

METTEZ FIN AU DOUTE | FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

SERVICE D'ASSISTANCE « ETHICS HELPLINE » | FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

SIGNALEMENT | GÉNÉRALITÉS

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES SIGNALEMENTS

CONSEILS UTILES ET PRATIQUES EXEMPLAIRES

METTEZ FIN AU DOUTE

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

Qu'est-ce que la campagne « Mettez fin au doute »?

La campagne « Mettez fin au doute » fait la promotion des améliorations apportées aux fonctions de signalement de la ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique. Les problèmes réglementaires ou concernant la sécurité automobile ou les émissions peuvent maintenant être signalés de manière anonyme si vous le désirez.

Pour quelles raisons faut-il une fonction de signalement particulière aux véhicules?

Les améliorations apportées à la ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique fournissent une source constante de renseignements pertinents qui permet au bureau de la sécurité et du respect des normes en matière automobile d'examiner et d'étudier soigneusement les problématiques, qui peuvent maintenant être signalées de façon anonyme par les employés, les entrepreneurs, les fournisseurs et les concessionnaires.

En quoi les questions particulières aux véhicules sont-elles différentes des questions du code de conduite de la ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique?

Les questions particulières aux véhicules sont axées sur les problèmes touchant les véhicules actuels, les modèles de préproduction, ou même les pièces.

LIGNE D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE EN MATIERE D'ETHIQUE

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

Qu'est-ce que NAVEX Global?

NAVEX Global est un fournisseur externe de services qui a été choisi par FCA US pour gérer le service d'assistance « FCA Ethics Helpline » et l'application de gestion des signalements.

Quelle est la différence entre NAVEX Global, Inc. et EthicsPoint?

EthicsPoint est le nom du service d'assistance en ligne et de l'application de gestion des signalements; ces outils sont détenus et exploités par NAVEX Global Inc.

SIGNALEMENT

GENERALITES

Quels types de situations dois-je signaler?

Bien que tous les problèmes éventuels ne soient pas répertoriés ici, voici quelques exemples de problèmes ou de préoccupations qui peuvent être signalés au moyen de la ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique :

- Les problèmes de conception de véhicule qui peuvent aboutir à des menaces imprévues en matière de sécurité, de cybersécurité ou de conformité réglementaire
- De nouveaux changements ou des changements en cours de développement qui peuvent entraîner des problèmes fonctionnels ou opérationnels
- Des bris d'usure ou de pièces inhabituels
- Des problèmes concernant la conformité aux normes en matière d'émissions ou de réglementation
- La méthodologie des tests ou des procédés applicables

Quels signalements peut-on faire par d'autres moyens?

Les problèmes de qualité générale, de garantie et de rappels doivent être communiqués à votre concessionnaire; par exemple :

- Des sièges qui grincent
- Des problèmes d'ajustement et de finition (p. ex., la couture des sièges, des défauts de peinture, des panneaux de garniture mal alignés)
- Des préoccupations générales liées à la satisfaction de la clientèle (non liées à la sécurité ou à la conformité)
- Les réparations de rappels

Si j'ai un problème réglementaire ou concernant la sécurité automobile ou les émissions, où dois-je le signaler en premier?

Le système ne se substitue pas aux services d'urgence, à l'assistance routière, au centre de service à la clientèle ou à l'aide à la réparation de votre véhicule.

Avant de décider d'utiliser le système Mettez fin au doute, voyez si vous pouvez faire part de vos préoccupations à votre superviseur, aux ressources humaines ou à votre représentant syndical (le cas échéant) et si vous ne vous sentez pas à l'aise avec les autres options, si vous avez toujours le sentiment que votre question n'a pas été traitée ou si vous souhaitez signaler vos préoccupations de façon anonyme, veuillez appeler la ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique.

Est-il possible de faire un signalement par Internet ou par téléphone?

Oui, les signalements peuvent être effectués en ligne à www.ethicshelpline.FCAgroup.com ou par téléphone en composant le 1 800 543-1391 (Canada ou États-Unis), ou le 001-855-422-0189 (Mexique).

Pourquoi est-il important de signaler une préoccupation?

Il est important de faire savoir immédiatement tout problème de sécurité et de conformité des véhicules parce que les consommateurs ont confiance en nos produits.

FCA US souhaite-t-elle vraiment que je fasse un signalement?

Nous encourageons les employés, entrepreneurs, fournisseurs et concessionnaires à signaler tout problème par l'intermédiaire de la ligne d'assistance téléphonique en matière d'éthique ou par les autres options mentionnées précédemment.

Que se passe-t-il une fois que les problèmes sont signalés?

Tout problème signalé est transmis à l'équipe d'enquête de la sécurité et du respect des normes en matière automobile de FCA US aux fins d'examen et d'enquête complémentaire. Tout problème sera traité de manière confidentielle et vous resterez anonyme. Un numéro de dossier sera assigné à chaque entrée pour vous permettre de vérifier périodiquement s'il présente des commentaires.

Qui peut accéder aux problèmes signalés?

Les problèmes signalés ne sont accessibles qu'à certaines personnes de FCA U.S. qui sont responsables d'évaluer les rapports, de déterminer les prochaines étapes et de vous envoyer des commentaires lorsque nécessaire.

Ce système est-il seulement un exemple de surveillance?

Le système de signalement est géré par une tierce partie afin de rester indépendant et que seul le personnel autorisé puisse y accéder.

