

## À propos de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité

### Signalements – Généralités

### Signalements relatifs à la sécurité et à la confidentialité

### Conseils et meilleures pratiques

# À propos de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité

## QU'EST-CE QUE LA LIGNE D'ASSISTANCE ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ ?

La Ligne d'assistance Éthique et Conformité est un outil de signalement complet et confidentiel fourni par le fournisseur spécialisé [NAVEX Global](#) pour aider les employés de Marsh & McLennan à collaborer afin de traiter les allégations de fraude, d'abus et d'autres inconduites sur le lieu de travail, tout en cultivant un environnement de travail positif.

La Ligne d'assistance Éthique et Conformité est un élément important de notre culture et nous aide à créer un lieu de travail sécuritaire et éthique. Vous êtes encouragé à demander des conseils sur les dilemmes éthiques, à faire des suggestions constructives ou à faire part de vos préoccupations. Une communication efficace est essentielle sur le lieu de travail d'aujourd'hui et le présent outil est excellent pour améliorer cette communication.

## POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DE LA LIGNE ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ ?

Nous pensons que nos employés sont notre atout le plus important. En créant des canaux de communication ouverts, nous pouvons promouvoir un environnement de travail positif et maximiser la productivité.

Dans un certain nombre de pays, les entreprises de Marsh & McLennan sont tenues par la loi de disposer d'un moyen de signalement anonyme pour adresser directement au comité d'audit les allégations de fraude en matière de comptabilité et d'audit.

Un système de signalement efficace viendra compléter nos autres initiatives visant à promouvoir une culture d'intégrité et de prise de décision éthique.

## Signalements – Généralités

### PUIS-JE EFFECTUER UN SIGNALEMENT PAR INTERNET OU PAR TÉLÉPHONE ?

Oui. La Ligne d'assistance Éthique et Conformité vous permet d'effectuer un signalement confidentiel par téléphone ou par Internet.

### QUELS TYPES DE SITUATIONS DEVRAIS-JE SIGNALER ?

La Ligne d'assistance Éthique et Conformité est conçue pour que les employés puissent signaler toute violation potentielle de notre Code de conduite, *The Greater Good*, ou toute autre préoccupation.

Dans certains pays, vous ne pouvez signaler que certains types de problèmes par l'intermédiaire d'un service comme la Ligne d'assistance Éthique et Conformité. Le site Web ou l'opérateur téléphonique de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité vous informeront de toute restriction sur l'objet du signalement, et vous proposeront une alternative si nécessaire.

### SI JE CONSTATE UNE INFRACTION, NE DEVRAIS-JE PAS SIMPLEMENT LA SIGNALER À MON MANAGER, À LA SÉCURITÉ OU AUX RESSOURCES HUMAINES ET LES LAISSER S'EN OCCUPER ?

Lorsque vous observez un comportement qui, selon vous, enfreint notre Code de conduite, nous attendons de vous que vous le signaliez. Idéalement, vous devez faire part de vos préoccupations à votre supérieur hiérarchique direct, à un autre membre de votre équipe de direction, ou au service des Relations avec les employés, des Ressources humaines, ou du Service juridique et de la Conformité. Nous reconnaissons toutefois qu'il peut y avoir des circonstances où vous n'êtes pas à l'aise de signaler votre préoccupation de cette manière, et c'est pour cette raison que nous proposons la Ligne d'assistance Éthique et Conformité. Nous préférons que vous nous fassiez part de vos préoccupations plutôt que de les garder pour vous.

### POURQUOI DEVRAIS-JE SIGNALER CE QUE JE SAIS ? QU'EST-CE QUE J'Y GAGNE ?

Nous avons tous le droit de travailler dans un environnement positif. Ce droit s'accompagne de la responsabilité d'agir de manière éthique et de signaler aux personnes compétentes tout comportement inapproprié. En collaborant et en prenant la parole, nous pouvons maintenir un environnement sain et productif.

### LA DIRECTION VEUT-ELLE VRAIMENT QUE JE SIGNALER MES PRÉOCCUPATIONS ?

Certainement. Nous avons *besoin* que vous signaliez vos préoccupations. Vous savez ce qui se passe dans notre entreprise, en bien comme en mal. Vous pouvez avoir des connaissances initiales d'une activité susceptible de poser problème. Vos signalements peuvent minimiser

l'impact négatif potentiel sur l'entreprise et nos employés. En outre, le fait d'apporter une contribution positive peut aider à identifier les points susceptibles de permettre l'amélioration de la culture et de la performance de l'entreprise. N'oubliez pas que notre force se mesure à la force de notre maillon le plus faible.

