales² ;

est **tenue de les signaler**.

Les informations acquises exclusivement sur la base de spéculations non fiables ou de ragots (par ex., les « rumeurs »).

ne doivent pas être signalées.

² Concernant, sans s'y limiter, les domaines suivants : administration, comptabilité, infractions civiles ou pénales ; conformité des produits et sécurité ; sécurité des transports ; protection environnementale et santé publique (pour de plus amples détails, prière de se reporter au paragraphe 10 FAQ).

5. Comment effectuer un signalement

Coesia a instauré un canal de groupe pour soumettre les signalements :

SOUS FORME ÉCRITE :

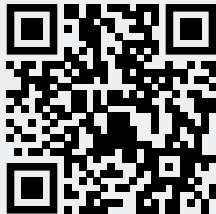
Via la **plateforme numérique de signalement** accessible en ligne avec :



un ordinateur et le lien coesia.ethicspoint.com ;



un téléphone portable en ouvrant coesia.navexone.eu ;
ou en scannant le **QR code** ci-dessous :



SOUS FORME ORALE



des numéros verts³ sont disponibles sur le portail coesia.ethicspoint.com (H24 - 7 jours/semaine).

(Les canaux ci-dessus permettent un signalement anonyme dans la langue maternelle du lanceur d'alerte)

Après avoir effectué un signalement, le lanceur d'alertes recevra un code d'accès appelé « clé de signalement » ainsi qu'un mot de passe, qu'il pourra utiliser pour contrôler s'il reçoit une réponse ou des questions de la plateforme.

³ Les lignes téléphoniques directes sont gérées par le personnel de Navex qui transcrit le signalement dans le système.

Le lanceur d’alerte a la possibilité, dans certaines circonstances et uniquement dans les lieux où cette mesure est en vigueur, d’utiliser un canal de signalement externe ou de procéder à une divulgation publique⁴.

Davantage d’informations sur « Comment effectuer un signalement » (nouvelles idées et suggestions d’amélioration) ou sur les infractions au Code d’éthique figurent dans le « Code d’éthique de Coesia ».

⁴ Dans les pays dans lesquels la législation prescrit l’utilisation d’un **canal de signalement externe** à une autorité publique, cela peut être mis en œuvre dans des conditions spécifiques, par exemple quand :

- le canal interne n’est pas actif ou ne garantit pas la confidentialité du lanceur d’alerte ;
- le signalement effectué via le canal interne n’a pas fait l’objet d’un suivi dans les délais limites prescrits ou n’a pas été adressé correctement ;
- l’auteur du signalement a des motifs raisonnables de croire que le signalement effectué par le biais du canal interne ne ferait pas l’objet d’un suivi effectif ou résulterait en un risque de représailles ;
- L’auteur du signalement a des motifs raisonnables de croire que le sujet peut constituer un danger imminent ou manifeste pour l’intérêt public (c’est-à-dire un danger pour la santé, la sécurité et l’environnement) ;
- il est exigé par la loi.

La **divulgation publique** peut uniquement avoir lieu quand :

- l’auteur du signalement a déjà effectué un signalement interne ou externe qui n’a fait l’objet d’aucun suivi dans les délais requis ;
- L’auteur du signalement a des motifs raisonnables de croire que l’infraction peut constituer un danger imminent ou manifeste pour l’intérêt public ;
- L’auteur du signalement a des motifs raisonnables de croire qu’il y a un risque de représailles ou que le signalement ne peut pas être adressé efficacement à cause de circonstances spécifiques, telles que celles où la preuve pourrait être dissimulée ou détruite ou où les personnes qui recevraient le signalement pourraient être en lien avec son auteur ou impliquées dans la violation ;
- elle est exigée par la loi.

