

Règlement de procédure pour la gestion des plaintes

Mise à jour : 10/2023

Interlocuteur en cas de questions au sujet
du présent règlement de procédure :
département Conformité de Refratechnik Holding GmbH

A. Informations générales sur le document

1. Objet et contexte du document

Une action responsable et légale fait partie intégrante de la structure de valeurs de Refratechnik et constitue une condition préalable à la réussite de l'entreprise et à une coopération équitable. En accord avec la charte de Refratechnik « **Nos activités commerciales sont guidées par ce qui est légal, mais plus encore par ce qui est juste** », Refratechnik s'engage à faire ce qui est juste.

Par le présent règlement de procédure, Refratechnik édicte des règles qui s'appliquent au signalement d'irrégularités en rapport avec les droits de l'homme ou les considérations environnementales et crée ainsi un fondement pour un traitement transparent et équitable de ces sujets.

2. Cadre réglementaire et champ d'application

Le règlement à l'échelle du groupe s'applique à tous les collaborateurs et collaboratrices du groupe Refratechnik, indépendamment de leurs tâches ou activités, à tous les partenaires commerciaux ou à d'autres tiers qui souhaitent signaler des irrégularités en rapport avec Refratechnik ou une entreprise du groupe en ce qui concerne les droits de l'homme ou les considérations environnementales.

B. Déroulement du dépôt d'un signalement

1. Système de plaintes

Refratechnik mettra à disposition à partir du 01.01.2024 une plateforme en ligne (ci-après « plateforme ») sur laquelle il sera possible de signaler des irrégularités en rapport avec Refratechnik ou une entreprise du groupe en ce qui concerne les droits de l'homme ou les considérations environnementales.

2. Dépôt de signalements

En cas de soupçon d'irrégularités en rapport avec Refratechnik ou une entreprise du groupe en ce qui concerne les droits de l'homme ou les considérations environnementales, il est possible d'effectuer un signalement en utilisant le système de plaintes.

Les signalements peuvent être effectués par le collaborateur concerné ou par des tiers, soit sous leur propre identité, soit de manière anonyme.

Seuls les signalements pour lesquels le lanceur d'alerte est de bonne foi et pense que les informations qu'il a communiquées sont exactes doivent être émis. Il n'est pas de bonne foi s'il sait qu'un fait signalé n'est pas conforme à la vérité. En cas de doute, les agissements correspondants ne doivent pas être présentés comme des faits, mais comme des suppositions, des appréciations ou des déclarations d'autres personnes.

Les signalements avec indication de l'identité sont privilégiés étant donné qu'ils simplifient l'enquête et garantissent la protection du lanceur d'alerte.

Lors du dépôt du signalement, le lanceur d'alerte est invité à exposer les agissements de manière aussi concrète que possible et compréhensible pour un tiers compétent. Pour définir avec succès les violations, il est essentiel d'obtenir le plus d'informations possible sur les agissements et des preuves concrètes. Pour ce faire, le lanceur d'alerte peut se baser sur les questions suivantes :

- Que s'est-il passé ?
- Quand cela s'est-il passé (p. ex. date concrète ou indications sur la fréquence) ?
- Qui a été impliqué ?
- Où cela s'est-il passé ?
- Comment a-t-on procédé et comment la procédure est-elle documentée ?
- Quelle unité organisationnelle/quel département est concerné(e) ?

Le signalement est transmis au département Conformité de Refratechnik. Le lanceur d'alerte reçoit un accusé de réception quelques jours après l'envoi de la notification. Le signalement est examiné en conséquence par le département Conformité, le cas échéant tout en impliquant d'autres départements spécialisés. L'enquête est toujours menée avec la diligence nécessaire et dans un délai raisonnable. L'enquête est menée de manière équitable et sans préjugés. Une fois l'enquête terminée, le département Conformité documente les conclusions qui en découlent.

Les mesures à prendre font l'objet de discussions avec la direction de Refratechnik Holding et, le cas échéant, avec la direction de l'entité concernée, et une décision est prise à ce sujet.

Une fois le traitement du cas terminé, le lanceur d'alerte sera informé du résultat du cas par le biais de la boîte aux lettres anonyme.

3. Enquête

L'enquête est menée avec la diligence nécessaire dans un délai raisonnable. La protection de l'identité du lanceur d'alerte doit être garantie à tout moment.

Les personnes chargées de l'enquête doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir une enquête équitable et exempte de préjugés. Cela signifie, si la législation locale le prévoit, que toutes les personnes susceptibles d'être concernées par l'enquête doivent être informées des accusations et des preuves portées contre elles et avoir la possibilité de se défendre.

Si nécessaire, les personnes chargées de l'enquête peuvent obtenir des conseils d'experts (p. ex. conseil juridique externe ou conseil interne émanant de départements spécialisés).

4. Ergebnis Résultat de l'enquête

Une fois l'enquête terminée, le département Conformité documente les conclusions qui en découlent. Les mesures à prendre font l'objet de discussions avec la direction de Refratechnik Holding et, le cas échéant, avec la direction de l'entité concernée, et une décision est prise à ce sujet.

Dans les trois mois suivant l'accusé de réception, le lanceur d'alerte reçoit un retour sur l'avancement de l'enquête relative au signalement.

Les signalements et les mesures qui en découlent sont présentés de manière anonyme dans le rapport annuel.

C. Mesures de protection

1. Protection du lanceur d'alerte

Un signalement effectué de bonne foi ne doit pas porter préjudice à la personne qui l'a émis.

Cependant, la règle suivante s'applique :

Les faux signalements et préjudices intentionnels constituent un abus du système de dénonciation qui peut avoir des conséquences disciplinaires, professionnelles et, dans certaines circonstances, pénales.

2. Protection des données et conservation des documents

Tous les signalements reçus sont documentés de manière durablement consultable, dans le respect du principe de confidentialité, par le résumé de leur contenu sous la forme d'une note.

En outre, les agissements, les mesures d'enquête prises ainsi que les éventuelles mesures de suivi du département Conformité sont documentés dans le respect du principe de confidentialité et conservés jusqu'à l'expiration d'un délai de deux ans après la clôture de la procédure, à moins que le droit applicable ne prévoise une autre durée de conservation.