## **OÙ CES SIGNALEMENTS SONT-ILS ENVOYÉS ? QUI PEUT Y ACCÉDER ?**

Les signalements sont directement envoyés sur le serveur sécurisé de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité. NAVEX Global ne met ces signalements à la disposition que des personnes de l'entreprise qui sont chargées de les évaluer en fonction du type de violation et du lieu de l'incident. Les personnes qui reçoivent ces signalements ont reçu une formation pour en assurer la plus grande confidentialité.

## **QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE J'EFFECTUE UN SIGNALEMENT ?**

La Ligne d'assistance Éthique et Conformité vous aidera à fournir tous les renseignements pertinents et résumera les détails dans un rapport qui sera envoyé aux personnes qualifiées au sein des équipes des services de la conformité d'entreprise et des relations avec les employés de Marsh & McLennan. Ces destinataires évalueront votre signalement et identifieront la ou les personnes les plus appropriées pour mener une enquête juste et impartiale.

## **QUE SE PASSE-T-IL APRÈS MON SIGNALEMENT ?**

Après votre signalement, vous recevrez un identifiant de signalement et serez invité à créer un mot de passe. Veuillez conserver ces informations dans un lieu sûr. Si vous perdez votre identifiant de signalement, vous ne pourrez plus accéder à votre signalement.

Si vous choisissez de fournir une adresse e-mail lors d'un signalement, vous recevrez un e-mail confirmant que les informations ont été correctement recueillies par la Ligne d'assistance Éthique et Conformité.

Il se peut que l'on vous demande de fournir des renseignements complémentaires pour faciliter l'enquête sur votre signalement. Vous aurez besoin de votre identifiant de signalement et de votre mot de passe pour mettre à jour votre signalement avec de plus amples détails.

Marsh & McLennan enquêtera sur toutes les préoccupations soulevées. Cela peut se traduire par des mesures internes ou externes. L'enquête peut également déterminer qu'aucun acte répréhensible n'a été commis.

Afin de maintenir une confidentialité totale autour du processus, la politique de Marsh & McLennan est de ne pas partager les résultats des enquêtes, sauf si cela est nécessaire.

## **QUE SE PASSE-T-IL SI J'OUBLIE L'IDENTIFIANT DE MON SIGNALEMENT OU MON MOT DE PASSE ?**

Il est important de conserver votre identifiant de signalement et votre mot de passe en lieu sûr. Si vous oubliez l'un ou l'autre, vous ne pourrez plus accéder à votre signalement pour ajouter des renseignements ou pour voir les questions de suivi. Si vous souhaitez fournir des renseignements complémentaires, vous devrez soumettre un nouveau signalement.

## **QUE FAIRE SI J'AI DES DIFFICULTÉS À JOINDRE LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE MON PAYS ?**

Si le numéro dédié de votre pays ne fonctionne pas, veuillez utiliser le service AT&T Direct. Cliquez [ici](#) pour consulter des instructions.

Veuillez indiquer à l'opérateur de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité que vous avez rencontré des difficultés à utiliser le numéro dédié de votre pays afin qu'il puisse transmettre ces renseignements à Marsh & McLennan.

## **DOIS-JE EFFECTUER MON SIGNALEMENT EN ANGLAIS ?**

La Ligne d'assistance Éthique et Conformité est disponible dans de nombreuses langues. Si vous souhaitez parler dans une autre langue que l'anglais, un interprète peut se joindre à l'appel pour vous aider. Veuillez être patient, car ce processus peut prendre plusieurs minutes.

# Signalements relatifs à la sécurité et à la confidentialité

## LE JOURNAL DU SERVEUR M'IDENTIFIERA-T-IL SI J'EFFECTUE UN SIGNALEMENT À PARTIR D'UN ORDINATEUR DE L'ENTREPRISE ?

La Ligne d'assistance Éthique et Conformité ne génère ni ne conserve aucun journal de connexion interne contenant des adresses IP, de sorte qu'aucune information liant votre ordinateur à la Ligne d'assistance Éthique et Conformité n'est disponible. Notre fournisseur, NAVEX Global, s'est engagé contractuellement à ne pas rechercher l'identité de personnes effectuant des signalements.

MGTI ne partagera pas l'activité informatique de votre ordinateur de travail à la Ligne d'assistance Éthique et Conformité avec des employés de MMC. Cependant, si vous vous sentez mal à l'aise de faire un rapport sur votre ordinateur de bureau, vous pouvez utiliser un ordinateur en dehors de notre environnement de travail (comme celui d'un café Internet, d'un ami, etc.) pour accéder au site Web sécurisé de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité.

