

## **Got a concern? Foire aux questions**

### **Qu'est-ce que *Got a concern?***

*Got a concern?* est un canal tiers indépendant dédié aux collaborateurs afin qu'ils puissent soulever des inquiétudes ou demander conseil concernant des comportements qui ne sont pas conformes à nos valeurs, ou qui peuvent enfreindre nos politiques, nos normes professionnelles ou la loi. *Got a concern?* vient s'ajouter à la suite existante de canaux de la Société qui incluent les responsables, les collaborateurs HR/PD, le Service juridique et les chefs du personnel. Vous pouvez communiquer sur *Got a concern?* soit en ligne, soit par téléphone. Nous vous encourageons à vous identifier lorsque vous soulevez une inquiétude, car cela améliore notre capacité à recueillir les informations nécessaires, et nous préservons autant que possible la confidentialité de vos informations et de votre identité. Cependant, dans la mesure permise par la loi, les inquiétudes peuvent être soulevées de manière anonyme.

### **Pourquoi mettons-nous en œuvre *Got a concern?***

Nous voulons que chacun travaille dans un environnement chaleureux et respectueux. Par conséquent, les collaborateurs doivent se sentir libres de signaler toute inquiétude ou de poser des questions sur le comportement qui pourrait aller à l'encontre de nos valeurs ou enfreindre la politique, les normes professionnelles ou la loi. L'objectif de *Got a concern?* est de fournir un moyen supplémentaire aux collaborateurs de soulever et de corriger ces problèmes. Lorsque cela est possible, *Got a concern?* offre la possibilité de rester anonyme, ce qui peut permettre aux collaborateurs de soulever des préoccupations ou de poser des questions plus facilement. Idéalement, les collaborateurs pourront contacter directement une personne de la Société, comme un responsable, un professionnel HR ou PD ou un directeur, avec laquelle ils sentent à l'aise, autrement, *Got a concern?* est désormais disponible.

### **Comment pouvez-vous garantir que *Got a concern?* est anonyme ?**

*Got a concern?* est hébergé par un tiers indépendant, *EthicsPoint* de Navex Global. *Got a concern?* est conçu pour protéger votre confidentialité et votre anonymat, si vous le souhaitez. *Got a concern?* permet une correspondance anonyme entre un collaborateur soulevant une inquiétude ou posant une question et la ressource pertinente de la Société capable de répondre à la question ou d'enquêter sur l'inquiétude. Ce système vous permet de fournir des informations supplémentaires si nécessaire et de recevoir un avis à la conclusion de l'enquête. Navex ne permet pas de journaliser ou d'identifier les appelants ou de générer des journaux de connexion des adresses IP de l'ordinateur.

Si vous faites part d'une inquiétude ou demandez conseil de manière anonyme, il est important de fournir autant d'informations que possible afin que la Société puisse enquêter sur votre inquiétude ou fournir une réponse complète. Vous pouvez répondre aux demandes de renseignements supplémentaires si nécessaire en utilisant votre « clé d'accès » et votre mot de passe. Bien que nous nous efforcions autant que possible d'enquêter sur et de répondre à toutes les questions et inquiétudes, il existe des cas où nous manquons d'informations pour répondre. Dans cette situation, nous demanderons de plus amples informations via la fonction de correspondance en ligne. Les collaborateurs peuvent continuer à rester anonymes et choisir s'ils souhaitent fournir plus d'informations.

### **Que se passe-t-il si je choisis de m'identifier ?**

Si vous soulevez une inquiétude ou posez une question sur *Got a concern?*, vous pouvez choisir de vous identifier, ce qui peut aider la Société à traiter votre signalement. La Société traitera la question de manière confidentielle et protégera votre identité autant que possible. Nous ne partageons pas l'identité des collaborateurs qui soulèvent des préoccupations avec les personnes qui n'ont pas besoin de connaître leur identité.

### **Quelle est la démarche de la Société pour me protéger des représailles si je soulève une préoccupation ?**

La Société interdit les représailles contre toute personne qui, de bonne foi, demande conseil, soulève une inquiétude ou participe à une enquête, même si l'allégation n'est finalement pas confirmée. Nous vous encourageons à demander conseil ou à soulever vos inquiétudes sans crainte de représailles. Si nécessaire, nous prendrons des mesures pour nous assurer que les personnes sont protégées contre les représailles.

Si vous pensez avoir subi des représailles, vous pouvez utiliser *Got a concern?* ou en faire part à un responsable, un professionnel HR ou PD, ou un chef du personnel. Les collaborateurs de la Société qui ont participé à des représailles feront l'objet de mesures disciplinaires.

