



The data centre company

Mécanisme externe de règlement des griefs

Version externe - Français

Relatif à :

Les centres de données de Raxio

	Mécanisme externe de règlement des griefs –	Révision:	2
		Date:	8 July 2025
	Version externe – Français	N° de page :	Page 2 de 7

1. INTRODUCTION

Ce document décrit le mécanisme de réclamation externe de Raxio, le processus de réception, d'accusation, d'enquête, de résolution et de clôture des plaintes et griefs externes (ci-après appelés « plaintes »). Raxio considère les plaintes comme un élément important de la gestion des impacts et encourage les parties prenantes externes, telles que les membres de la communauté, à soumettre leurs préoccupations au fur et à mesure qu'elles se présentent. De cette façon, le mécanisme de réclamation fait partie intégrante de l'approche de Raxio en matière d'engagement des parties prenantes externes et d'atténuation des risques.

Les griefs reçus par Raxio offrent l'occasion d'informer et d'améliorer la façon dont l'entreprise mène ses activités et d'en tirer des leçons afin d'éviter que des conditions qui pourraient mener à des plaintes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Raxio s'engage à entretenir une relation de travail consultative, juste et équitable avec les membres de la communauté qui expriment des préoccupations. Raxio s'engage également à veiller à ce qu'aucun plaignant ne fasse l'objet de représailles de la part de Raxio ou d'autres parties prenantes telles que d'autres membres de la communauté lorsqu'ils expriment leurs préoccupations et participent au processus de résolution des griefs.

Ce document décrit la procédure, y compris les mesures prises par Raxio pour traiter les griefs externes. Le portugais et le français étant les deux autres langues importantes sur nos sites, une copie de cette politique a été mise à disposition dans ces langues.

2. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Note de bonnes pratiques de l'IFC - Répondre aux doléances des communautés affectées par le projet (2009)
- Boîte à outils du mécanisme de règlement des griefs du CAO
- Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme
- Lignes directrices du PIDG sur le signalement de la violence et du harcèlement fondés sur le genre (GBVH) pour les entreprises de projet

3. PORTÉE DES GRIEFS

Une personne ou un groupe peut déposer une plainte s'il croit que les activités de Raxio ont un impact sur elle, sur la communauté dans son ensemble ou sur l'environnement.

Raxio évaluera tous les cas reçus et fournira une réponse. Certains cas peuvent être liés à des facteurs non liés à Raxio. Dans ces cas, Raxio enverra une explication écrite des raisons pour lesquelles elle estime que la plainte ne nécessite pas d'action supplémentaire de sa part. Dans tous les autres cas, Raxio enquêtera sur l'affaire et déterminera si Raxio est responsable ou a contribué aux problèmes qui ont conduit au grief. Si l'enquête révèle que Raxio n'a pas respecté les normes auxquelles elle est légalement tenue et/ou qu'elle s'est engagée à respecter, ou si elle constate qu'il y a des impacts involontaires ou imprévus qui n'ont pas été correctement atténués, Raxio identifiera des options de résolution et présentera une approche au plaignant et s'efforcera davantage de déterminer les mesures qui pourraient empêcher le problème de se reproduire.

4. DÉPÔT D'UN GRIEF

	Mécanisme externe de règlement des griefs – Version externe – Français	Révision:	2
		Date:	8 July 2025
		N° de page :	Page 3 de 7

Les griefs sont acceptés verbalement ou par écrit. Il existe plusieurs façons pour les parties prenantes externes de déposer un grief :

- Placez-le dans la boîte physique dédiée située sur chaque site.
- Contactez le site pendant les heures normales de bureau.
- Appelez le bureau de la Société et parlez à un représentant de la Société pendant les heures de bureau ou laissez un message.
- Envoyer un message à l'adresse e-mail dédiée complaints@raxiogroup.com (reçue par le CEO, le CFO, le responsable des ressources humaines et le responsable juridique)
- Envoyez un grief anonyme via le formulaire sur le site web de Raxio
- Envoyez une lettre physique à l'un des sites ou bureaux de Raxio.

Le site local doit indiquer clairement les moyens disponibles pour recevoir les griefs et identifier les meilleurs moyens de faciliter la communication avec les plaignants.

Le plaignant doit fournir autant de renseignements que possible sur sa préoccupation lorsqu'il présente sa plainte, y compris des copies de tout document pertinent ou des photos.

5. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE APRÈS LA RÉCEPTION D'UN GRIEF

Dans certains cas, par exemple lorsqu'une plainte est davantage une question ou une demande d'information, Raxio peut être en mesure de la résoudre peu de temps après sa réception. Dans ce cas, le plaignant recevra les renseignements nécessaires pour régler le problème, et la plainte sera documentée et fermée une fois que le plaignant sera satisfait de l'information offerte.

