NAVEX

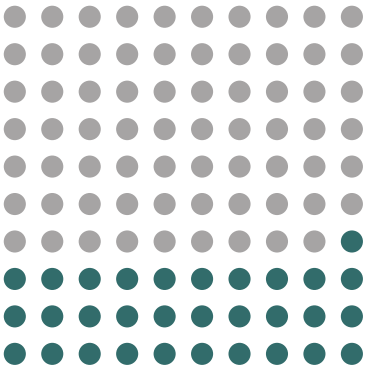
Fiche technique

Canaux de réception du programme pour lanceurs d'alerte

Logiciel intégré de signalement par téléphone et en ligne

Des programmes efficaces d'éthique et de conformité (E&C) commencent par un système de signalement sécurisé et anonyme. En plus d'étayer un programme E&C complet, une ligne d'assistance téléphonique contribue à créer un sentiment d'intégrité et de confiance tout en protégeant votre réputation. Un système de réception multilingue bien géré permet à vos employés, clients, fournisseurs et autres parties prenantes de signaler toute activité douteuse. Il vous donne également la visibilité dont vous avez besoin pour prendre des mesures correctives avant que des incidents mineurs ne se transforment en véritables problèmes.

Le rapport de référence 2022 de NAVEX sur la ligne d'assistance téléphonique concernant la conformité et la gestion des risques ainsi que la gestion des incidents montre que près d'un tiers des signalements par des lanceurs d'alerte en 2021 ont été reçus via une ligne d'assistance. Le rapport confirme également la tendance continue des employés à utiliser des méthodes en ligne pour signaler leurs préoccupations plutôt que les lignes d'assistance téléphonique traditionnelles. Il est essentiel de rendre votre ligne d'assistance accessible aux employés par le biais de diverses méthodes.



31%

des signalements par des lanceurs d'alerte en 2021 ont été reçus via une ligne d'assistance téléphonique

SOURCE: Rapport de référence 2022 de NAVEX sur la ligne d'assistance téléphonique concernant la conformité et la gestion des risques

Une solution de signalement destinée aux lanceurs d'alerte alimentée par des centres de contact à la pointe de l'industrie

NAVEX propose plus de lignes d'assistance téléphonique pour les employés et des méthodes de signalement des incidents plus avancées que n'importe quel autre fournisseur dans le monde. Nous avons été les premiers à proposer une ligne d'assistance téléphonique aux employés et à intégrer la téléphonie et la saisie de rapports en ligne. Aujourd'hui, des milliers d'entreprises dans le monde entier font confiance à notre gamme de produits d'assistance téléphonique.

La ligne d'assistance téléphonique pour les signalements de NAVEX aide les employés, les clients, les fournisseurs et les autres parties prenantes à signaler rapidement et facilement les problèmes potentiels en matière d'éthique et de conformité. Nos lignes d'assistance téléphonique sont une source essentielle de données E&C dont vous avez besoin pour améliorer votre programme et prendre des mesures correctives.

Options accessibles pour les lanceurs d'alerte :

- Notre système de signalement par ligne d'assistance permet aux utilisateurs d'utiliser la méthode de signalement et la langue qui leur conviennent le mieux. Les utilisateurs peuvent signaler un incident via un formulaire en ligne personnalisable ou par téléphone. Nos centres de contact de classe mondiale sont dotés de spécialistes de la communication hautement qualifiés qui parlent plusieurs langues et sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an. Grâce à l'assistance multilingue, plus de 90 % des appels sont traités dans la langue préférée de l'auteur du signalement (des interprètes sont également disponibles).

Options flexibles pour les entreprises mondiales :

- Grâce à la meilleure technologie de ligne téléphonique de sa catégorie, alimentée par OneConnect, les entreprises disposent de plus d'options que jamais pour garantir la disponibilité de la ligne d'assistance, où qu'elles opèrent. L'amélioration de la numérotation en une étape et la prise en charge des téléphones portables facilitent le signalement par les employés, ce qui a un impact direct sur l'efficacité du programme.

Réception constante pour repérer les tendances :

- Tous les signalements sont traités de manière cohérente, ce qui vous permet d'obtenir les données dont vous avez besoin pour repérer les tendances parmi les signalements. En prenant immédiatement des mesures en fonction de ces tendances, vous vous assurez de détecter les incidents avant qu'ils ne se généralisent en problème.

Caractéristique	Avantage
Réception intégrée	Saisir les problèmes de comportement répréhensible potentiel par le biais de divers canaux, notamment un centre de contact multilingue, des signalements anonymes sur le web, des signalements.
Auditabilité	L'auditabilité est un facteur de réussite important pour se conformer à la législation américaine Dodd-Frank, à la UK Bribery Act de 2012 et à de nombreuses directives de l'US Foreign Corrupt Practices Act. L'intégration transparente avec des solutions avancées de gestion des incidents permet de mettre en place des processus cohérents, depuis la réception et l'enquête jusqu'à l'établissement de rapports et l'analyse.
Cohérence des processus	Le routage basé sur des rôles et des règles, les flux de travail automatisés et les portails personnalisés garantissent l'alignement.
Portée mondiale	Notre ligne d'assistance téléphonique propose des services de localisation, de traduction et d'interprétation dans 150 langues, ce qui vous offre une base de classe mondiale pour répondre à l'évolution rapide des exigences internationales en matière de confidentialité et de signalement.
Fiabilité du système	La certification SSAE 16 Type II et la disponibilité du système 24/7/365 sont assurées par une mise en réseau de bout en bout.
Options de personnalisation	Personnalisez le logiciel en fonction de votre marque. Les formulaires de saisie en ligne incluent les logos de l'entreprise et des champs personnalisés. Les options de téléphonie incluent des messages d'accueil personnalisés et un flux de questions.

Des milliers de clients dans le monde entier font confiance à nos solutions pour les aider à gérer les risques, à répondre à des exigences réglementaires complexes. En tant que leader mondial des logiciels et services intégrés de gestions des risques et de la conformité, nous fournissons nos solutions par le biais de la plateforme NAVEX One, le système d'information de gouvernance, de risque et de conformité (GRC) le plus complet du secteur.
© 2023 NAVEX GLOBAL, INC. TOUS DROITS RÉSERVÉS. | 09.06.23