

Ce document, son champ d'application et ses politiques énoncées s'appliquent à KKO International "KKO" et aux entités du Groupe qu'il détient, notamment SOLEA et SHOKO et aux juridictions où il opère (France et Côte d'Ivoire).*

Le terme « Groupe » désigne un ensemble d'entreprises liées par la propriété ou le contrôle de sorte qu'il est soit tenu de préparer des états financiers consolidés à des fins d'information financière en vertu des principes comptables applicables, soit tenu de le faire si les participations dans l'une des entreprises étaient négociées sur une bourse de valeurs mobilières publique.

Mécanisme de communication externe (MCE)



1. INTRODUCTION

Cette section définit le mécanisme de communication externe (MCE) de KKO International « KKO » par lequel elle recevra, enregistrera, traitera, évaluera et traitera les demandes de renseignements externes et les plaintes du public et d'autres parties prenantes concernant ses opérations en Côte d'Ivoire.

Ce document ne répond pas à la demande d'information pour toutes les questions relatives au marché sur Euronext Growth. *Pour cela, la Société adhère [au Guide de l'information permanente et de la gestion de l'information privilégiée de l'AMF](#) et, à ce titre, utilise ses canaux de communication existants, notamment Euronext Connect, ONDE (le système de dépôt centralisé auprès de l'Autorité des marchés financiers) et le site internet de la Société.*

L'objectif de KKO (la " Société ") est d'assurer le respect des recommandations émises par les autorités boursières en matière de gestion des risques liés à la détention, à la communication ou à l'utilisation éventuelle d'une Information Privilégiée. En conséquence, la société ne communique en aucun cas avec des tiers, que ce soit individuellement par e-mail ou par tout autre moyen. Les rapports financiers ou toute information privilégiée s'y rapportant, tels que définis par le Guide de l'information permanente et de la gestion de l'AMF, ne peuvent être consultés que par l'intermédiaire des canaux de distribution décrits ci-dessus.

2. OBJECTIFS DU MCE

Le MCE a pour objectif de donner au public, à la communauté concernée par le projet et aux autres parties prenantes de la société, l'occasion de demander des éclaircissements et de faire part de leurs préoccupations concernant les opérations de la société. Pour la société, il s'agit d'un mécanisme structuré permettant de traiter les demandes et les plaintes de manière équitable et transparente.

3. CHAMP D'APPLICATION DE L'MCE

Toute personne intéressée par les opérations de la société et ses filiales en Côte d'Ivoire (SOLEA et SHOKKO) et ayant une relation existante avec KKO ou l'un de ses projets peut utiliser ce mécanisme pour demander des éclaircissements et faire des suggestions et des réclamations. Toutefois, les plaignants sont encouragés à utiliser d'abord le mécanisme de règlement des griefs au niveau du projet ou de l'entreprise avant d'adresser leur plainte à KKO. Ces personnes devront démontrer qu'elles sont affectées par les activités ou les impacts des opérations financées par la société et ses filiales. Toutes les informations couvertes par des accords de confidentialité, relatives à la sûreté et à la sécurité du personnel, à l'adéquation des politiques et

procédures de la société, aux questions non opérationnelles et aux délibérations internes sont exclues du champ d'application de la présente MCE.

4. PROCESSUS DE COMMUNICATION EXTERNE

Les principales étapes du processus de communication externe sont les suivantes : -

- **Réception et enregistrement** : Les demandes et les plaintes peuvent être soumises dans n'importe quelle langue utilisée dans les pays membres de KKO par lettre, courriel et/ou formulaire en ligne. L'adresse et l'adresse électronique pour la réception des demandes et des plaintes sont indiqués sur le site Internet de la société.
- **Accusé de réception de la demande/plainte** : Dès l'enregistrement de la demande ou de la plainte, un accusé de réception par courrier sera envoyé à la personne qui demande des éclaircissements ou qui dépose une plainte. La communication comprendra un délai possible dans lequel le problème sera traité.
- **Traiter et évaluer** : Toutes les demandes et plaintes reçues par l'intermédiaire de l'MCE seront transmises aux responsables de la société. En fonction de la nature de la plainte, le conseil d'administration désignera un agent spécialisé. Dans cette optique, à noter que la société ne répond pas à la demande d'information pour toutes les questions relatives au marché sur Euronext Growth. *Pour cela, la Société adhère [au Guide de l'information permanente et de la gestion de l'information privilégiée de l'AMF](#) et, à ce titre, utilise ses canaux de communication existants, notamment Euronext Connect, ONDE (le système de dépôt centralisé auprès de l'Autorité des marchés financiers) et le site internet de la Société.*

Pour toutes les questions de ses clients en matière d'environnement, de santé et de sécurité seront transmises au spécialiste de l'environnement, de la santé et de la sécurité. Le responsable E&S évaluera ou organisera l'évaluation de la validité et de la pertinence de la demande ou de la plainte.