Lorsque les plaintes sont plus complexes et nécessitent une enquête, le processus suivant sera utilisé :

Étape 1 : Recevoir et accuser réception de la plainte

Une fois que Raxio aura reçu la plainte, celle-ci sera enregistrée dans un registre.

Raxio accusera réception de la réclamation par courrier dans les 7 jours ouvrables suivant sa réception.

La lettre d'accusé de réception précisera une personne-ressource au sein de Raxio et une description de ce à quoi le plaignant peut s'attendre ensuite, y compris un calendrier.

Étape 2 : Évaluer, attribuer le propriétaire et examiner

Raxio évaluera la plainte pour déterminer comment elle doit être gérée et, dans la plupart des cas, désignera un propriétaire possédant l'expertise nécessaire pour la résoudre. Le responsable de la plainte s'efforcera de comprendre, d'enquêter, de résoudre et de faire un suivi auprès du plaignant. Cela peut impliquer de rechercher des informations auprès de différents départements de Raxio ou de sous-traitants. Selon les allégations et les personnes impliquées, l'enquête peut être confiée à un enquêteur externe pour qu'il mène une enquête impartiale.

	Mécanisme externe de règlement des griefs	Révision:	2
	–	Date:	8 July 2025
	Version externe – Français	N° de page :	Page 4 de 7

Raxio travaillera avec le plaignant pour comprendre la cause du problème et devra communiquer avec le plaignant au cours de l'enquête.

Étape 3 : Consultation et mise en œuvre de la résolution

Une fois que la plainte aura fait l'objet d'une enquête, en consultation avec le plaignant, Raxio discutera des résultats et de la résolution proposée avec le plaignant, y compris un calendrier de mise en œuvre. L'enquête doit être terminée rapidement, généralement dans les 30 jours ouvrables ou moins, à moins que des circonstances atténuantes (c.-à-d. une maladie, une enquête complexe) ne justifient une enquête plus approfondie.

Raxio mettra en œuvre la résolution soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers, ce qui sera fait en consultation avec le plaignant.

Raxio examinera régulièrement les plaintes pour s'assurer que des progrès sont réalisés vers la résolution. Si aucun progrès n'est réalisé, Raxio peut décider de transmettre la plainte à la direction de Raxio. Dans de telles circonstances, le plaignant sera informé de l'état d'avancement des travaux.

Étape 4 : Fermez et surveillez

Une fois que la plainte a fait l'objet d'une enquête approfondie, que la résolution a été mise en œuvre et surveillée, et qu'aucune autre action n'est jugée nécessaire pour résoudre le problème, Raxio fermera la plainte.

Raxio demandera au plaignant de signer une déclaration pour accuser réception de la résolution. La signature de la déclaration n'empêche pas le plaignant de soulever à nouveau le problème ou de chercher d'autres voies de recours si la résolution n'aboutit pas à une solution permanente ou si le problème se reproduit.

Si le plaignant n'est pas d'accord avec la résolution proposée, Raxio classera la plainte. Le plaignant peut choisir d'interjeter appel de la décision de fermer la plainte (voir l'étape 5) ou d'exercer un autre recours.

Raxio peut rouvrir la plainte si le plaignant fournit de nouvelles informations.

Raxio peut contacter le plaignant après la fermeture pour s'assurer qu'aucun autre problème n'est survenu.

Étape 5 : Appel (facultatif si le plaignant n'est pas satisfait)

Raxio a mis en place un mécanisme supplémentaire permettant aux parties prenantes externes de faire appel de la clôture d'une plainte lorsqu'elles ne sont pas satisfaites du résultat de l'enquête et/ou de la résolution proposée.

Raxio désignera un comité d'appel des plaintes (le comité) composé de cadres supérieurs ou de tiers externes de confiance, y compris des spécialistes techniques familiers avec la question. En général, ces personnes n'ont pas eu une connaissance détaillée de la plainte ou n'ont pas eu d'interaction avec le plaignant.

Dans certains cas, le Panel peut choisir d'inclure un ou plusieurs tiers réputés et indépendants au sein du Panel.

Le Comité peut décider de rejeter un appel s'il estime que la plainte n'a pas été présentée de bonne foi. La décision de refuser un appel doit être examinée et signée par le PDG de Raxio.

	Mécanisme externe de règlement des griefs – Version externe – Français	Révision:	2
		Date:	8 July 2025
		N° de page :	Page 5 de 7

Dans certaines circonstances, Raxio peut décider de nommer un médiateur individuel ou un comité d'appel indépendant neutre et totalement indépendant de Raxio. La décision de faire appel à un tel organisme totalement indépendant sera d'abord approuvée par le PDG de Raxio (voir Compatibilité des droits).