6. Principes de protection des lanceurs d'alerte et des parties concernées

Coesia encourage un signalement ouvert en utilisant la plateforme Navex et adopte les principes suivants pour protéger les lanceurs d'alerte et toute partie concernée :

a. Anonymat et confidentialité

Les lanceurs d'alertes peuvent choisir d'effectuer un signalement :

- **De manière ouverte** : les lanceurs d'alertes donnent leurs coordonnées complètes ;
- **De manière anonyme** : si les lanceurs d'alertes choisissent de communiquer un e-mail auquel les contacter à la plateforme NAVEX, qui ne le transfèrera pas à Coesia, ils recevront une notification par e-mail à chaque fois qu'une réponse ou une question sera publiée dans le système par l'**équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia**. Dans le cas où les lanceurs d'alertes choisissent de ne pas saisir d'e-mail de contact, il leur incombe alors d'utiliser le mot de passe et la « clé de signalement » fournis pour accéder au système et contrôler s'il y a des mises à jour.

Dans tous les cas, l'identité du lanceur d'alerte ne doit pas être divulguée sans le consentement exprès de celui-ci à toute personne autre que les personnes autorisées compétentes pour recevoir des signalements ou pour en assurer le suivi. Cela s'applique également pour toute autre information à partir de laquelle l'identité de l'auteur d'un signalement peut être directement ou indirectement déduite.

b. Protection contre les représailles

Le lanceur d'alerte, les parties externes, les entités légales et les autres sujets en lien avec le lanceur d'alerte sont protégés contre toute forme de représailles⁵ ou discrimination.

c. Droit d'être informé

Les parties concernées par un signalement ont le droit de recevoir des informations concernant toutes les possibles accusations et mesures disciplinaires à leur encontre afin d'exercer leur droit de réponse.

⁵ Concernant, mais sans s'y limiter, le licenciement, la suspension ou des mesures équivalentes, le non-renouvellement ou la résiliation anticipée d'un contrat de travail temporaire, la résiliation anticipée ou l'annulation de contrats pour des biens ou des services (pour de plus amples détails, prière de se reporter au paragraphe 10 FAQ).

d. Les parties concernées ne feront pas l'objet de sanctions disciplinaires dans le cas où l'infraction signalée ne serait pas étayée par une preuve objective, conformément à la loi nationale et/ou aux procédures contractuelles.

e. Gestion des conflits d'intérêt

Cette politique garantit que les signalements seront exclusivement gérés par des personnes qui ne sont pas en situation de conflit d'intérêts.

Dans le cas où les noms de l'**équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia** ou du/des **référénts locaux** (le cas échéant) seraient mentionnés, **le signalement sera directement transmis à la Présidente de Coesia.**

7. Gestion du processus d'alerte éthique

Le Comité d'éthique de Coesia est un organe indépendant et autonome présidé par la Présidente de Coesia et composé d'Isabella Seràgnoli, Iole Anna Savini, Giorgia Capuzzo, Paolo Fabiani et Paola Lanzarini. Le Comité fournit de l'assistance et des lignes directrices à l'**équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia**, en particulier au cours de la phase d'admissibilité, pour choisir si mettre en œuvre une évaluation ou une enquête interne, pour définir l'implication d'une fonction spécifique de l'entreprise ou de consultants externes, et lors de la clôture du signalement.

L'**équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia**, qui est composée de Paolo Fabiani et Paola Lanzarini, mène ses activités de manière impartiale. Elle est responsable de la gestion et de la coordination du processus de signalement des violations potentielles, et n'est pas en situation de conflit d'intérêts en relation avec le signalement ou les enquêtes.

L'**équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia** reçoit tous les signalements et est responsable des opérations suivantes :

- **notifier** au lanceur d'alerte et accuser réception du signalement **dans un délai de sept jours** à compter de cette réception ;
- maintenir la communication avec le lanceur d'alerte et, le cas échéant, **demandeur des informations supplémentaires** ;
- **évaluer l'admissibilité du signalement** avec l'assistance du comité éthique du groupe (si nécessaire) ;
- **définir quel est la fonction/l'organe ou le comité à impliquer** sur la base de l'objet du signalement ;
- **mettre en œuvre une évaluation ou une enquête interne**, en accord avec le comité éthique du groupe (si nécessaire), en définissant l'implication d'autres fonctions internes et/ou consultants externes ;
- **fournir un retour d'information sur le signalement dans les trois mois** (à compter de l'accusé de réception du signalement ou, à défaut d'accusé de réception envoyé, dans les trois mois à compter de l'expiration de la période de sept jours suivant le signalement) ;
- **aider le lanceur d'alerte en cas de doute** concernant le système de signalement ;
- prendre des mesures adéquates pour **sensibiliser** le personnel et les parties externes⁶ au système de signalement.