## PUIS-JE EFFECTUER UN SIGNALEMENT DEPUIS CHEZ MOI TOUT EN GARDANT L'ANONYMAT ?

Un signalement effectué depuis le domicile, l'ordinateur d'un voisin ou tout portail Internet restera sécurisé et anonyme. Un portail Internet n'identifie jamais un visiteur par son nom affiché et le système de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité supprime les adresses IP afin que l'anonymat soit totalement préservé.

## JE CRAINS QUE LES RENSEIGNEMENTS QUE JE FOURNIS À LA LIGNE D'ASSISTANCE ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ NE RÉVÈLENT MON IDENTITÉ. COMMENT POUVEZ-VOUS ME GARANTIR QUE CELA N'ARRIVERA PAS ?

Le système de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité est conçu pour protéger votre anonymat. Toutefois, si vous souhaitez rester anonyme, vous devez vous assurer que le contenu du signalement, ou d'une pièce jointe téléchargée, ne révèle pas accidentellement votre identité. Par exemple, évitez de donner des détails sur votre lieu de travail (« depuis mon cubicule à côté de Jan Smith... ») ou d'autres informations spécifiques (« durant mes 33 années... »).

## LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE GRATUITE EST-ELLE ÉGALEMENT CONFIDENTIELLE ET ANONYME ?

Oui. Il vous sera demandé de fournir les mêmes renseignements que ceux que vous fourniriez dans un signalement sur Internet. Un enquêteur saisira vos réponses sur le site Web de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité. Ces signalements sont soumis aux mêmes mesures

de sécurité et de confidentialité qu'un rapport sur Internet. Les appels au service téléphonique de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité ne sont pas enregistrés.

## **QUE FAIRE SI JE VEUX ÊTRE IDENTIFIÉ DANS MON SIGNALEMENT ?**

Une section du signalement vous permet de vous identifier si vous le souhaitez.

## **EXISTE-T-IL UNE RAISON DE M'IDENTIFIER LORS DU SIGNALEMENT ?**

Il peut être très utile de s'identifier lors d'un signalement : cela nous donne les meilleures chances de mener l'enquête à son terme en nous permettant de clarifier certains détails et de poser des questions supplémentaires. Tous les signalements sont traités dans la plus stricte confidentialité, et les détails ne seront divulgués qu'aux personnes qui ont réellement besoin de savoir pour enquêter.

Si vous préférez quand même ne pas divulguer votre identité, la ligne d'éthique et de conformité vous permet de fournir des renseignements supplémentaires et de répondre aux questions de manière anonyme en relayant vos messages aux enquêteurs de Marsh & McLennan. Veuillez consulter régulièrement votre signalement pour toute question de suivi.

## **PUIS-JE FAIRE CONFIANCE À LA LIGNE D'ASSISTANCE ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ CONCERNANT MES DONNÉES PERSONNELLES ?**

NAVEX Global est le plus grand fournisseur spécialisé au monde de services d'assistance téléphonique en matière d'éthique et de conformité. Les entreprises, les organismes gouvernementaux, les forces de police, les détaillants et les organisations de bienfaisance du monde entier lui font confiance pour fournir des services de signalement sécurisés et confidentiels. NAVEX Global a été soigneusement choisi comme partenaire de Marsh & McLennan pour fournir le soutien spécialisé nécessaire à la protection de notre culture d'intégrité, et permettre à tous les employés de s'exprimer et de contribuer dans les moments qui comptent.

Les données seront traitées conformément à toutes les lois relatives à la protection des données et de la vie privée applicables à votre lieu de résidence, notamment le règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD) et la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs.



## Conseils et meilleures pratiques

### **JE CONNAIS DES PERSONNES IMPLIQUÉES DANS DES COMPORTEMENTS NON ÉTHIQUES, MAIS CELA NE ME CONCERNE PAS. POURQUOI DEVRAIS-JE ME DONNER LA PEINE DE LES SIGNALER ?**

Marsh & McLennan souhaite promouvoir un comportement éthique. Tout comportement contraire à l'éthique, à quelque niveau que ce soit, finit par nuire à l'entreprise et à tous les employés, y compris vous. Il suffit de regarder ce qui s'est passé lors des récents scandales d'entreprises pour constater les effets désastreux qu'un manquement apparemment anodin à l'éthique peut avoir sur une entreprise par ailleurs saine. Notre force se mesure à la force de notre maillon le plus faible.

Par conséquent, si vous avez connaissance de cas d'inconduite ou de violation de l'éthique, estimez qu'il est de votre devoir, pour vous-même et vos collègues, de signaler les problèmes potentiels. N'oubliez pas que vous n'êtes jamais seul.