Les personnes touchées par les projets/la communauté des projets/entreprises financés par la KKO peuvent utiliser le MCE pour faire part de leurs doléances concernant les performances E&S de l'entreprise. Pour évaluer ces plaintes, la KKO déterminera d'abord si la plainte concerne les opérations du projet/de l'entreprise financées et supervisées par la KKO et si le plaignant est un membre de la communauté concernée. Le spécialiste E&S essaiera également de vérifier si le plaignant a utilisé le mécanisme de règlement des

griefs du projet/de l'entreprise pour chercher à résoudre son problème. Le spécialiste E&S enquêtera, si nécessaire, sur la plainte et identifiera les mesures à prendre pour résoudre le problème, le cas échéant. Dans le cadre de l'évaluation de la plainte et de sa résolution, la KKO évaluera le traitement de la plainte par son équipe et examinera la résolution proposée par celle-ci, le cas échéant. Il est possible que certains problèmes et plaintes ne soient pas résolus au niveau du spécialiste E&S. Ces problèmes doivent être portés à la connaissance du responsable E&S de l'entreprise. Ces questions doivent être transmises au conseil d'administration de l'entreprise pour être résolues.

- **Résolution** : Communiquer le résultat de l'évaluation et de la résolution au demandeur ou au plaignant et enregistrer le problème comme clos dans les archives internes.

5. PROCESSUS MCE AVEC CALENDRIER

1. **Recevoir** : Toute demande, plainte, commentaire ou observation émanant du grand public peut être adressée à info@kko-international.com et reçue par courrier électronique ou lettre à 9 avenue Bugeaud, 75116 Paris – FRANCE.
2. **Enregistrement et accusé de réception (5 jours ouvrables)** : Enregistrer toutes les communications reçues par l'intermédiaire de l'MCE dans le registre dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la communication.
3. **Examiner et évaluer (10 jours ouvrables)** : Toute communication reçue à l'étape 1 doit être examinée par une personne désignée et toute communication relative à l'E&S doit être transmise au responsable l'E&S en interne (dans les 10 jours ouvrables, suivant l'enregistrement).
4. **Enquêter, décider, communiquer la décision (15 jours ouvrables)** : Toutes les communications valables doivent faire l'objet d'une enquête (en coordination avec le responsable E&S du client, si nécessaire). La décision/résolution doit être communiquée dans les 15 jours ouvrables suivant le début de l'enquête.

6. CONTRÔLE ET RAPPORTS

Toutes les communications reçues par l'intermédiaire de l'MCE doivent être documentées et faire l'objet d'un rapport périodique à l'intention de la direction générale. Le rapport interne sur l'MCE doit fournir des informations sur les points suivants :

- Nombre de communications reçues (selon la source et le type de problème : E&S, commercial, etc.)
- Nombre de demandes et de plaintes ouvertes
- Nombre de demandes et de plaintes clôturées
- Nombre de demandes et de plaintes qui ont dépassé le délai fixé

7. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le personnel	Rôles et responsabilités
Secrétaire général	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recevoir les plaintes et procéder à une évaluation de premier niveau afin de déterminer à qui renvoyer les plaintes ○ Enregistrer toutes les demandes et plaintes dans la base de données ○ Transmettre les plaintes aux responsables et services compétents pour évaluation et résolution.
Responsable E&S	<ul style="list-style-type: none"> ○ Répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes par courrier électronique en vue d'obtenir des informations spécifiques et des clarifications ○ Assurer le suivi de la résolution des plaintes avec les départements et les gestionnaires concernés ○ Assurer la liaison avec les responsables ESMS des sous-projets sur le terrain, le cas échéant ○ Préparer des rapports de suivi interne à présenter à la direction générale et au conseil d'administration ○ Communiquer au plaignant l'état d'avancement et la résolution de la plainte ○ Clôturer la plainte et tenir des registres à jour.

<p>Départements/responsables concernés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Évaluer et résoudre les plaintes qui lui sont soumises dans les délais décrits dans l'MCE ○ Informer le responsable E&S si l'on s'attend à un retard dans l'évaluation et la résolution ○ Participer aux réunions d'examen de l'MCE, lorsqu'elles ont lieu, pour informer la direction, en particulier sur les plaintes qui sont transmises à un échelon supérieur.
<p>Comité du développement durable du groupe</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les plaintes non résolues seront transmises au conseil d'administration et/ou aux comités concernés Le conseil d'administration évaluera et examinera les plaintes Rencontrer les plaignants et les sous-projets, si nécessaire ○ Former des sous-comités composés d'experts en la matière pour résoudre les plaintes en suspens, si nécessaire Informer la direction générale de l'état d'avancement de toutes les plaintes transmises au conseil d'administration