⁶ Pour assurer la communication de cette politique aux **parties externes**, un avis d'information spécial figurant dans la documentation contractuelle doit être accepté en confirmant la prise de connaissance à la signature du contrat.

L'équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia doit automatiquement inclure le ou les **référénts locaux**, si la législation nationale en vigueur exige qu'un point de contact local soit désigné. De plus, le point de contact local doit agir en agent et représentant de l'**équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia**.

Directives de gestion du processus d'alerte éthique

a. Réception des signalements et évaluation préliminaire

Pour être admissible, un signalement doit aussi être aussi complet et circonstancié que possible. En particulier, il est conseillé d'inclure les informations suivantes :

- une description détaillée des faits ;
- l'emplacement et, quand cela est possible, la date et l'heure des faits signalés ;
- des détails personnels ou d'autres indications utiles pour identifier les personnes concernées dans la situation signalée.

Si le signalement est reçu par une personne en dehors des canaux de signalement identifiés et autorisés, celle-ci doit rapidement le transmettre à l'adresse e-mail suivante : **codethics@coesia.com**.

b. Évaluation ou enquête interne et clôture du cas

Il incombe aux fonctions internes et/ou aux consultants externes identifiés par l'**équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia**, avec le soutien du comité éthique du groupe (si nécessaire), d'effectuer une évaluation, une enquête interne ou des inspections ciblées afin d'identifier, de vérifier et d'évaluer tous les éléments susceptibles de prouver le bien-fondé des événements signalés.

La clôture du cas est déterminée par l'**équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia**, quand aucune action ultérieure n'est jugée nécessaire et qu'il est inutile de poursuivre l'enquête.

Si la violation est vérifiée, un plan d'action sera suggéré.

En cas de conduites non conformes avec les législations pertinentes ou avec cette politique, la société peut prendre des mesures disciplinaires.

8. Conservation des dossiers et recueil des données à caractère personnel

Tous les signalements doivent être traités en conformité avec les réglementations sur la protection des données à caractère personnel.

Toute la documentation relative au signalement doit être conservée durant tout le processus de gestion du signalement. Sauf indication contraire dans la loi nationale, toute la documentation de signalement doit être conservée pendant cinq ans, à compter de la communication du résultat final au lanceur d'alerte.

Les données à caractère personnel (y compris toute catégorie spéciale telles que la race et l'origine ethnique, les croyances religieuses et philosophiques, les opinions politiques, l'appartenance à des partis politiques ou à des syndicats, ainsi que les données sensibles concernant la santé et l'orientation sexuelle, ou en relation avec les condamnations et infractions pénales) des lanceurs d'alertes ou d'autres personnes concernées, acquises dans le cadre de la gestion des signalements du Système d'alerte éthique, doivent être traitées conformément aux dispositions des réglementations en vigueur sur la protection des données.

Coesia a conçu et mis en place des canaux confidentiels pour recevoir les signalements (à la fois oraux et écrits) et les gèrera de manière sécurisée, en assurant l'anonymat des lanceurs d'alerte et la confidentialité de leur identité, ainsi que de ceux de toutes parties externes concernées (sauf si cela constitue une obligation nécessaire et proportionnée imposée dans le cadre d'enquêtes menées par des autorités compétentes ou de procédures judiciaires).

Tout traitement des données à caractère personnel sera limité à ce qui est strictement nécessaire et obligatoire pour assurer la bonne gestion du signalement dans le cadre des délais indiqués par les lois en vigueur. Tous les documents seront effacés une fois ce délai écoulé.

