Charte éthique Covéa

Décembre 2021

ÉDITO

Le principe de responsabilité est au cœur de notre modèle et de la stratégie de Covéa, acteur économique et mutualiste de premier plan. Cette responsabilité, c'est avant tout celle d'assurer la pérennité et la solidité de notre Groupe, tant au profit de nos sociétaires et clients que de nos collaborateurs.

L'éthique est un devoir pour tous. Elle guide nos comportements individuels et éclaire les décisions de l'entreprise dans la stratégie et la conduite des affaires.

Ainsi, au-delà des obligations législatives et réglementaires qui régissent notre activité, nous exerçons notre métier en favorisant l'éthique des affaires et le respect des exigences en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale. Dans un monde en pleine mutation, Covéa construit la protection de ses assurés ainsi que la préservation de ses actifs, en faisant preuve d'innovation et d'adaptabilité face aux enjeux sociétaux, dans un état d'esprit de simplicité, d'exigence, d'empathie et d'action.

Chaque salarié Covéa est ainsi invité à prendre connaissance de cette charte. Elle fixe un cadre de référence, les règles de bonne conduite partagées par l'ensemble des femmes et hommes de Covéa. Elle est un repère commun pour que chacune et chacun puisse sereinement s'engager et incarner les valeurs qui sont les nôtres.

Thierry DEREZ
Président-Directeur général

NOS VALEURS

Covéa est un groupe d'assurance mutualiste engagé au service de 11,6 millions de sociétaires et clients. Notre Groupe est leader en assurance de biens et responsabilité. Construit autour de quatre marques fortes, MAAF, MMA, GMF et Fidélia, Covéa accompagne avec attention, efficacité et proximité près d'un foyer français sur trois.

Depuis plus de vingt ans, nous avons fait un choix fort et structurant, celui de l'engagement mutuel et d'une organisation au plus près de nos sociétaires et clients.

Répartis dans toute la France, nos 21 000 collaborateurs accompagnent nos assurés à chaque étape de leur vie et de leurs projets. Ils incarnent et mettent en action les valeurs portées par tout le Groupe : l'engagement humain, la proximité, la solidarité, la responsabilité et la recherche du progrès.

L'ENGAGEMENT HUMAIN

Disponibles et à l'écoute, nos équipes œuvrent au quotidien pour nos sociétaires, dans les bons moments, et dans les plus difficiles. Et grâce à notre gouvernance mutualiste, chaque sociétaire a la possibilité de s'engager dans les instances dirigeantes de son assureur.

LA PROXIMITÉ

Avec près de 2 500 points de vente sur l'ensemble du territoire français, nous avons fait de la proximité une réalité. Dans nos agences, en ligne ou par téléphone, grâce à nos centres de relations téléphoniques basés exclusivement en France, tout est mis en œuvre pour être au plus près de nos sociétaires.
Le Groupe agit ainsi sur les différents bassins d'emploi de ses principaux sites d'implantation.

LA SOLIDARITÉ

Être solidaire vis-à-vis de nos assurés, de nos collaborateurs et de la société au sens large est l'essence même de notre mission. Nos marques multiplient les initiatives, tout particulièrement en faveur d'un meilleur accompagnement du handicap ou au travers de leurs fondations.

LA RESPONSABILITÉ

Chaque jour, nos sociétaires nous renouvellent leur confiance pour la protection de leur famille et de leurs biens. Pour assumer pleinement cette responsabilité, nous adoptons une vision et des actions sur le long terme. L'absence d'actionnaires, qui est le propre des organisations mutualistes, privilégie cette approche. Combinée à notre solvabilité financière, elle offre une garantie et une sécurité supplémentaires à nos assurés, collaborateurs et partenaires.

Acteurs de la prévention de tous les risques, nous agissons au quotidien, avec chacune de nos marques, pour sensibiliser et prévenir nos publics, notamment en matière de sécurité routière et de santé.
Covéa s'engage aussi pour l'égalité des chances, contre l'exclusion et toute forme de discrimination, en accompagnant des personnes en situation de handicap et en favorisant l'insertion professionnelle.

LA RECHERCHE DU PROGRÈS

Dans une société qui évolue toujours plus vite et adopte de nouveaux usages, les contours de notre métier se redessinent. En recherche constante de progrès, Covéa mobilise énergies et ressources pour développer des outils innovants, notamment sur la gestion des risques climatiques et leur prévention.
Par ailleurs, nous soutenons de nombreux travaux de recherche en finançant des chaires et instituts.

Sur le fondement de ces valeurs, cette charte concrétise et pose le cadre défini par le Groupe et ses collaborateurs, au service des assurés.

NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE

POURQUOI UNE CHARTE ?

La charte éthique formalise les règles de conduite qui s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs du Groupe et doivent les guider dans leur travail quotidien. Elle est un repère commun pour que chacune et chacun puisse sereinement s'engager et incarner les valeurs qui sont les nôtres. Enfin, elle a vocation à aider les collaborateurs à se questionner sur ce qu'ils peuvent faire et ne pas faire.
Nous rappelons que l'appartenance au Groupe implique le respect des lois et règlementations en vigueur.

Les règles et engagements contenus dans cette charte définissent un standard commun d'exigences éthiques. Ils peuvent être complétés par l'adoption de dispositions au niveau de chacune des entités ou directions du Groupe (procédures spécifiques, engagements de qualité…).

Cette charte ne se substitue en aucun cas aux lois et règlementations spécifiques applicables à nos activités. Certains principes développés par la présente charte trouvent d'ailleurs leur fondement dans la réglementation.
La présente charte éthique n'a pas vocation à être assimilée à un règlement intérieur. Le Groupe attend des collaborateurs, et des managers en particulier, un comportement raisonnable et approprié dans la conduite générale de leurs missions et des affaires.

QUI EST CONCERNÉ PAR LA CHARTE ?

La présente charte définit les règles fondamentales et valeurs applicables aux collaborateurs (temporaires ou permanents), et aux mandataires sociaux (administrateurs, dirigeants) du groupe Covéa.

Les dirigeants du Groupe et le management veillent à la bonne compréhension des principes directeurs édictés dans cette charte.

Tous les collaborateurs s'inscrivent dans ce cadre, quel que soit leur niveau de responsabilité.

Nos parties prenantes (sociétaires, clients, fournisseurs, agents, partenaires…) sont invités à adhérer aux principes exposés.

