

1 Affectation d'un signalement à un-e gestionnaire de cas

En cas de signalement au moyen du formulaire en ligne ou de l'assistance téléphonique, le cas est créé dans l'outil Speak Up (application de gestion des cas).

Au départ, le statut d'un incident est non affecté (« unassigned »). Cela signifie que seul-e-s les utilisateur-ric-e-s admin peuvent voir le contenu de cet incident. Dans la configuration initiale, les utilisateur-ric-e-s admin font partie du Département Compliance de bpostgroup.

Après une première analyse du problème par un-e utilisateur-ric-e admin, il-elle assignera manuellement l'incident à un-e gestionnaire de cas spécifique qui y aura alors accès et pourra l'analyser plus en détail.

Le-la gestionnaire de cas n'informera le chef immédiat (N+1) d'une personne faisant l'objet d'un signalement que si c'est absolument nécessaire pour recueillir les données indispensables afin de mener à bien une enquête sur les faits relatifs à la préoccupation rapportée. En cas de doute sur la nécessité d'informer le chef immédiat (N+1), il est recommandé au-la gestionnaire de cas de demander conseil au-la Director Compliance de bpostgroup.

Toutefois, pour les personnes concernées énumérées dans la **colonne A** ci-dessous, les utilisateur-ric-e-s admin informeront les personnes mentionnées dans la **colonne B**.

[A] Personne concernée par un signalement	[B] Qui sera informé-e ?
Président-e du Conseil d'Administration	Président-e du Comité d'Audit et des Risques
Président-e du Comité d'Audit et des Risques	Président-e du Conseil d'Administration
Membre du Conseil d'Administration	Président-e du Conseil d'Administration, Président-e du Comité d'Audit et des Risques
CEO bpostgroup	Président-e du Conseil d'Administration, Président-e du Comité d'Audit et des Risques
Membre de l'Exco bpostgroup	CEO bpostgroup
CLO & Company Secretary bpostgroup	CEO bpostgroup, Président-e du Conseil d'Administration, et Président-e du Comité d'Audit et des Risques
Membre du Senior Management	Membre de l'Exco bpostgroup responsable pour le-la senior manager
CEO/Directeur-ric-e d'une filiale de bpostgroup	CEO bpostgroup, Membre de l'Exco bpostgroup responsable pour la filiale
Director Compliance	CLO et Président-e du Comité d'Audit et des Risques
Director Audit	CEO de bpostgroup et Président-e du Comité d'Audit et des Risques
Gestionnaire de cas d'une filiale locale	CEO/Directeur-ric-e de la filiale

Via les utilisateur-ric-e-s admin, les personnes mentionnées dans la colonne B confieront une mission d'enquête à un-e gestionnaire de cas.

2 Quid si un·e utilisateur·rice admin fait l'objet d'un signalement ?

Des règles relatives au recours au bon niveau supérieur sont intégrées à l'outil Speak Up afin d'éviter qu'un·e utilisateur·rice admin ait automatiquement accès à un signalement le·la concernant. Ces règles relatives au recours au bon niveau supérieur s'appliquent comme suit à chaque utilisateur·rice admin :

- Si le nom d'un·e utilisateur·rice admin est mentionné dans un signalement, tous les accès des utilisateur·rice·s admin seront automatiquement refusés.
- Toutes les variantes orthographiques du nom seront vérifiées.
- S'il s'avère qu'un·e utilisateur·rice admin est concerné·e, le cas sera automatiquement assigné au·à la Director Compliance de bpostgroup.
- Si le nom du·de la Director Compliance est mentionné dans un signalement, tous les accès des utilisateur·rice·s admin seront automatiquement refusés.
- Un tel cas sera automatiquement assigné au·à la CLO et au·à la Président·e du Comité d'Audit et des Risques.

3 Quid si un·e gestionnaire de cas d'une filiale locale fait l'objet d'un signalement ?

Si un·e gestionnaire de cas d'une filiale locale à qui un cas devrait normalement être attribué en vertu de la procédure Speak Up fait l'objet d'un signalement, le cas sera attribué au·à la CEO/Responsable de la filiale.

Via les utilisateur·rice·s admin, cette personne confiera une mission d'enquête à un·e autre gestionnaire de cas d'une filiale locale.

4 Quid si le·la gestionnaire de cas le·la plus approprié·e pour certains incidents fait l'objet d'un signalement ?

Les utilisateur·rice·s admin peuvent sélectionner un·e gestionnaire de cas en fonction du type de signalement.

Cependant, si ce·tte gestionnaire de cas fait l'objet d'un signalement, son cas sera affecté à son·sa chef immédiat (N+1). Via les utilisateur·rice·s admin, cette personne confiera une mission d'enquête à un·e autre gestionnaire de cas.

5 Confidentialité

L'identité d'une personne faisant l'objet d'un signalement et le contenu du signalement sont communiqués aux utilisateur·rice·s admin, aux responsables des gestionnaires de cas et aux gestionnaires de cas aux seules fins de l'enquête lancée par la procédure Speak Up.

Il leur incombe de préserver autant que possible la confidentialité de ces informations.

Par conséquent, les utilisateur·rice·s admin, les responsables des gestionnaires de cas et les gestionnaires de cas doivent limiter leur utilisation de ces informations au strict nécessaire pour le bon déroulement de l'enquête.

Si le bon déroulement de l'enquête n'exige pas que l'identité de la personne faisant l'objet d'un signalement soit divulguée à une partie prenante particulière au cours de l'enquête, il n'est pas permis de la divulguer.

En cas de doute concernant l'opportunité et la manière de préserver la confidentialité mentionnée ci-dessus, il est recommandé aux utilisateur·rice·s admin et aux gestionnaires de cas de demander conseil au·à la Director Compliance de bpostgroup.