

Éthique et protection des renseignements personnels

Règlement des plaintes

Les plaintes des clientes et clients sont initialement gérées par leur représentant ou représentante. Si la plainte n'est pas réglée, elle est portée à l'attention de notre équipe des relations avec la clientèle. Cette équipe a été constituée pour améliorer l'expérience client et répondre plus rapidement aux demandes de la clientèle. Elle s'efforce de régler les plaintes avec cohérence, précision et rapidité.

La clientèle peut aussi s'adresser au bureau de médiation pour un examen final et une résolution définitive. Le conseil d'administration, la haute direction et les organismes provinciaux de réglementation sont informés de toute plainte admissible, et chaque signalement fait l'objet d'une enquête approfondie.

Année	Plaintes admissibles
2022	119
2021	125
2020	154

Éthique

Afin de maintenir des normes d'éthique et d'intégrité rigoureuses à l'échelle de l'organisation et de permettre à la clientèle et aux membres du personnel de soulever leurs préoccupations, nous avons mis en place diverses politiques et procédures :

- Code d'éthique et de conduite des affaires (le « code »). Chaque année, les membres du personnel, les conseillers et conseillères et leur personnel, ainsi que les travailleuses et travailleurs occasionnels et les tierces parties contractuelles qui sont à l'emploi de Co-operators ou qui lui fournissent des services doivent signer la déclaration de conformité.
- Programme de gestion des conflits d'intérêts afin de prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts, et de veiller à ce que toutes les décisions soient conformes à notre code et servent au mieux les intérêts de Co-operators.
- Ligne de signalement de Co-operators, qui est une ligne téléphonique anonyme et sécurisée, accessible 24 heures sur 24, en anglais et en français, aux membres du personnel, aux conseillers et conseillères et à leur personnel, ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs occasionnels et aux tierces parties contractuelles qui sont à l'emploi de Co-operators ou qui lui fournissent des services. Des signalements peuvent également être effectués à tout moment auprès des gestionnaires, des RH, des Services juridiques ou de la Conformité.

Protection des renseignements personnels

Le chef ou la cheffe de la protection de la vie privée met au point et supervise nos politiques et pratiques organisationnelles de protection des renseignements personnels et répond aux demandes, questions et plaintes en la matière.

- Avis de confidentialité affiché publiquement sur notre site et régulièrement mis à jour pour donner aux consommatrices et consommateurs de l'information claire sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels.
- Cours sur la protection des renseignements personnels pour tous les nouveaux employés et employées afin de les informer de l'importance de la confidentialité et des concepts clés qu'ils ou elles doivent connaître.
- Signalement centralisé des incidents relatifs à la vie privée dans l'ensemble de l'organisation et processus documenté pour s'assurer de mener des enquêtes pertinentes et cohérentes.