SOMMAIRE

RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE 5

- Promouvoir l'inclusion et la diversité
- Lutter contre toute forme de discrimination
- Lutter contre toute forme de harcèlement et agissements sexistes
- Garantir la santé et la sécurité au travail
- Promouvoir le respect des droits humains
- Assurer la protection des données des collaborateurs et leur vie privée
- Protéger l'environnement et lutter contre le réchauffement climatique
- Favoriser les achats responsables

PROTECTION DE LA CLIENTÈLE 21

- Protéger les intérêts des clients et leur fournir un conseil adapté
- Identifier et traiter les réclamations des clients
- Protéger les données des clients

ÉTHIQUE DES AFFAIRES 27

- Lutter contre la corruption
- Prévenir les conflits d'intérêts
- Lutter contre la fraude interne et externe
- Agir avec éthique vis-à-vis des parties prenantes externes
- Lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- Respecter les règles relatives aux abus de marché

PROTECTION DES ACTIFS DU GROUPE 39

- Assurer la protection des données du Groupe et leur confidentialité
- Assurer la sécurité des Systèmes d'Information et matériels du Groupe
- Communiquer de manière responsable

DISPOSITIF D'ALERTE PROFESSIONNELLE 45

Responsabilité sociale, sociétale et environnementale

Promouvoir l'inclusion et la diversité

L'inclusion et la diversité sont des valeurs qui font partie intégrante de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. Promouvoir la diversité et s'inscrire dans une démarche inclusive, c'est accorder une place à chacune et chacun, quelles que soient sa singularité, ses différences, ses opinions. C'est aussi considérer cette diversité comme créatrice de cohésion, de richesse, de bien-être, en faveur de la performance de l'entreprise.

Illustrations

- Promotion de la diversité et de l'inclusion comme moyen de prise de conscience ;
- Égalité des chances et égalité de traitement dans l'accès à l'emploi, le recrutement, les parcours professionnels et au quotidien dans l'environnement de travail ; égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et mixité des métiers ;
- Emploi et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Engagements de Covéa

L'ambition de Covéa est de créer un impact sociétal fort, inclusif, concret pour accompagner chacune et chacun vers un monde de croissance durable. Nos engagements se concrétisent notamment par :

- La négociation et la signature d'accords collectifs : un accord Handicap et un accord Égalité professionnelle femmes/hommes prévoient des actions concrètes avec des objectifs ambitieux visant l'égalité des chances et l'égalité de traitement tout au long des parcours professionnels.
- La mise en œuvre d'actions de formation ou de communication comme moyen de sensibiliser et d'accompagner la prise de conscience et le changement de comportements et ainsi de renforcer une culture d'entreprise inclusive, créatrice de cohésion interne.

Comportements appropriés

- Promouvoir des attitudes bienveillantes vis-à-vis de tous dans son comportement professionnel quotidien ;
- Favoriser l'intégration de toutes et tous dans l'environnement de travail sans distinction ;
- Connaître les critères de discriminations légaux[1] ;
- Veiller à être inclusif au quotidien et dans tous les évènements de la vie d'équipe (réunions, séminaires…).

[1] Cf. page 9

Comportements à éviter / à proscrire

- Éviter tout comportement et décision qui nuirait à l'inclusion d'une personne et provoquerait son exclusion, une ambiance de travail dégradée, un impact sur les résultats individuels et collectifs ;
- Formuler des moqueries et blagues récurrentes sur un collègue.

Mises en situation

En tant que manager, comment puis-je contribuer à la construction d'une entreprise plus inclusive ?

Vous êtes un acteur majeur pour défendre les valeurs d'inclusion et de la diversité :

- Exemplaire, vous devez exclure toute forme de propos ou actions irrespectueuses ;
- Vous veillez aux signaux éventuels au sein de votre équipe ;
- Vous relayez les communications internes et incitez les collaborateurs à réaliser le e-learning sur la diversité.

En tant que collaborateur, comment puis-je contribuer à la construction d'une entreprise plus inclusive ?

Chacun et chacune a son rôle à jouer en :

- Incarnant des valeurs d'ouverture, de tolérance ;
- Exprimant l'inconfort, l'intolérance de certaines attitudes ou propos inappropriés ;
- Portant de l'intérêt aux singularités, opinions et idées de toutes et tous ;
- Partageant l'idée que la diversité est source de richesse au sein d'une équipe.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Responsable des Ressources Humaines (RRH) ;
- Si vous êtes témoin d'une discrimination : dispositif d'alerte professionnelle (voir le paragraphe dédié dans la charte).

Responsabilité sociale, sociétale et environnementale

Lutter contre toute forme de discrimination

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère prohibé par la loi, comme l'origine, le sexe, le handicap etc., dans un domaine visé par la loi, comme l'emploi, le logement, l'éducation.
La discrimination peut être :

- Directe, lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été dans une situation comparable ;
- Indirecte, lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, est toutefois susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes.

Illustrations

La loi[2] définit 24 critères de discriminations dont le sexe, le nom de famille, l'origine, la grossesse, la situation de famille, l'apparence physique, le lieu de résidence, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une prétendue race, l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une nation, les convictions religieuses, la perte d'autonomie, la particulière vulnérabilité de la personne, résultant de sa situation économique apparente ou connue, la capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, la domiciliation bancaire.

Engagements de Covéa

Covéa a la volonté de maintenir un environnement inclusif et de protéger ses collaborateurs pour que chacun trouve sa place et soit respecté. Ainsi, le Groupe s'engage à mettre en place des moyens de sensibilisation pour prévenir des conséquences et des risques liés à la discrimination et à appliquer les sanctions adéquates lorsque celle-ci est avérée.

Comportements appropriés

- Connaître, comprendre et respecter les lois en vigueur (24 critères de discriminations[3] et sanctions pénales[4]), ainsi que les engagements de Covéa en réalisant la formation e-learning « la diversité pour faire la différence », ouverte à tous les collaborateurs ;
- Suivre la formation spécifique dédiée à la non-discrimination, selon les fonctions occupées (nouveaux managers, recruteurs, chargés de communication) ;
- Proposer son soutien aux victimes présumées de discriminations afin de les orienter vers les bons interlocuteurs.

[2] Article 225-1 du Code pénal
[3] Cf. paragraphe « Illustrations » page 8
[4] Article 225-2 et suivants du Code pénal

Comportements à éviter / à proscrire

- Prononcer, tolérer des remarques ou agir de manière discriminante quelles que soient les situations ou le contexte (embauche, promotion, formation, vie d'équipe…) ;
- Favoriser un environnement de travail non respectueux qui tolérerait toute forme de discrimination, que ce soit par des actes ou des propos, et quel que soit l'interlocuteur (collègues, clients, partenaires, candidats, fournisseurs…).

Mises en situation

Un collaborateur émet régulièrement des commentaires à caractère homophobe sur le ton de l'humour, cela me choque. Que faire ?

Ce collaborateur peut :

- Lui faire part de son mal être face à ces commentaires et évoquer le caractère discriminant et sanctionnable de ses propos ;
- Lui proposer de suivre le parcours de formation « la diversité pour faire la différence » ;
- Solliciter, selon son choix, son manager, son RRH, ou le référent « harcèlement sexuel et agissements sexistes ».

