

Guide sur les signalements à la ligne éthique de ClearView

Votre opinion compte. Exprimez-vous en toute confiance. Signalez les actes répréhensibles ou les comportements contraires à l'éthique. Posez des questions en toute sécurité. Partagez vos idées et vos suggestions. Restez anonyme.

Qui est ClearView?

ClearView Connects^{MC} (ClearView) est une solution tierce de signalement des manquements à l'éthique et de dénonciation par des lanceurs d'alerte qui vous offre un moyen sûr, anonyme et confidentiel de faire part de vos préoccupations ou de signaler tout comportement contraire à l'éthique en milieu de travail à la Sun Life. ClearView fournit la plateforme de reporting ligne éthique, tandis que La Sun Life gère l'examen et l'enquête de tous les rapports soumis via cette plateforme.

Comment fonctionne la ligne éthique de ClearView?

Il y a plusieurs façons d'effectuer un signalement. Choisissez celui qui vous convient le mieux : utilisez le site Web de ClearView, parlez à un agent de ClearView, laissez un message vocal ou envoyez votre rapport de signalement en format papier.

C'est vous qui décidez si vous mentionnez ou non votre nom et vos coordonnées dans votre rapport de signalement. Si vous ne le faites pas, ClearView protégera votre anonymat. Les données de tout rapport de signalement soumis sont stockées sur les serveurs hautement sécurisés de ClearView au Canada. ClearView s'engage à respecter les normes les plus strictes en matière de sécurité des données et de protection de la vie privée.

Lorsqu'un signalement est soumis, le système ClearView en informe immédiatement les vérificateurs de la Sun Life. Ceux-ci sont des employés de la Sun Life qui possèdent les compétences et l'expertise nécessaires pour enquêter sur les signalements. Un vérificateur peut être le responsable principal du contrôle de la conformité d'une organisation ou son délégué, un conseiller juridique ou un membre des Ressources humaines, du Service des enquêtes de l'Organisation internationale ou du Bureau des Règles de conduite.

ClearView vous permet de communiquer avec les vérificateurs de la Sun Life de manière anonyme. Que vous transmettiez votre déclaration par l'intermédiaire du site Web ou d'un agent de ClearView, vous recevrez un identifiant et un mot de passe générés par le système. Ceux-ci vous permettront de consulter votre signalement, de voir son état, d'ajouter des commentaires, de poser des questions ou de joindre des documents. Veillez à consulter régulièrement votre signalement, car le vérificateur qui s'en occupe pourrait avoir des questions de suivi et vous informera de la manière dont le dossier est traité.

Qu'est-ce qui peut être signalé à la ligne éthique de ClearView?

Voici des exemples de signalements qui peuvent être faits avec la ligne éthique :

- Activités contre des Clients, manquement disciplinaire d'un représentant
- Pot-de-vin, corruption; risques qui menacent notre intégrité et notre sécurité, y compris par l'interférence d'acteurs étrangers
- Conflit d'intérêts
- Discrimination
- Problème lié à la diversité, à l'équité ou à l'inclusion
- Traitement équitable des préoccupations des Clients
- Pratiques frauduleuses ou douteuses touchant la comptabilité, les audits ou les rapports financiers
- Harcèlement
- Préjudice à une personne (y compris la traite de personnes, le travail forcé ou le travail des enfants) ou dommage à des biens
- Problèmes touchant la santé, la sécurité et l'environnement
- Cadeaux inappropriés
- Délits d'initiés
- Intimidation et représailles (protection des dénonciateurs)
- Manipulation ou falsification des données
- Utilisation inappropriée des actifs de la Sun Life (technologies informatiques, information, propriété)
- Blanchiment d'argent, financement d'activités terroristes et contournement de sanctions
- Vol, détournement ou fraude
- Non-respect des lois, des règlements ou des lignes directrices ou procédures de la Sun Life

Qu'est-ce qui ne doit pas être signalé à la ligne éthique de ClearView?

N'utilisez pas la ligne éthique dans les cas suivants :

- Demandes de renseignements des Clients
- Plaintes des Clients liées au service
- Demandes de renseignements sur les dons et les partenariats
- Demandes de renseignements des médias
- Demandes de renseignements sur les produits et services (assurance, placements, conseils financiers, gestion d'actifs)
- Demandes de renseignements sur les bureaux régionaux
- Demandes de renseignements des actionnaires ou des investisseurs
- Demandes de renseignements sur les occasions de carrière à la Sun Life

Quels renseignements dois-je inclure dans mon signalement à la ligne éthique ClearView?

Veillez fournir le plus de détails possible pour nous aider à évaluer efficacement votre signalement. Cela nous aidera à déterminer à quel échelon transférer le dossier et s'il s'agit d'une violation des principes directeurs internes ou des Règles de la Sun Life. Dans la mesure du possible, veuillez fournir les renseignements suivants :

- **Qui** : Qui est visé par le signalement (nom, équipe, processus)?
- **Quoi** : Quel est le motif du signalement?
- **Quand** : Quand est-ce arrivé?
- **Où** : Où est-ce arrivé (courriel, conférence téléphonique, clavardage électronique, réunion en personne)?
- **Comment** : Quel a été l'effet sur vous ou d'autres personnes?

Comment ClearView protège-t-elle mon anonymat?

Votre anonymat est protégé de plusieurs façons :

- *Si vous utilisez le site Web de ClearView* : Votre signalement est automatiquement chiffré et votre adresse IP n'est pas suivie.
- *Si vous appelez la ligne éthique et que vous parlez à un agent de ClearView* : L'appel n'est pas enregistré et l'identification de l'appelant n'est pas utilisée. Le signalement est saisi dans le système ClearView exactement comme vous le formulez.
- *Si vous appelez la ligne éthique et que vous laissez un message vocal* : Le contenu de votre message est saisi dans le système ClearView exactement comme vous l'avez formulé, puis votre message vocal est supprimé. L'identification de l'appelant n'est pas utilisée.
- *Si vous envoyez votre signalement par courrier* : Les signalements manuscrits anonymes sont transcrits dans le système et tous les signalements dactylographiés y sont téléversés après avoir été numérisés. Toutes les copies papier originales sont détruites. Seul le personnel de ClearView peut accéder à la boîte postale.
- *Dans tous les cas* : Les données du rapport de signalement restent sur les serveurs sécurisés de ClearView, au Canada.

Soumettre un signalement



Rendez-vous sur www.clearviewconnects.com



Envoyez votre signalement à : P.O. Box 11017, Toronto, Ontario M1E 1N0 Canada



Numéros sans frais :

- Australie 1300-849-145
- Bermudes 1-866-737-3559
- Canada 1-866-737-3559
- Chine 400-120-4014
- France 09-70-01-95-45
- Allemagne 0800-181-5367
- Hong Kong 800-966-034
- Inde 000-800-050-1408
- Indonésie 007-803-321-8265
- Irlande 1800-903-368
- Italie 1-416-386-4667 (appel à frais virés¹)
- Japon 0800-222-1150
- Corée 00308-491-0202
- Luxembourg 800-27-309
- Malaisie 1-800-81-3463
- Mexique 800-099-0527
- Philippines (PLDT Landline/Smart) 1800-1322-0175
- Philippines (Globe) 1800-8918-0153
- Espagne 518-880-630
- Royaume-Uni 0330-808-4790
- États-Unis 1-866-737-3559
- Vietnam (Vinaphone) 1208-52321
- Vietnam (Mobifone) 121-020-155
- Vietnam (Viettel) 122-80-884

¹ Appelez ClearView à frais virés. Communiquez avec votre opérateur local pour obtenir de l'aide.