SIGNALEMENT

SECURITE ET CONFIDENTIALITE

Je crois comprendre que tout signalement envoyé depuis un ordinateur de l'entreprise génère un journal de serveur où sont indiqués tous les sites auxquels mon ordinateur personnel s'est connecté; ce journal permet-il de m'identifier comme l'expéditeur du signalement?

NAVEX Global ne génère pas et ne conserve pas de journaux de connexion internes avec des adresses IP; aucune information associant votre ordinateur personnel à NAVEX Global n'est disponible lorsque vous accédez au service d'assistance « Ethics Helpline ». En fait, NAVEX Global s'est engagée contractuellement à ne pas chercher à connaître l'identité des auteurs de signalements.

Si vous êtes mal à l'aise à l'idée de faire un signalement à partir de votre ordinateur personnel, vous pouvez utiliser un ordinateur externe pour vous connecter au site Web sécurisé de NAVEX Global.

Puis-je faire un signalement depuis mon domicile tout en restant anonyme?

Peu importe l'endroit où le signalement est généré, il restera protégé, confidentiel et anonyme. Un portail Internet n'identifie jamais l'auteur d'un signalement par son nom d'utilisateur, et le système NAVEX Global élimine toutes les données d'identification, comme les adresses IP, afin de préserver l'anonymat. De plus, NAVEX Global s'est engagée contractuellement à ne pas chercher à connaître l'identité des auteurs de signalements.

Je crains que les données que je transmets à NAVEX Global finissent par révéler mon identité. Comment pouvez-vous me garantir le contraire?

Le système NAVEX Global est conçu pour protéger votre anonymat. En fait, NAVEX s'est engagée contractuellement à ne pas chercher à connaître l'identité des auteurs de signalements. Pour mieux assurer votre anonymat, vous avez la responsabilité – en tant qu'auteur du signalement – d'éviter d'inclure dans votre signalement des données permettant votre identification.

Le service gratuit d'assistance téléphonique est-il confidentiel et anonyme?

Oui. L'auteur d'un signalement est invité à fournir les mêmes renseignements que pour un signalement effectué sur Internet. Votre interlocuteur tapera directement vos réponses dans l'environnement sécurisé de NAVEX Global. Les signalements effectués par téléphone bénéficient des mêmes mesures de sécurité et de confidentialité que ceux réalisés par Internet.

Est-il utile de m'identifier?

L'investigation d'un problème peut être plus facile si nous avons des renseignements tels que vos coordonnées, mais ils ne sont pas nécessaires. Dans certains cas, un complément d'information au-delà de ce qui est demandé dans le rapport aidera à l'enquête et le fait d'avoir vos coordonnées directes peut donc faciliter le processus.

Comment puis-je suivre l'avancement de mon dossier si je choisis de rester anonyme?

Lors de la soumission de votre signalement, un numéro de dossier sera généré et le système vous demandera de créer un mot de passe. Ces identifiants seront nécessaires pour vous connecter à votre dossier et suivre les progrès accomplis.

Que dois-je faire si je perds ma clé de rapport ou mon mot de passe?

Comme le niveau de confidentialité est extrêmement élevé, vous devrez faire un nouveau signalement et le soumettre à nouveau. Vous devez mentionner dans le nouveau signalement que le cas présenté correspond au signalement que vous avez préalablement soumis.

CONSEILS

ET LES MEILLEURES PRATIQUES

Je ne suis pas certain que la situation que j'ai observée ou entendue entraînera un problème réglementaire ou concernant la sécurité automobile ou les émissions. Que devrais-je faire?

Effectuez un signalement. Les enquêteurs détermineront si le problème est pertinent pour la sécurité des véhicules, les émissions ou la conformité réglementaire.

Que faire si mon patron ou d'autres responsables sont mis en cause dans le problème ou la préoccupation que je signale; auront-ils accès à mon signalement?

Le système et le protocole de distribution des signalements sont conçus de manière à ne pas avertir les parties concernées. Les dossiers seront gérés sans aucun nom ni aucune autre information d'identification.

Que dois-je faire si je me souviens d'un aspect important du problème après avoir soumis le signalement?

Votre clé de rapport et votre mot de passe vous permettent de revenir dans le système, sur Internet ou par téléphone, pour accéder au signalement initial. À ce moment, vous pouvez ajouter des détails.

Comment les enquêteurs vont-ils me contacter s'ils ont des questions à me poser concernant mon signalement?

Le système dispose d'une fonction permettant aux enquêteurs de publier des questions à votre intention même si votre signalement est anonyme. Lorsque vous recevez votre clé de rapport, on vous informe également du temps estimé pour le traitement de votre signalement. Une fois ce temps écoulé, nous vous conseillons fortement de vérifier si des questions ont été publiées dans le dossier. Cette possibilité de dialogue est extrêmement utile pour faire avancer l'enquête.

Ces suivis de signalement sont-ils sécurisés au même titre que le signalement initial?

Toutes les correspondances sont traitées avec le même niveau de confidentialité (très élevé) que celui du signalement initial, et sous le couvert de l'anonymat si vous le souhaitez.

Est-ce que je peux tout de même faire un signalement si je n'ai pas accès à Internet?

Vous pouvez faire un signalement par l'intermédiaire du service d'assistance téléphonique en matière d'éthique à partir de n'importe quel ordinateur ayant accès à Internet. Si vous ne disposez pas d'un accès Internet ou si vous ne maîtrisez pas l'utilisation d'un ordinateur, vous pouvez appeler la ligne d'assistance en matière d'éthique en tout temps.