Un collaborateur en situation de handicap physique me fait part d'une inadaptation de son poste de travail. Quelles sont les ressources lui permettant de solliciter un aménagement ?

Ce collaborateur peut solliciter plusieurs interlocuteurs : son manager, son RRH ou directement la Mission Handicap qui saura prendre les mesures adaptées en lien avec le médecin du travail.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Responsable des Ressources Humaines (RRH) ;
- Référent « harcèlement sexuel et agissements sexistes » de l'entreprise ou du Comité Social Économique d'Établissement (CSEE) ;
- Si vous êtes témoin d'une discrimination : dispositif d'alerte professionnelle (voir le paragraphe dédié dans la charte).

Lutter contre toute forme d'agissements sexistes et de harcèlement

Un agissement sexiste[5] se manifeste par des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.
Le harcèlement moral[6] se manifeste par des agissements ou des propos répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits de la personne du salarié au travail et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.
Le harcèlement sexuel[7] est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste qui, soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.
Ces trois types d'agissements sont des délits passibles de sanctions pénales.

Illustrations

- Commentaires inappropriés ou dégradants sur l'attitude vestimentaire ou l'apparence physique, insultes, calomnies ;
- Remarques à connotation sexuelle, gestes imitant ou suggérant un acte sexuel, invitations à des rapports sexuels même suggérés, bruitages obscènes ;
- Marques d'hostilité envers un groupe ou un individu, exclusion.

Engagements de Covéa

Covéa s'engage à prévenir toute forme de harcèlement (et le cas échéant, à le sanctionner de façon proportionnée), qu'il soit moral ou sexuel, en maintenant un environnement de travail qui protège ses collaborateurs, dans toutes les situations de travail. Conformément à la réglementation, Covéa met à disposition de ses parties prenantes une procédure spécifique de signalement des faits de harcèlement au travail, afin d'assurer une prise en charge du signalement et une réponse appropriée à tout acte répréhensible.

Comportements appropriés

- Être attentif à la façon dont nos paroles ou nos actions peuvent être perçues par autrui, même lorsqu'il n'y a pas d'intentions malveillantes ;

[5] Article 621-1 du Code pénal
[6] Articles L. 1152-1 du Code du travail et 222-33-2 du Code pénal
[7] Articles L. 1153-1 du Code du travail et 222-33 du Code pénal

- Si vous êtes victime ou témoin de harcèlement :

- Réagir, chacun est acteur à part entière de la lutte contre le harcèlement ;
- Signifier la désapprobation (si vous êtes témoin direct) en faisant appel, si nécessaire, au règlement intérieur de Covéa ;
- Faire remonter l'incident (voir le paragraphe « Interlocuteurs ») ;
- Orienter les victimes présumées de harcèlement vers le bon interlocuteur (le plus souvent, le référent harcèlement).

Comportements à éviter / à proscrire

- Proférer des propos qui tendraient à mettre une personne dans une situation de malaise répétée, exercer une pression à son égard, l'empêcher de s'exprimer ;
- Déconsidérer, discréditer, isoler, déstabiliser une personne en agissant de manière répétée.

Mises en situation

Un collègue m'a fait des compliments appuyés sur ma tenue vestimentaire. Cela m'a mis mal à l'aise. Comment dois-je réagir ?

Si ce comportement ne s'est pas renouvelé, cela n'est pas constitutif de harcèlement. N'hésitez pas à réagir en lui exprimant votre désapprobation. Si ce comportement se répète, signalez-le au référent harcèlement.
Toutefois, il peut s'agir d'un outrage sexiste si ces compliments, même non renouvelés, sont dégradants ou humiliants de telle sorte qu'ils portent atteinte à votre dignité. Remontez alors l'incident (voir le paragraphe Interlocuteurs).

Mon responsable m'invite régulièrement à dîner, et insiste malgré plusieurs refus. Si je lui demande d'arrêter, j'ai peur que cela me nuise. Que faire ?

Si vous avez manifesté votre refus mais que ces invitations persistent, signalez-le au référent harcèlement. La loi interdit que vous subissiez une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir ces faits, ou pour les avoir relatés.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Responsable des Ressources Humaines (RRH) ;
- Référent « harcèlement sexuel et agissements, sexistes » de l'entreprise ou du Comité Social Économique d'Établissement (CSEE) ;
- Service de santé au travail et l'inspection du travail ;
- Défenseur des droits ;
- Si vous êtes témoin d'un harcèlement : dispositif d'alerte professionnelle (voir le paragraphe dédié dans la charte) ;
- CSEE ;
- Si vous êtes témoin d'une discrimination : dispositif d'alerte professionnelle (voir le paragraphe dédié dans la charte).

Responsabilité sociale, sociétale et environnementale

Garantir la santé et la sécurité au travail

L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires vis-à-vis de ses collaborateurs en matière de santé et de sécurité au travail afin d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des salariés[8].
La santé et la sécurité au travail recouvrent notamment la prévention des accidents du travail, de trajet, des maladies professionnelles et des risques psychosociaux.

Illustrations

La garantie de la santé et de la sécurité au travail peut se traduire par plusieurs actions concrètes, parmi lesquelles :

- Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail (mise à jour du Document unique d'évaluation des risques, analyse des contextes de travail…) ;
- Des actions d'information et de formation des salariés sur la santé et la sécurité : communication de guides de prévention, exercices d'incendie, formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST), formation Service de sécurité et d'assistance à personnes (SSIP), gestes et postures… ;
- Une organisation du travail ainsi que des moyens adaptés (aménagement des postes de travail, achat d'équipements de protection si nécessaire…).

Engagements de Covéa

Conformément à ses obligations légales et afin de promouvoir un environnement professionnel qui protège, Covéa s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de ses collaborateurs, ainsi que leur santé physique et mentale.

Comportements appropriés

- Connaître, comprendre et respecter les règles en matière de santé et de sécurité établies par le Groupe ;
- Signaler au pôle SST tout dysfonctionnement sanitaire ou sécuritaire des dispositifs de prévention, et plus largement tout évènement représentant un risque ;
- Suivre les formations de prévention proposées ;
- S'assurer que son comportement ne représente pas un risque sur la sécurité et la santé mentale ou physique des collaborateurs ;
- Venir en aide aux collaborateurs en détresse physique ou psychologique, dans la mesure du possible.

[8]Article L. 4121-1 du Code du travail

Comportements à éviter / à proscrire

- Omettre de signaler ou passer volontairement sous silence une situation qui représente potentiellement un risque sanitaire et sécuritaire pour un ou plusieurs collaborateurs ;
- Aller à l'encontre des comportements recommandés par les dispositifs de prévention (ignorer l'exercice incendie, le droit à la déconnexion…).