### **JE NE SAIS PAS SI CE QUE J'AI OBSERVÉ OU ENTENDU EST UNE VIOLATION DE LA POLITIQUE DE L'ENTREPRISE OU IMPLIQUE UN COMPORTEMENT CONTRAIRE À L'ÉTHIQUE, MAIS IL NE SEMBLE INAPPROPRIÉ. QUE DOIS-JE FAIRE ?**

Effectuez un signalement. La Ligne d'assistance Éthique et Conformité peut vous aider à préparer et à déposer votre rapport afin qu'il soit bien compris. Nous préférons que vous signaliez une situation qui s'avère anodine plutôt que de laisser libre cours à un éventuel comportement contraire à l'éthique parce que vous n'étiez pas sûr de son caractère approprié.

### **QUE SE PASSERA-T-IL SI MES SOUPÇONS S'AVÈRENT INFONDÉS ?**

Tous les signalements font l'objet d'une enquête approfondie. Nous ne pénaliserons aucun individu si une enquête n'identifie aucun acte répréhensible et il n'y aura aucune conséquence négative dans de tels cas si la préoccupation a été signalée de bonne foi.

Il est rare qu'une seule personne possède toutes les informations et preuves relatives à un acte répréhensible. Si vous pensez que quelque chose ne va pas, parlez-en et laissez-nous enquêter. Nous préférons que vous signaliez une situation qui se révèle anodine plutôt que de laisser libre cours à un éventuel comportement contraire à l'éthique parce que vous n'étiez pas sûr. Il est important que les employés de Marsh & McLennan puissent s'exprimer sur les questions qui les préoccupent.

### **QUE SE PASSERA-T-IL SI MON PATRON OU D'AUTRES MANAGERS SONT IMPLIQUÉS DANS UNE INFRACTION ? N'OBTIENDRONT-ILS PAS LE SIGNALEMENT ET NE TENTERONT-ILS PAS D'ÉTOUFFER L'AFFAIRE ?**

Le système de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité et le processus de transmission des signalements correspondants sont conçus de manière à ce que les parties impliquées ne soient pas informées ou n'aient pas accès aux signalements dans lesquels elles ont été identifiées.

## **QUE FAIRE SI JE ME SOUVIENS DE QUELQUE CHOSE D'IMPORTANT SUR L'INCIDENT APRÈS AVOIR EFFECTUÉ MON SIGNALEMENT ? OU SI L'ENTREPRISE A D'AUTRES QUESTIONS À ME POSER CONCERNANT MON SIGNALEMENT ?**

Lorsque vous effectuez un signalement sur le site Web de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité ou par l'intermédiaire du centre d'appel de la Ligne d'assistance Éthique et Conformité, vous recevez un identifiant de signalement unique et il vous est demandé de créer un mot de passe. Grâce à l'identifiant de signalement et au mot de passe, vous pouvez retourner à la Ligne d'assistance Éthique et Conformité par Internet ou par téléphone et accéder au signalement initial pour ajouter des renseignements ou répondre aux questions posées par un représentant de l'entreprise. Nous vous conseillons vivement de retourner sur le site dans les délais prévus pour répondre aux questions de l'entreprise.

## **CES SUIVIS DES SIGNALEMENTS SONT-ILS AUSSI SÛRS QUE LE PREMIER SIGNALEMENT ?**

Toute correspondance avec la Ligne d'assistance Éthique et Conformité est traitée avec le même degré de confidentialité que le signalement initial et sous le couvert de l'anonymat, le cas échéant.

## **PUIS-JE TOUJOURS EFFECTUER UN SIGNALEMENT SI JE N'AI PAS ACCÈS À INTERNET ?**

Si vous n'avez pas accès à Internet ou si vous n'êtes pas à l'aise avec un ordinateur, vous pouvez appeler la Ligne d'assistance Éthique et Conformité disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an.

## **PUIS-JE ÊTRE PÉNALISÉ POUR AVOIR SIGNALÉ UNE PRÉOCCUPATION RÉELLE ?**

Non. Comme affirmé dans *The Greater Good*, Marsh & McLennan ne tolérera aucune représailles à l'encontre d'un collègue qui soulèverait de bonne foi une préoccupation concernant une violation de la loi, du Code de conduite ou de la politique de l'Entreprise.

## **QUE SE PASSE-T-IL SI QUELQU'UN EFFECTUE DÉLIBÉRÉMENT UN FAUX SIGNALEMENT ?**

Tout employé faisant sciemment une fausse allégation enfreint le présent Code de conduite et fera l'objet de mesures disciplinaires conformément à la législation locale et aux procédures internes.