### **Qui peut utiliser *Got a concern?***

*Got a concern?* sera uniquement disponible pour les collaborateurs de la Société et mis en œuvre conformément aux lois pertinentes sur le sujet de chaque pays.

### **Comment le service *Got a concern?* est-il doté en personnel et administré ?**

Notre partenaire tiers, Navex Global *EthicsPoint*, fournira des services téléphoniques et Internet pour faire fonctionner *Got a concern?*. Le recours à un prestataire externe permet d'assurer la confidentialité de quiconque déposant un rapport et l'anonymat des personnes qui choisissent de rester anonymes. Navex est le leader mondial du secteur pour les lignes d'assistance et dispose d'un système solide et d'une équipe formée et dédiée. Navex n'enquêtera pas sur les dossiers. Le prestataire transmettra directement à la Société toutes les inquiétudes et questions, sauf l'identité de la personne qui les soulève, à moins que la personne ne s'identifie elle-même, afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires. Navex permet également d'accéder à *Got a concern?* 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### **Puis-je utiliser *Got a concern?* sur Internet ou par téléphone ?**

Oui. En vous proposant plusieurs options, la Société garantit que les collaborateurs puissent poser une question ou soulever une inquiétude de la manière la plus confortable ou la plus pratique. Les conseils spécifiques au pays sur la façon de passer un appel gratuit à *Got a concern?* sont accessibles [ici](#).

### **Quelle est la différence entre *Got a concern?* et l'Ombuds ?**

*Got a concern?* et notre Ombuds ont été mis en place à des fins distinctes pour nos collaborateurs. L'Ombuds est une ressource confidentielle mise à la disposition des collaborateurs qui recherchent des conseils sur divers sujets, que ce soit sur leur carrière, une situation difficile ou une inquiétude concernant le lieu de travail. Notre Ombuds vous aide à étudier vos options sur la manière et le moyen de soulever ou de résoudre votre inquiétude. Il vous écoute et vous accompagne dans votre réflexion. En tant que ressource informelle, l'Ombuds ne reçoit pas et n'étudie pas les plaintes ou problèmes en tant que représentant de la Société. Ainsi, les discussions avec l'Ombuds restent confidentielles et ne donnent pas lieu à des enquêtes internes (sauf s'il existe un risque imminent de préjudice grave pour le collaborateur ou la Société). *Got a concern?* est un canal qui permet de soulever toutes les questions ou inquiétudes (y compris de manière anonyme lorsque cela est possible) afin qu'elles puissent être examinées et traitées par la Société. Les informations sont tenues aussi confidentielles que possible afin d'assurer une enquête approfondie de la Société.

### **Puis-je soulever une inquiétude ou poser une question dans une langue autre que l'anglais ?**

Oui, vous pouvez utiliser n'importe quelle langue ; cependant, les questions en ligne apparaissent en anglais. Le signalement par téléphone pourra nécessiter le recours à un traducteur tiers qui vous aidera, vous et l'opérateur de *Got a concern?*, pendant l'appel.

### **Quelles sont les inquiétudes qui peuvent être soulevées et les questions qui peuvent être posées via *Got a concern?***

*Got a concern?* est destiné à aider les collaborateurs à résoudre les problèmes graves liés à nos valeurs, politiques et comportements professionnels. Certains pays imposent des restrictions légales sur le type d'inquiétudes pouvant être soulevées par le biais de ce type de canal. Si un tel problème est soulevé, la Société répondra via le portail pour identifier d'autres canaux à utiliser afin que l'inquiétude soit étudiée et traitée.

### **Quand puis-je m'attendre à une réponse à ma question ou à mon inquiétude soulevée sur *Got a concern?***

En général, la Société enverra une réponse initiale dans les 3 à 5 jours ouvrables. Il est important de vérifier régulièrement, en utilisant votre clé d'accès et votre mot de passe, si l'équipe de l'enquête demande des informations complémentaires. Certaines questions et inquiétudes peuvent être plus compliquées à traiter que d'autres. Nous travaillerons aussi vite que possible afin de répondre soigneusement à toutes les

inquiétudes soulevées et aux questions posées par le biais de *Got a concern?*. Une fois que nous aurons conclu tout le travail d'enquête, nous le publierons. Vous pourrez y accéder en utilisant votre clé d'accès et votre mot de passe. Nous vous recommandons de vérifier régulièrement. Si vous avez choisi de rester anonyme, nous ne disposerons d'aucun moyen de vous recontacter pour vous informer du résultat.

Mis à jour en août 2019