Mises en situation

Un exercice incendie est prévu dans les prochains jours mais je ne connais pas la procédure d'évacuation, ni les points de rassemblement. Que faire ?

La procédure d'évacuation en cas d'incendie est affichée dans tous les couloirs sur les sites. Également, le Groupe met à la disposition de ses collaborateurs des formations en e-learning afin d'adopter les bons gestes sur le lieu de travail.

Lors d'un déjeuner, un collègue me fait part de sa difficulté psychologique et de son surmenage. Que faire ?

Je l'invite à se rapprocher de son manager ou de son RRH pour partager la situation et définir l'accompagnement adapté.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Responsable des Ressources Humaines (RRH) ;
- Pôle Santé et Sécurité au Travail (SST).

Responsabilité sociale, sociétale et environnementale

Promouvoir le respect des droits humains

La notion de « droits humains » repose sur l'idée selon laquelle tout être humain possède des droits universels et inaliénables quel que soit le droit en vigueur dans l'État dans lequel il se trouve et sans distinction de race, de sexe, de nationalité, d'origine ethnique, de religion. Cette vision a été consacrée par de nombreux textes nationaux et internationaux (Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen, Charte des Nations Unies, Déclaration Universelle des Droits de l'Homme).

Illustrations

- Droit à la liberté d'expression et à la liberté d'association ;
- Droit au travail dans des conditions justes ;
- Droit à une protection sociale ;
- Droit à l'éducation, à la formation, à l'accès à la culture...

Engagements de Covéa

Le Groupe réaffirme son engagement à respecter les droits humains internationalement reconnus et inscrits dans la Constitution française. À travers l'application de la réglementation sur le devoir de vigilance, Covéa veille à mener ses activités de façon à respecter les droits humains et la dignité de tous, vis-à-vis de ses salariés, de ses fournisseurs et sous-traitants.

Comportements appropriés

- Être vigilant, dans ses activités professionnelles, au respect des droits humains ;
- Signaler tout constat de violation ou de manquement en matière de droits humains dans le cadre de l'activité professionnelle, quelles que soient les parties prenantes (salariés, fournisseurs…) ;
- Veiller à ce que ses fournisseurs et prestataires respectent les droits sociaux et libertés fondamentales.

Comportements à éviter / à proscrire

- Contracter avec un fournisseur ou sous-traitant qui ne respecte pas le droit du travail ou nos principes éthiques, notamment dans le domaine des droits de l'Homme ;
- Présumer que le fait d'exercer ses activités en France, qui est un État fortement protecteur en matière de droits sociaux, préserve de toute violation en la matière.

Mises en situation

Je prends connaissance, à l'occasion d'un déjeuner avec un sous-traitant, de pratiques portant gravement atteinte à l'environnement au sein de son entreprise. Que dois-je faire ?

Vous devez remonter cette situation auprès de votre Responsable ou de la Direction en charge des achats, afin qu'une évaluation du fournisseur soit réalisée.
Si l'entreprise en question dispose d'un dispositif d'alerte professionnelle, vous pouvez signaler la situation observée.

Comment m'informer sur les mesures mises en place par les entreprises en matière de respect des droits humains ?

Les entreprises font état de leurs dispositifs en matière de protection des droits humains dans différents supports : des chartes éthiques ou encore un plan de vigilance lorsqu'elles y sont assujetties, au sens de la réglementation relative au devoir de vigilance. Ce document est obligatoirement rendu public.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Dispositif d'alerte professionnelle (voir le paragraphe dédié dans la charte).

Assurer la protection des données des collaborateurs et leur vie privée

Conformément à la réglementation, l'employeur est tenu de protéger les données personnelles de ses collaborateurs, dont il a connaissance dans le cadre de la relation de travail.
Une donnée personnelle peut être caractérisée comme toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Illustrations

Un traitement de données peut être réalisé à de multiples étapes de la vie d'un collaborateur :
- Gestion du personnel, recrutement et évolution de carrière ;
- Contrôle des accès, vidéosurveillance ;
- Enregistrement téléphonique, télétravail.

Engagements de Covéa

Le Groupe s'engage à assurer une information transparente sur l'utilisation qu'il fait des données et en garantit la sécurité et la confidentialité. Le Groupe veille au respect des données relatives à la vie privée des collaborateurs par la réglementation applicable.

Comportements appropriés

- Suivre les formations relatives à la protection des données ;
- Respecter la vie privée des collègues et préserver la confidentialité de leurs données ;
- Traiter toute base de données à caractère personnel sur les collaborateurs de façon légale et comme une information strictement confidentielle ;
- Informer immédiatement son manager ou le Délégué à la Protection des Données (DPO) ou un membre de la filière « protection des données » (relais DPO) de toute perte ou constat d'utilisation frauduleuse des données des collaborateurs.

Comportements à éviter / à proscrire

- Transmettre les données des collaborateurs à un tiers du Groupe (hors cas autorisés : administration, OPJ) sans être certain de la qualité du destinataire (par exemple au téléphone) ;
- Recueillir des données sensibles sans motif légitime prévu par les textes ;
- Constituer un fichier de candidats pour faire de la prospection commerciale sur des produits d'assurance.

Mises en situation

Mon employeur souhaite utiliser ma photo dans un journal interne au Groupe. Je ne souhaite pas que ma photo apparaisse dans celui-ci. Que faire ?

Votre employeur, avant d'utiliser votre photo pour ce type de document, doit obtenir votre consentement.

Je remarque que des données sensibles ou inappropriées ont été saisies dans une zone commentaire. Que dois-je faire ?

Alertez votre manager en cas de données sensibles ou inappropriées inscrites dans une zone commentaire.

Puis-je demander à la RH les dates de naissance de mon équipe pour pouvoir fêter les anniversaires ?

Même si vos intentions sont certainement louables, la RH ne peut pas vous communiquer des informations concernant un de vos collègues. Vous pouvez cependant obtenir ces informations en demandant directement aux personnes concernées.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Délégué à la Protection des Données (DPO), le cas échéant le relais DPO.

Responsabilité sociale, sociétale et environnementale

Protéger l'environnement et lutter contre le réchauffement climatique

Toute organisation, par son existence même, génère un impact environnemental (émission de gaz à effet de serre, épuisement des ressources naturelles, destruction de la biodiversité…). La Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) consiste, notamment pour l'entreprise, à intégrer volontairement des préoccupations environnementales afin de limiter l'impact des activités commerciales, en particulier l'empreinte carbone conformément aux objectifs fixés par l'accord de Paris.

