



## LIGNE TÉLÉPHONIQUE CONFIDENTIELLE POUR LES EMPLOYÉS

Obtenir des renseignements particulièrement utiles relativement aux activités de votre organisation, en fournissant à vos employés un moyen sécurisé et confidentiel pour signaler des comportements non éthiques et préoccupations personnelles

### PRÉOCCUPATIONS DES EMPLOYÉS EN MILIEU DE TRAVAIL

Lorsqu'il est question de problématiques ou préoccupations impliquant des employés, la liste est longue. Ça va de la fraude à la discrimination en passant par le harcèlement, l'abus de pouvoir, la négligence, la prévention des pertes et la sécurité, pour n'en nommer que quelques-unes.

Dans ce contexte, un grand nombre d'employeurs réalisent avec une urgence croissante que les commentaires des employés sont essentiels au succès de l'entreprise. À moins de fournir à leurs employés des canaux de communications clairement définis et fiables, les employeurs ne seront pas au courant des problèmes en milieu de travail, ni de prendre les mesures appropriées afin de les résoudre.

Pour ces raisons, les départements des ressources humaines d'entreprises diverses mettent en service des canaux de communications pour répertorier les plaintes, dont entre autre une ligne téléphonique confidentielle pour les employés leur permettant d'identifier des problématiques en milieu de travail et d'apporter certains changements organisationnels-clés.

#### ÉTUDE DE CAS D'AFFAIRES

Un employé d'une société de transport, qui avait des raisons de soupçonner un chauffeur de conduire sous l'effet de l'alcool au travail, a signalé ce problème par l'intermédiaire de la ligne téléphonique confidentielle. Cette dénonciation a permis au client d'investiguer la situation, de retirer le conducteur de la route et de lui fournir le soutien dont il avait besoin

### SOLUTION D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Une assistance téléphonique confidentielle pour les employés disponible 24/7 donne l'occasion aux employeurs de mettre au jour des problèmes en milieu de travail qui autrement passeraient

inaperçus ou ne seraient pas signalés. Par conséquent, cela permet à la direction de résoudre les situations en temps opportun, de réduire le risque et d'éviter une détérioration encore plus grave. Une solution d'assistance téléphonique permet aux employés de partager, de façon anonyme, leurs préoccupations à une tierce partie, sans crainte de répercussion de la part de leurs supérieurs immédiats.

Avec un canal de communication confidentielle bien défini, les employés sont beaucoup plus susceptibles de rapporter des situations ainsi que leurs préoccupations. L'opérateur du centre d'appels fournit un résumé détaillé de la situation rapportée pour ensuite l'acheminer à l'organisation pour prises d'actions ultérieures.

En enregistrant chaque incident dans une base de données et par le biais de rapports périodiques, l'opérateur peut aussi fournir à l'employeur des renseignements exploitables susceptibles de donner lieu à des actions en lien avec les préoccupations de leurs employés. De plus, cette base de données définit un ensemble clair et cohérent d'indicateurs qui conduit à une meilleure vision de l'état général de leurs employés.

Au final, une détection rapide des problèmes vise à empêcher l'escalade des situations qui pourraient avoir une incidence négative sur la réputation ou sur la productivité de la société. Avoir accès à une ligne téléphonique confidentielle veut également dire que tous les employés qui ont le sentiment d'être ignorés ou discrédités peuvent exprimer leurs préoccupations avec la certitude qu'elles seront entendues et que celles-ci seront également portées à l'attention de la direction.

#### ÉTUDE DE CAS D'AFFAIRES

Plusieurs employés d'un détaillant ont mentionné qu'un gestionnaire semblait agir de façon discriminatoire basée sur la nationalité. Après en avoir été informée, la haute direction a été en mesure de valider la véracité des allégations et de prendre les mesures administratives et appropriées.

## PROPOSITION DE VALEUR

La ligne téléphonique confidentielle de PARM est disponible 24/7 pour tous les employés voulant rapporter des préoccupations liées au milieu de travail comme par exemple : des comportements contraires à l'éthique, des activités illégales, des situations concernant d'autres employés ou superviseurs, des préoccupations au sujet de la sécurité, ou tout autre commentaire ou question.



### Disponibilité

Les opérateurs formés à l'interne sont disponibles 24/7 pour prendre et gérer les appels des employés.



### Documentation

Chaque appel est répertorié dans une base de données centralisée.



### Signalement

Après un appel, un avis courriel est rapidement envoyé à la direction.



### Renseignements

Des rapports mensuels ou semestriels, entièrement personnalisables, permettent aux employeurs une meilleure compréhension des préoccupations de leurs employés.



### Rentabilité économique

Tous les appels sont facturés à la minute, aucuns frais supplémentaires.

## BÉNÉFICES

- Disponibilité de signalement anonyme et gestion des problèmes 24/7
- Amélioration de la divulgation et de la sensibilisation aux comportements contraires à l'éthique
- Augmentation de la satisfaction et du moral des employés
- Diminution des réclamations, de fraudes et de conflits en milieu de travail

PROACTIVE RISK MANAGEMENT

# PARM



ProActive Risk Management (PARM) est un acteur majeur dans la gestion de risques et de services de sécurité. En choisissant une approche intégrée de la gestion de risques et en recrutant les meilleurs talents de l'industrie de la sécurité, PARM s'est positionné comme partenaire de confiance auprès de ses clients.