9. Définitions

Canal externe	Canal géré par les autorités publiques, à travers lequel les lanceurs d'alertes peuvent effectuer des signalements, en adéquation avec les conditions définies par la législation nationale.
Canal interne	Tout canal géré par l'entreprise, à travers lequel les lanceurs d'alertes peuvent effectuer leurs signalements, en adéquation avec les directives définies par cette politique.
Code d'éthique	Le Code d'éthique du groupe publié sur le site Web de Coesia.
Coesia	Coesia S.p.A. et toutes les sociétés du groupe Coesia.
Comité d'éthique du Groupe	Comité indépendant et autonome présidé par la Présidente de Coesia et composé d'Isabella Seràgnoli, Iole Anna Savini, Giorgia Capuzzo, Paolo Fabiani et Paola Lanzarini.
Divulgation publique	Mise à disposition dans la sphère publique d'informations sur des violations.
Équipe de gestion du système d'alerte éthique de Coesia	Deux personnes désignées qui sont membres du Comité éthique du groupe et sont responsables de la gestion et de la coordination du processus de signalement des violations : Paolo Fabiani et Paola Lanzarini.
Lanceur d'alerte	Toute personne qui signale une violation suspectée du Code d'éthique de Coesia ou de ses politiques, ou une pratique illégale. Le signalement ou la divulgation est effectué de bonne foi et sans avantage financier direct.

Navex	Plateforme choisie par Coesia qui remplit les exigences réglementaires internationales et garantit les plus hautes normes de sécurité des données et protection : le traitement des données à caractère personnel sensibles sera effectué en totale conformité avec les réglementations en vigueur.
Partie externe	Partie tierce engagée dans une relation externe avec Coesia S.p.A. ou ses sociétés affiliées.
Parties internes	Toute personne qui entretient une relation d'affaire interne avec Coesia S.p.A. ou ses sociétés affiliées.
Personne concernée	Personne physique ou morale qui est mentionnée dans le signalement du lanceur d'alerte en tant que personne à laquelle la violation suspectée est attribuée ou en tant que partie concernée.
Personne en lien avec le lanceur d'alerte	Toute personne qui peut subir des représailles dans un cadre relatif au travail, telle qu'un collègue ou un proche de l'auteur du signalement.
Référent(s) locaux	La ou les personnes désignées responsables de la gestion et de la coordination du processus de signalement des violations pour les entreprises de Coesia dont la législation locale ou les meilleures pratiques prévoient l'identification.
Représailles	Tout acte, conduite ou omission, menaces incluses, à l'encontre d'une personne qui a effectué un signalement, et qui peut lui causer un préjudice ou un dommage injustifié, direct ou indirect, ou entraîner sa victimisation.
Signalement	Communication, sous forme écrite ou orale (ou effectuée en personne lorsque cela est règlementé par la loi nationale) relative à une violation suspectée.

10. Foire aux questions (FAQ)

Pourquoi signaler?

Les signalements sont importants car ils peuvent permettre à Coesia de :

- aider à lutter contre la fraude et gérer les problèmes avant qu'ils ne s'amplifient, en identifiant et en prenant en charge les violations ou les conduites irrégulières qui peuvent porter préjudice à l'intérêt et à l'intégrité du groupe ou des parties tierces ;
- sensibiliser aux problèmes qui ne sont pas en ligne avec le Code d'éthique de Coesia et les politiques internes du groupe ;
- éviter les atteintes à la réputation ;
- promouvoir une culture ouverte.

Qui peut effectuer un signalement ?

Tout le monde peut effectuer un signalement. Notamment, mais cette liste n'est pas exhaustive :

- tous les salariés de Coesia et de ses sociétés affiliées quel que soit l'accord contractuel par lequel ils y sont liés, y compris les contrats à durée déterminée, ainsi que les travailleurs intérimaires, les bénévoles et les stagiaires ;
- les cadres, directeurs et responsables, ainsi que les membres des organes de gouvernance et de surveillance ;
- les auto-entrepreneurs, les travailleurs intérimaires, temporaires et indépendants (freelance), les contractants et sous-traitants indépendants, les agents et les consultants ;
- les personnes dont la relation de travail n'a pas encore commencé dans les cas où des informations sur des infractions ont été obtenues lors du processus de recrutement ;
- les anciens salariés ou partenaires de Coesia et de ses sociétés affiliées qui ont obtenu des informations sur des infractions dans le cadre d'une relation de travail qui a pris fin depuis avec la société ;
- les clients, fournisseurs et partenaires et, de manière générale, toutes les parties prenantes ;
- et des parties prenantes spécifiques mentionnées dans les législations internationales et nationales (par exemple, le personnel des agences, les fonctionnaires, etc.).