Illustrations

- Empreinte carbone ;
- Optimisation des déplacements ;
- Énergies renouvelables ;
- Efficacité énergétique ;
- Biodiversité ;
- Économie circulaire ;
- Sobriété numérique.

Engagements de Covéa

Le Groupe travaille en permanence à la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, dont il est directement ou indirectement responsable, et s'engage ainsi à mettre en place une stratégie climat compatible avec l'accord de Paris. Cet engagement se concrétise à travers différents axes :

- Réduire l'empreinte environnementale ;
- Accompagner ses clients en développant des offres, des services, et des solutions d'indemnisation qui réduisent leur propre impact environnemental (assurance au kilomètre, offres tarifaires adaptées aux mobilités douces…) ;
- Inciter ses fournisseurs et partenaires à limiter leur empreinte carbone (en les évaluant, en choisissant des partenariats vertueux…).

Comportements appropriés

- Présenter la protection active de l'environnement comme un axe central de la politique RSE du Groupe auprès des parties prenantes ;
- Adopter les comportements individuels éco-responsables mis en avant par le Groupe et prendre des initiatives visant à les rendre plus vertueux pour l'environnement ;

- Signaler tout constat de violation ou de manquement flagrant aux engagements du Groupe en matière environnementale dans le cadre de l'activité professionnelle ;
- Se mobiliser afin de développer sa connaissance des enjeux du développement durable, à travers les formations, les évènements associés, les initiatives proposées…

Comportements à éviter / à proscrire

- Penser, agir dans le cadre de l'activité professionnelle comme si le Groupe n'était pas concerné par l'environnement ;
- Aller volontairement à l'encontre des comportements incités par le Groupe sur le plan environnemental.

Mises en situation

Je me rends sur mon lieu de travail en voiture. Conscient de l'impact environnemental que cela représente, j'aimerais connaitre les alternatives possibles.

Votre employeur prend en charge 50 % de votre abonnement à un transport collectif (y compris location de vélo) pour le trajet entre la résidence et le lieu de travail.
Vous pouvez également mutualiser les trajets avec vos collèges en réalisant du covoiturage.

En tant que collaborateur d'un groupe d'assurance, quels types d'actions en faveur de l'environnement pourrais-je mener à mon niveau individuel ?

Vous pouvez mettre votre ordinateur en veille pour des absences brèves, limiter les impressions, privilégier le noir et blanc et supprimer régulièrement les mails inutiles.
Éteignez les lumières dans les bureaux et salles de réunion quand vous les quittez.
Respectez les consignes de tri des déchets et limitez au maximum la production de ces derniers.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Direction de l'Engagement sociétal ;
- Direction Covéa Immobilier.

Responsabilité sociale, sociétale et environnementale

Favoriser les achats responsables

Un achat de biens ou de services peut être considéré comme responsable lorsqu'il préserve de manière équilibrée et pérenne l'intérêt environnemental, social et économique de l'ensemble des parties prenantes internes comme externes. Véritables vecteurs d'innovation et de création de valeur, les achats responsables intègrent les différents aspects du développement durable tout au long du cycle de vie des produits ou prestations achetés.

Illustrations

Dans une démarche d'achats responsables, acheteurs et directions métier peuvent choisir de privilégier les biens et services :

- À moindre impact environnemental : favoriser les circuits courts, l'écoconception, les économies d'énergie, la préservation de la biodiversité, les filières de recyclage…
- À moindre impact social et sociétal : les prestataires qui s'assurent de respecter les droits humains, les conditions de travail, la santé et la sécurité des personnes, de veiller à la mixité et à la diversité, à la dynamisation des économies locales…
- À moindre impact économique : s'assurer que les décisions d'achats prises tiennent également compte d'une logique de coût global en lien avec le cycle de vie du produit/service.

Engagements de Covéa

Le Groupe s'engage à développer et à maintenir une relation de confiance avec ses fournisseurs et prestataires tout au long de la relation établie. À cet effet, des suivis réguliers et des évaluations sont réalisés par les différents acteurs : directions métier, acheteurs et fournisseurs/prestataires.
Depuis plusieurs années, la politique Achats Covéa prévoit 2 typologies de fournisseurs :

- L'implication, dès que l'offre marché le permet, d'au moins une entreprise du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) dans les consultations ;
- La consultation de PME, quand cela peut répondre aux spécifications, pour soutenir le tissu économique.

En complément, le Groupe met en place un dispositif global d'évaluation et de maitrise des risques fournisseurs.

Comportements appropriés

- S'assurer de l'utilité de l'achat : « acheter moins mais acheter mieux » ;
- Adopter une réflexion coût global sur le long terme ;

- Favoriser le « national » ;
- Privilégier, dans les offres fournisseurs, ceux qui sont engagés dans la RSE.

Comportements à éviter / à proscrire

- Reconduire systématiquement les mêmes fournisseurs ;
- Commander fréquemment de petits volumes ;
- Considérer que le prix est le seul critère de sélection ;
- Privilégier les offres des grands groupes.

Mises en situation

Je dois commander des fournitures de bureau pour ma direction, comment dois-je procéder ?

Le catalogue de fournitures comprend des produits éco-conçus ; il s'agit ainsi de privilégier ces produits et grouper les besoins pour réduire le nombre de commandes. C'est une action économique et écologique (livraison/transport).

Un acheteur me propose 3 fournisseurs, parmi lesquels une entreprise du STPA, mon fournisseur historique et une PME. Comment puis-je choisir ?

Il est opportun dans ce cas d'analyser, avec l'acheteur, les trois offres en attachant une attention toute particulière aux fournisseurs que l'on ne connait pas encore et en raisonnant en coût total/cycle de vie. A offre équivalente, il s'agit de privilégier un fournisseur du STPA.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Direction de la Performance et de la Stratégie achats.

Protection de la clientèle

Protéger les intérêts des clients et leur fournir un conseil adapté

Conformément à la réglementation, les assureurs ont une obligation d'information et de conseil vis-à-vis de leurs clients. Le collaborateur doit être à l'écoute du client pour bien appréhender ses attentes, évaluer ses besoins et, au regard de sa situation, lui proposer un produit adapté, cohérent avec ses objectifs.

Illustrations

L'identification, la protection et l'analyse du besoin client tiennent notamment à :

- Concevoir des produits avec des garanties et services adaptés à notre clientèle en définissant des marchés cibles adéquats ;
- Revoir régulièrement les produits pour s'assurer de leur adéquation dans le temps aux besoins du marché cible ;
- Délivrer une information précontractuelle et contractuelle claire et loyale ;
- Fournir un conseil cohérent avec la situation, les besoins et les objectifs du client ;
- Permettre la résiliation du contrat dans les conditions prévues par la loi.

Engagements de Covéa

Dans ce cadre, le groupe Covéa veille à assurer la protection de sa clientèle tout au long de la relation contractuelle. Cela se traduit notamment par une communication compréhensible et transparente sur le produit proposé.

