

FAQ – Service d'assistance éthique

Agir pour notre
communauté

Dernière mise à jour: 9 février 2021

GARDAWORLD



Table des matières

Qu'est-ce que le service d'assistance éthique ?	3
Qui peut utiliser le service d'assistance éthique ?	3
Pourquoi devrais-je signaler une inconduite présumée ou constatée ?	3
Comment mon anonymat est-il préservé ?	3
Que se passe-t-il lorsque je contacte le service d'assistance éthique par téléphone ?	4
Le processus est-il différent en ligne ?	4
Pourquoi me demande-t-on mon courriel ?	4
Quelles informations dois-je inclure dans mon signalement ?	4
Que peut-on signaler ?	5
Quel type de questions pourrait vous poser le spécialiste responsable des entrevues avec qui vous parlerez ?	5
Que se passe-t-il après avoir signalé un incident ?	6
Comment saurai-je si mon signalement a fait l'objet d'une enquête ?	6
Suis-je protégé contre les représailles ?	6
Qu'est-ce qui est considéré comme des représailles ?	7
Que faire si mes soupçons de mauvaise conduite ne sont pas confirmés ?	7

Qu'est-ce que le service d'assistance éthique ?

Le service d'assistance éthique permet à une personne d'alerter GardaWorld de façon anonyme au sujet de quelque chose qui lui semble non conforme à la loi, aux valeurs organisationnelles ou aux principes directeurs de l'éthique, et qui pourrait affecter les opérations et la réputation de notre entreprise.

Qui peut utiliser le service d'assistance éthique ?

Tout le monde.

Tous les employés, professionnels de la sécurité, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux, sous-traitants et investisseurs de GardaWorld, ainsi que le grand public, peuvent utiliser le service d'assistance éthique.

Pourquoi devrais-je signaler une inconduite présumée ou constatée ?

Dénoncer les inconduites est important afin de promouvoir des normes éthiques élevées et de maintenir la confiance de nos clients et du public dans notre organisation et ses activités.

Signaler ces événements contribue à prévenir les comportements en cours ou futurs.

Comment mon anonymat est-il préservé ?

Nous utilisons la plateforme Convercent, un fournisseur de services indépendant. Elle permet d'établir une communication anonyme entre vous et les personnes qui reçoivent les messages.

- Ce service est distinct de l'environnement informatique de GardaWorld.
- Il ne suit pas les adresses IP ou d'autres données qui pourraient identifier la personne envoyant un message.
- Les messages ne peuvent être décryptés que par des personnes autorisées.

REMARQUE : Par précaution, il est préférable d'accéder au service d'assistance éthique à partir d'un appareil qui n'est pas connecté au réseau de GardaWorld.

Que se passe-t-il lorsque je contacte le service d'assistance éthique par téléphone ?

Lorsque vous contactez le service d'assistance éthique par téléphone, un spécialiste des entrevues qualifié, employé par Convercent, répondra à votre appel.

Les signalements peuvent être effectués 24/7, en plusieurs langues.

Le processus est-il différent en ligne ?

Lorsque vous vous rendez sur le site web de Convercent, vous pouvez expliquer votre préoccupation dans vos propres mots, en fournissant autant de détails que possible. On vous demandera de fournir une adresse courriel.

Pourquoi me demande-t-on mon courriel ?

Lorsque vous signalez un problème en ligne, on vous demandera de fournir votre adresse courriel. Ceci permet à la plateforme de vous avertir si de nouveaux développements sont publiés en lien avec votre signalement. Votre adresse électronique est détenue par Convercent et ne sera pas divulguée à GardaWorld.

Quelles informations dois-je inclure dans mon signalement ?

Soyez le plus précis possible en fournissant une description complète de l'événement d'inconduite que vous suspectez ou dont vous avez été témoin, notamment :

- Date et heure
- Lieu de l'événement
- Description détaillée de la situation
- Il est également possible de transmettre des fichiers texte et des images par le biais de la plateforme (les métadonnées sont supprimées pour assurer votre anonymat).

NOTE : Vous n'êtes pas tenu d'avoir des preuves de vos soupçons, mais un signalement doit toujours être soumis en toute bonne foi.