Que peut-on signaler ?

Les signalements peuvent concerner des violations dans les domaines suivants :

- le **Code d'éthique du groupe** ;
- la **Directive (UE) 2019/1937 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union et ses transpositions nationales (pour les sociétés basées dans les pays de l'Union européenne)** ;
- le **modèle Organisation, gestion et contrôle** - les décrets législatifs n°24/2023 et n°231/2001 (pour les sociétés italiennes) ;
- les **politiques** de la société ;
- les **législations nationales et internationales**.

Que ne peut-on pas signaler ?

Les informations acquises exclusivement sur la base de spéculations non fiables ou de ragots (par ex. : les rumeurs).

Quand signaler ?

Le signalement doit être effectué dans un **délai raisonnable**, dès que le lanceur d'alerte prend conscience de la violation suspectée.

J'ai reçu un signalement d'une partie tierce, que dois-je faire ?

Si le signalement est envoyé à une personne autre que celle identifiée et autorisée par Coesia, il doit être transmis **dans un délai de sept jours à compter de sa réception**, à l'équipe de gestion du système d'alerte éthique ou au référent local (le cas échéant).

De plus, le lanceur d'alerte doit être informé au même moment.

Quelles sont les mesures de protection appliquées en termes de confidentialité et de gestion des données à caractère personnel ?

Sans préjudice des obligations légales, l'identité du lanceur d'alerte ne peut pas être divulguée sans son consentement exprès. Cela s'applique également pour toute autre information à partir de laquelle l'identité de l'auteur du signalement peut être directement ou indirectement déduite. La confidentialité est également garantie aux personnes concernées et/ou mentionnées dans le signalement et aux facilitateurs (c'est-à-dire les personnes qui aident un auteur de signalement au cours du processus de signalement).

De plus, les données à caractère personnel sont traitées conformément aux réglementations en matière de protection des données à caractère personnel.

Que considère-t-on comme des représailles ?

Les représailles peuvent être toutes formes de conduite préjudiciable, par exemple, celles figurant dans la liste non-exhaustive ci-dessous :

- le licenciement, la suspension ou des mesures équivalentes ;
- la rétrogradation ou le refus de promotion ;
- le transfert de fonctions, le changement de lieu de travail, la modification des horaires de travail ou la réduction de salaire ;
- la suspension de la formation ou toute limitation de celle-ci ;
- l'évaluation de performance ou l'attestation de travail négative ;
- les mesures disciplinaires imposées ou administrées, ou les autres sanctions, sanctions financières incluses ;
- la coercition, l'intimidation, le harcèlement ou l'ostracisme ;
- la discrimination ou tout traitement désavantageux ou injuste ;
- la non-conversion d'un contrat de travail temporaire en un contrat permanent, lorsque le salarié pouvait légitimement espérer se voir offrir un emploi permanent ;
- le non-renouvellement ou la résiliation anticipée d'un contrat de travail à durée déterminée ;
- les atteintes à la réputation, en particulier sur les réseaux sociaux, ou les pertes financières, y compris la perte d'activité et la perte de revenu ;
- la mise sur liste noire sur la base d'un accord formel ou informel à l'échelle sectorielle ou de la branche d'activité, pouvant impliquer que la personne ne trouvera pas d'emploi à l'avenir au niveau du secteur ou de la branche d'activité ;
- la résiliation anticipée ou l'annulation d'un contrat pour des biens ou des services ;
- l'annulation d'une licence ou d'un permis.