Comportements appropriés

- Être à l'écoute et interroger le client sur sa situation, ses connaissances et son expérience des produits d'assurance en lui faisant préciser ses objectifs, ses attentes et ses besoins ;
- Assurer une information loyale au client et s'assurer de sa bonne compréhension ;
- Proposer et conseiller des produits et services adaptés au profil des clients et conformes à leurs intérêts ;
- Veiller à présenter avec clarté et justesse les produits et services en adéquation avec les besoins exprimés ;
- Garantir un traitement équitable entre les clients ;
- Prendre en compte la complexité des produits et leur niveau de connaissance par le client afin d'adapter son discours en conséquence ;
- Toujours agir de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts du client.

Comportements à éviter / à proscrire

- Proposer un produit à un client en lui donnant des informations inexactes ou en omettant de lui faire part d'informations importantes ;
- Conseiller à un client de souscrire un produit qui ne répond pas à ses besoins pour remplir des objectifs commerciaux ;
- Faire souscrire un contrat à un client en échange d'avantages sur d'autres produits proposés par le Groupe ;
- S'opposer à la résiliation du contrat alors que le client remplit toutes les conditions.

Mises en situation

Un client me consulte pour demander la résiliation de son contrat. Il maintient sa demande malgré mes explications sur les avantages de son contrat. Puis-je m'opposer à sa demande afin de ne pas perdre ce client, bien qu'il remplisse toutes les conditions pour en bénéficier ?

Non. L'assuré dispose d'un droit à résilier qu'il convient de respecter dès lors que les conditions de son exercice sont remplies et que sa volonté de résilier est clairement exprimée.

Un client âgé me consulte pour souscrire un contrat d'épargne. Quelle est la bonne démarche ?

Pour un placement de long terme, il convient d'être particulièrement vigilant quant à l'adéquation du conseil donné au regard de l'âge du client, de ses objectifs et de son horizon de placement. Il importe d'être attentif à la capacité de la personne d'un âge avancé à exprimer un consentement éclairé, de détecter les éventuels signes de vulnérabilité. Cette démarche peut conduire à ne pas poursuivre la démarche commerciale.

Interlocuteur

- Manager.

Protection de la clientèle

Identifier et traiter les réclamations des clients

Une réclamation est la manifestation d'un mécontentement clairement exprimé par le client, par tous canaux, au sujet du contrat d'assurance pour les risques du particulier ou du professionnel. Le traitement des réclamations des clients doit être efficace, égal et harmonisé. La réglementation en cette matière apporte un cadre précis.

Illustrations

- L'accès simplifié au système de traitement des réclamations ;
- L'accusé de réception de la réclamation dans un délai de 10 jours à compter de sa réception ;
- Une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations ;
- Une réponse définitive dans un délai de 2 mois.

Engagements de Covéa

Dans l'objectif de garantir la satisfaction et la fidélisation du client, le Groupe s'engage à mettre en place des procédures pratiques et efficaces pour traiter les réclamations clients. Il garantit la mise en place d'actions correctives en cas de dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

Comportements appropriés

- S'assurer que les réclamations soient adressées à l'interlocuteur compétent ;
- Respecter les procédures de traitement de réclamations mises en place ;
- Prévenir sa hiérarchie en cas de dysfonctionnements identifiés lors du traitement des réclamations ;
- Respecter les délais de traitement des réclamations.

Comportements à éviter / à proscrire

- Ne pas relayer une réclamation ;
- Traiter une réclamation sans identifier clairement son objet et les demandes précises du client ;
- Utiliser les circuits de traitement des réclamations de façon inappropriée.

Mises en situation

Un de mes collègues insiste pour que je traite en priorité la réclamation d'un membre de sa famille. Que dois-je faire ?

Vous devez traiter les réclamations conformément aux procédures sans accorder un traitement de faveur à un client en particulier.

Je remarque que des réclamations m'ont été adressées alors que je ne suis pas l'interlocuteur compétent pour ces dossiers. Que dois-je faire ?

Vous devez transférer rapidement la réclamation à l'interlocuteur compétent afin de respecter les délais de traitement.

Interlocuteur

- Manager.

Protection de la clientèle

Protéger les données des clients

Conformément à la réglementation, une donnée à caractère personnel peut être caractérisée comme toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Toute opération réalisée sur ces données (collecte, enregistrement, modification, extraction, consultation, archivage…) constitue un traitement. La maîtrise des données personnelles de nos clients constitue un gage de qualité et de confiance envers nos marques.

Illustrations

Pour assurer cette protection, chacun veille à ne pas collecter, transférer, stocker ces données de façon abusive et de n'utiliser que les données qui sont nécessaires et ce, tout au long de la relation commerciale :

- Prospection commerciale ;
- Gestion du contrat ;
- Gestion des sinistres…

Engagements de Covéa

Le groupe Covéa s'engage à respecter la vie privée et protège les informations personnelles de ses clients. Covéa a mis en place plusieurs actions pour protéger les données du client telles que des sensibilisations et formations à l'égard de ses collaborateurs. Le Groupe s'engage à instaurer une organisation efficiente pour la collecte et le traitement des données.

Comportements appropriés

- Assurer la confidentialité et la sécurité des informations personnelles des clients dont on a connaissance dans ses fonctions ;
- Relayer les demandes d'exercice des droits des clients/prospects auprès des services relation client des marques ;
- En cas de doute, demander conseil et assistance auprès de la filière sur la protection des données (relais DPO) ;
- Alerter sa hiérarchie et le délégué à la protection des données en cas de suspicion de piratage et de fuite de données.

Comportements à éviter / à proscrire

- Divulguer des informations sur un client ;
- Ne pas respecter le droit d'opposition à la prospection commerciale d'un client ;
- Collecter des données clients sur un support personnel et/ou non sécurisé (clé USB, téléphone portable…) ;
- S'opposer à une demande au droit d'accès à ses données personnelles ;
- Saisir des informations sensibles dans les zones de saisie libre, ou des termes inappropriés.

Mises en situation

Un ami vient d'ouvrir une entreprise de prestation informatique. Il me demande de lui transmettre la liste des numéros de téléphone de mes clients afin de les prospecter. Que dois-je faire ?

Les numéros de téléphone de nos clients sont des données personnelles. Elles ne doivent sous aucun prétexte être transmises à une personne extérieure au Groupe.

À l'occasion d'un entretien, un client me communique des informations relatives à son état de santé. Que dois-je indiquer dans la fiche du client ?

Vous ne devez pas indiquer, dans une zone de saisie libre, des informations sur les données de santé du client. Les données relatives à l'état de santé sont sensibles. L'information doit être formulée de la manière la plus pertinente possible, en lien avec la relation contractuelle.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Délégué à la Protection des Données (DPO), le cas échéant la filière sur la protection des données (ou relais DPO).