Que peut-on signaler ?

Nous encourageons vivement les personnes à signaler toute action, conduite ou activité illégale, frauduleuse, malhonnête ou immorale de la part de GardaWorld, de ses employés ou des représentants agissant au nom de GardaWorld, ainsi que de toute question qui pose ou est susceptible de présenter un risque pour GardaWorld, ses employés ou ses clients. Notamment :

- Irrégularité financière, comptable ou d'audit
- Falsification de documents ou d'enregistrements
- Fraude ou vol
- Menaces, harcèlement, action ou paroles inappropriées
- Conflit d'intérêts
- Pot-de-vin ou corruption
- Discrimination
- Risque sécuritaire ou environnemental
- Violation des droits de l'homme
- Utilisation abusive d'informations confidentielles

IMPORTANT :

- Il n'est pas nécessaire de passer par le service d'assistance éthique pour signaler l'un des éléments cités en exemple. Toutefois, si vous voulez assurer votre anonymat, nous vous recommandons de le faire.
- Le service d'assistance éthique n'a PAS comme objectif de répartir des ressources ou de fournir un service d'intervention d'urgence. N'utilisez pas cette ligne pour signaler des événements présentant une menace immédiate à la sécurité des personnes ou de biens. Si vous avez besoin d'une aide d'urgence, veuillez contacter les autorités locales.

Quel type de questions pourrait vous poser le spécialiste responsable des entrevues avec qui vous parlerez ?

Vous serez accompagné à travers une série de questions concernant le problème que vous signalez, par exemple :

- qui sont les personnes impliquées ?
- qui est responsable de la situation ?
- quand l'incident s'est-il produit ?
- l'incident s'est-il produit plus d'une fois ?
- comment avez-vous eu connaissance de l'incident ?

Lors de cette discussion, il est important de fournir le plus d'informations factuelles possible afin que l'enjeu puisse être étudié et traité correctement.

Que se passe-t-il après avoir signalé un incident ?

- Une fois votre rapport soumis, en ligne ou par téléphone, vous recevrez un courriel de confirmation avec un mot de passe et un lien pour accéder à votre dossier, le modifier ou le compléter (ex : ajouter des photos, des détails supplémentaires, etc.)
- Votre adresse électronique est détenue par le fournisseur indépendant et ne sera pas divulguée à GardaWorld.
- Si le destinataire de votre rapport affiche une réponse ou une question de suivi concernant votre signalement, vous en serez informé par courriel et vous pourrez y répondre en utilisant le lien et le mot de passe fournis.
- Ce dialogue reste anonyme aussi longtemps que vous le voulez et assure que vous avez la possibilité de contribuer au succès du processus d'enquête.

Comment saurai-je si mon signalement a fait l'objet d'une enquête ?

Lorsque vous soumettez votre rapport via le site Web de Convercent, un « numéro d'accès » spécifique sera émis et associé à un mot de passe qui vous permettra de vous connecter et d'ajouter des informations complémentaires ainsi que de suivre l'évolution de l'enquête sur la plainte.

Suis-je protégé contre les représailles ?

Oui, si le signalement est fait honnêtement et de bonne foi.

Qu'est-ce qui est considéré comme des représailles ?

Les représailles consistent à entreprendre une mesure défavorable à l'encontre d'un employé pour s'être engagé dans une activité protégée. Les mesures défavorables peuvent inclure :

- Licenciement ou mise à pied
- Rétrogradation
- Refus d'heures supplémentaires ou de promotion
- Réduction du salaire ou des heures de travail
- Réaffectation qui a un impact sur ses perspectives de promotion
- Mesures disciplinaires
- Refus de prestations
- Défaut d'embauche ou de réembauche
- Liste noire (entrave intentionnelle à la capacité d'un employé d'obtenir un emploi futur)
- Intimidation/harcèlement
- Menaces

Que faire si mes soupçons de mauvaise conduite ne sont pas confirmés ?

Cela n'a pas d'importance.

Vous ne ferez pas l'objet de représailles si vous signalez honnêtement et de bonne foi ce que vous croyez sincèrement être une inconduite.

INTÉGRITÉ
CONFIANCE
VIGILANCE
RESPECT