La sélection du médiateur ou des personnes composant le Comité d'appel indépendant se fera en consultation avec le plaignant et d'autres parties prenantes clés afin de garantir la confiance dans le processus.

6. CONFIDENTIALITÉ ET ANONYMAT

Le mécanisme externe de règlement des griefs encourage les parties prenantes externes à échanger ouvertement leurs points de vue et leurs préoccupations concernant les activités de la Société. La confidentialité sera toujours respectée afin de maintenir la confiance dans le mécanisme externe de règlement des griefs et d'assurer le respect des lois pertinentes. Les plaignants peuvent souhaiter :

- **Soulever une préoccupation en toute confidentialité** : Les détails ne seront pas divulgués lorsqu'un plaignant demande à Raxio de protéger son identité, et resteront en sécurité avec le personnel de Raxio qui enquête sur la plainte. Toutefois, il peut arriver qu'il ne soit pas possible de régler la plainte sans révéler l'identité (par exemple, lorsque des preuves doivent être présentées devant le tribunal). Dans ce cas, Raxio discutera avec le plaignant de la meilleure façon de procéder.
- **Soulever une préoccupation de manière anonyme** : Les plaignants qui soulèvent une préoccupation de manière anonyme doivent fournir suffisamment de faits et de données pour permettre à Raxio d'enquêter sur l'affaire sans aide. Raxio s'efforcera d'évaluer les plaintes anonymes ; Cependant, l'anonymat peut rendre plus difficile l'enquête, la protection de la position du plaignant, l'offre et la mise en œuvre d'une résolution, et la formulation de commentaires.

Les plaintes ou les incidents, y compris la discrimination ou la violence et le harcèlement fondés sur le genre, feront l'objet d'une enquête équitable, respectueuse et rapide. Les cas de discrimination, de harcèlement et/ou de VBG seront traités en suivant les documents d'orientation du PIDG.

7. TENUE

Pour obtenir des informations sur le rendement de Raxio en ce qui concerne les griefs, nous suivons les griefs qui ont été reçus. En fonction du nombre de cas, les griefs doivent être traités de manière statistique et des indicateurs doivent être définis. Tous les registres doivent être conservés à des fins de vérification. Lorsque l'anonymat de la source de ces griefs est primordial, même si la source est connue, nous veillons à ce que cet anonymat soit préservé.

8. ÉQUITÉ

Raxio encourage les parties lésées à chercher à être représentées dans le processus d'enquête, qu'il s'agisse d'un processus interne ou externe. C'est particulièrement le cas lorsqu'une partie lésée est analphabète. Afin d'éviter tout conflit d'intérêts, Raxio ne peut toutefois pas contribuer aux frais liés à celui-ci.

9. COMPATIBILITÉ DES DROITS

 The data centre company	Mécanisme externe de règlement des griefs – Version externe – Français	Révision:	2
		Date:	8 July 2025
		N° de page :	Page 6 de 7

Selon le pays d'où provient un grief, Raxio suivra l'État de droit national et s'appuiera sur les autorités nationales lorsque celles-ci peuvent répondre au mieux aux droits lésés. Toutefois, lorsqu'il existe des indications selon lesquelles l'État de droit national et/ou le recours aux autorités nationales mettront en péril les droits des lésés (c'est-à-dire en raison de la corruption, de conflits d'intérêts ou de pratiques culturelles), Raxio suivra d'autres voies fondées sur la Charte internationale des droits de l'homme. Quoi qu'il en soit, cela se fera toujours au cas par cas et, si ce n'est pas anonyme, en coopération avec les personnes lésées.

En dehors de cela, Raxio est prêt à coopérer dans toute forme d'approche judiciaire ou non judiciaire de résolution des griefs. Il s'agit notamment des tribunaux (tant pour les actions pénales que civiles, y compris les procédures d'appel), des tribunaux du travail, des institutions nationales des droits de l'homme, des points de contact nationaux en vertu des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, des bureaux de médiateurs, des mécanismes basés à l'OIT et du Conseiller en conformité/Médiateur (CAO) du Groupe de la Banque mondiale.

 The data centre company	Mécanisme externe de règlement des griefs – Version externe – Français	Révision:	2
		Date:	8 July 2025
		N° de page :	Page 7 de 7

10. ANNEXES

Annexe 1 - Formulaire à remplir par le plaignant

Nom:
Adresse:
Téléphone:
Courriel:
Description du grief : Qui, quoi, où, quand, comment
Date et/ou durée de l'incident qui a mené au grief :
Suggestions sur la façon dont le grief pourrait être résolu :
Signature:
Date:
Comment souhaitez-vous être contacté ? Télép ☐ ne : E-mail : ☐
N° de référence de la société (pour un usage bureautique uniquement) :

Remarque : Veuillez utiliser des pages supplémentaires si les champs ne sont pas suffisants.