Éthique des affaires

Lutter contre la corruption

La corruption est un agissement par lequel une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, sollicite ou accepte un don, une offre ou une promesse en vue d'accomplir, retarder ou omettre d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions.

Illustrations

- Des invitations répétées dans des endroits prestigieux en contrepartie du renouvellement d'un contrat, sans appel d'offre préalable ;
- Un geste commercial à l'égard d'un assuré entrepreneur en contrepartie d'un stage pour un proche.

Engagements de Covéa

Le Groupe réaffirme une politique de tolérance zéro face à des actes de corruption et de trafic d'influence, quels qu'en soient les modalités, les circonstances et les enjeux.
Aucun collaborateur Covéa ne doit accorder directement ou indirectement à un tiers des avantages indus, de quelle nature qu'ils soient et par quelque moyen que ce soit, dans le but d'obtenir ou de maintenir une transaction commerciale ou un traitement de faveur.
Tout collaborateur qui serait incité à commettre un acte de corruption devra en référer à sa hiérarchie afin de prendre toute mesure appropriée pour mettre fin à cette situation.
Conformément à la loi Sapin II du 9 décembre 2016, Covéa a mis en place un dispositif de prévention et de lutte contre les faits de corruption qui repose, notamment, sur un Code de conduite anticorruption, une cartographie des risques de corruption, une formation pour les personnels exposés, des règles encadrant les cadeaux et invitations, ainsi qu'un dispositif d'alerte permettant de signaler en toute confidentialité les situations contraires au Code de conduite.

Comportements appropriés

- Refuser d'emblée tout cadeau qui serait de nature à compromettre l'indépendance de jugement ;
- Solliciter son manager en cas de doute sur le comportement d'un tiers susceptible d'être contraire à notre politique anticorruption ;
- Déclarer tous les cadeaux reçus ou envoyés grâce au formulaire en ligne disponible sur l'intranet et les invitations supérieures au seuil de 150 € ;
- Veiller à ce que les cadeaux ou invitations que nous offrons soient appropriés et conformes à notre Code de conduite anticorruption ;
- Communiquer à nos partenaires commerciaux le Guide cadeaux et invitations pour les tiers.

Comportements à éviter / à proscrire

- Promettre, offrir ou accepter un avantage pouvant influencer une prise de décision ;
- Communiquer des informations confidentielles à un tiers en contrepartie d'un avantage quelconque ;
- Accepter une marque d'hospitalité (événement sportif ou culturel) par un soumissionnaire pendant un appel d'offre ;
- Accepter plusieurs marques d'hospitalités d'une valeur significative d'un même tiers pouvant mettre en doute son intégrité.

Mises en situation

Un bon client me demande mon adresse personnelle pour me faire livrer une « surprise » en fin d'année. Quelle réaction avoir ?

Vous devez refuser de communiquer votre adresse car l'envoi de cadeaux professionnels au domicile des collaborateurs est strictement interdit par le Code de conduite anticorruption.

Je suis en train de négocier un gros partenariat. Un consultant qui travaille avec ce partenaire me propose son aide dans l'opération en me communiquant des informations confidentielles permettant de faciliter la négociation. Que dois-je faire ?

Vous ne devez pas accepter cette proposition car son attitude dénote un manquement à son obligation de loyauté vis-à-vis de son client et pourrait constituer un acte de corruption si vous le rémunérez en échange des informations confidentielles.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Responsable des Ressources Humaines (RRH) ;
- Dispositif d'alerte professionnelle (voir le paragraphe dédié dans la charte).

Pour en savoir plus :
Consulter le Code de conduite anticorruption Covéa (disponible sur l'intranet et sur www.covea.eu)

Éthique des affaires

Prévenir les conflits d'intérêts

Le conflit d'intérêts désigne toute situation où les intérêts personnels d'un collaborateur, dirigeant ou administrateur, de nature à influencer l'exercice indépendant de ses fonctions, pourraient entrer en conflit avec ceux du Groupe.
Les intérêts en jeu peuvent prendre plusieurs formes (avantages commerciaux, financiers ou personnels) et peuvent concerner aussi bien la personne elle-même que ses proches.

Illustrations

- Le fait de participer au choix d'un fournisseur externe dans lequel le collaborateur, dirigeant ou administrateur détient des parts, un mandat ;
- Le conjoint d'un collaborateur est actionnaire ou dirigeant dans une entreprise concurrente au Groupe.

Engagements de Covéa

Le Groupe s'engage à prévenir et à gérer toute situation de conflits d'intérêts dès lors qu'il en a connaissance.
Il encourage les collaborateurs à révéler des liens d'intérêts qui pourraient conduire à un conflit d'intérêt dans l'exercice de leur fonction.
Dans un souci d'intégrité, les collaborateurs ne doivent pas utiliser leur fonction au sein du Groupe en vue de tirer un bénéfice personnel direct ou indirect. En situation de conflit d'intérêts, le collaborateur ne doit pas prendre part à la décision concernée.
Toute situation susceptible de conduire à un conflit d'intérêt mérite d'être remontée à son manager, à son RRH ou au directeur Conformité.

Comportements appropriés

- Agir, en toutes circonstances, au mieux des intérêts du Groupe ;
- Signaler tout lien d'intérêt qui pourrait interagir, de manière directe ou indirecte, avec la fonction occupée au sein du Groupe ;
- Informer la hiérarchie en cas de conflit d'intérêts potentiel ou avéré, lequel pourrait influer sur une prise de décision et se retirer du processus décisionnel ;
- Respecter les procédures de recrutement définies par le Groupe ;
- Déclarer les mandats exercés en dehors du Groupe.

Comportements à éviter / à proscrire

- Dissimuler des liens d'intérêts potentiels ;
- Participer au processus décisionnel dans le cas où son pouvoir d'appréciation peut être altéré par des considérations personnelles ou un pouvoir ;
- Offrir ou consentir un avantage à un tiers afin de l'inciter à exercer une action ou une omission ;
- Privilégier un proche dans le cadre d'un appel d'offre.

Mises en situation

Une personne de ma famille vient de lancer son activité et propose au Groupe ses services avec des tarifs attractifs. Puis-je le recommander auprès de la direction ?

Vous pouvez recommander une personne de votre famille. Dans ce cas, vous devez impérativement vous dégager de tout processus de décision et respecter les procédures internes.

Les membres de la famille et parents proches d'un collaborateur Covéa peuvent-ils être embauchés par le Groupe ?

L'engagement, la détermination ou encore la supervision des conditions d'embauche d'un proche est une situation qui peut donner lieu à des conflits d'intérêts. En effet, compte tenu du lien d'intérêt qu'il y a entre vous et votre proche, votre jugement peut être altéré et remis en cause. Signalez cette situation à votre supérieur, et écartez-vous de toute prise de décision à ce sujet.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Responsable des Ressources Humaines (RRH) ;
- Direction Conformité ;
- Dispositif d'alerte professionnelle (voir le paragraphe dédié dans la charte).

Pour en savoir plus :
Consulter le Code de conduite anticorruption Covéa (disponible sur l'intranet et sur www.covea.eu)

Éthique des affaires

Lutter contre la fraude interne et externe

La fraude se définit comme tout acte ou omission commis intentionnellement par une ou plusieurs personnes, physiques ou morales, afin d'obtenir un avantage ou un bénéfice de façon illégitime, illicite ou illégale. Elle peut avoir une source interne (ex : collaborateurs) ou externe (ex : client ou cyber-malveillant) au Groupe.

Illustrations

- Détournement de biens et de services ;
- Abus de confiance ;
- Vol ou détournement ;
- Usurpation d'identité ;
- Fraude au Président ;
- Fraude à l'assurance.

Engagements de Covéa

Le Groupe lutte activement contre la fraude interne et externe. Des règles sont déclinées dans les directions métiers les plus exposées. De plus, des pôles spécialisés réalisent des analyses pour prévenir tout cas de fraude interne ou externe, notamment dans le respect des règles légales de confidentialité et de protection des données.
Enfin, le Groupe sensibilise ses salariés sur les pratiques à avoir et sur les impacts découlant de ces actes frauduleux afin de les éviter. Afin de renforcer cette lutte, le dispositif d'alerte professionnelle permet de déclarer toute suspicion de fraude constatée dans le cadre de ses fonctions.

Comportements appropriés

- Rester vigilant sur le risque de fraude dans sa pratique professionnelle quotidienne ;
- Respecter les procédures mises en place par le Groupe notamment la charte d'utilisation des Systèmes d'Information ;
- Signaler tout soupçon de fraude interne comme externe ;
- Ne pas agir dans la précipitation et prendre le temps de solliciter son manager en cas de sollicitation atypique, notamment externe ;
- Garder à l'esprit que tous les biens, même ceux de faible valeur, mis à disposition par le Groupe, ou les documents, sont la propriété de Covéa.

Comportements à éviter / à proscrire

- Utiliser les ressources du Groupe à titre personnel (matériel, information…) ;
- Falsifier des documents officiels du Groupe ;
- Faire de fausses déclarations sur ses notes de frais ;
- Faire une fausse déclaration sur son temps de travail (fraude au badge) ;
- Gérer son propre contrat, son sinistre ou sa prestation ou celui d'une relation personnelle ;
- Cliquer sur des mails d'origine douteuse (expéditeur inconnu, contenu suspicieux…) ;
- Communiquer des informations sensibles par téléphone sans certitude de l'identité du correspondant ;
- Sur les réseaux sociaux, communiquer des informations précises sur le Groupe, pouvant être utilisées par des personnes malveillantes.

Mises en situation

Dans le cadre de la gestion d'un sinistre, une connaissance me demande de gérer son dossier. Que dois-je faire ?

Vous êtes tenu de respecter les procédures en vigueur et applicables à l'exercice de votre mission. Il vous est, à ce titre, interdit d'user de votre qualité de collaborateur pour intervenir sous quelque forme que ce soit dans la gestion d'un dossier dans lequel il a un intérêt personnel ou au profit d'une relation.

Je travaille au service comptabilité, et viens de recevoir un appel d'une personne se faisant passer pour un Directeur général. Il m'a demandé de virer une grosse somme, en urgence, sur un numéro de compte qu'il m'a communiqué au téléphone. Que dois-je faire ?

Dans cette situation, il est impératif de respecter les procédures internes. Veillez à ne jamais communiquer d'informations sur l'entreprise, et informez votre manager de tout appel suspect.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Responsable des Ressources Humaines (RRH) ;
- Dispositif d'alerte professionnelle (voir le paragraphe dédié dans la charte) ;
- L'assistance utilisateurs en cas de réception d'un mail douteux ou sos-spam@covea.fr.

Éthique des affaires

Agir avec éthique vis-à-vis des parties prenantes externes

Les relations avec nos parties prenantes externes doivent être guidées par le respect mutuel. La conduite éthique des affaires implique de mener des actions tout en garantissant aux parties prenantes intégrité, honnêteté et respect.

Illustrations

Mener une conduite loyale des affaires c'est :

- Prendre des décisions sur des bases éclairées ;
- Faire preuve de transparence, d'honnêteté et de franchise à l'égard de l'ensemble des parties prenantes, notamment lors des appels d'offres ;
- Tenir ses engagements ;
- Ne pas dénigrer ni, discréditer ses concurrents.

Engagements de Covéa

Le groupe Covéa s'engage à être vigilant sur la qualité des relations avec ses parties prenantes. Le Groupe obéit au principe de la libre concurrence et s'engage à créer des relations honnêtes et justes avec ses clients, fournisseurs et sous-traitants. Toutes les informations légitimes et nécessaires quant au marché et aux concurrents du Groupe sont obtenues par des moyens transparents et appropriés. Le Groupe ne participe pas à des activités malhonnêtes, illégales ou contraires à l'éthique.

Comportements appropriés

- Communiquer avec honnêteté sur nos produits et services. La comparaison de ces derniers avec ceux de la concurrence doit être équilibrée, exacte et vérifiable ;
- Dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants, se comporter de façon loyale, transparente.

Comportements à éviter / à proscrire

- Utiliser des informations sur un sous-traitant ou fournisseur à des fins malveillantes car ce dernier a mal réalisé ses obligations contractuelles ;
- Conclure un contrat de sous-traitance avec une entreprise ne respectant pas les droits humains car leurs prestations sont moins chères que la concurrence.

Mises en situation

Je m'aperçois qu'un sous-traitant a mal réalisé ses obligations contractuelles. Pour avertir d'autres entreprises de ses mauvaises prestations de travail, je pense publier sur les réseaux sociaux un message d'avertissement. Puis-je le faire ?

Même si un sous-traitant a mal réalisé ses obligations contractuelles, il convient d'utiliser les moyens juridiques à disposition, sans dénigrer le sous-traitant.

Dans le cadre d'un achat de prestation, un soumissionnaire que je connais me contacte pour obtenir des informations sur le Groupe. Afin de répondre de manière plus pertinente à l'appel d'offre, que dois-je faire ?

Vous ne devez pas communiquer d'informations à cette personne pour préserver l'équité entre les soumissionnaires.

Interlocuteur

- Manager.

Éthique des affaires

Lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Le blanchiment de capitaux consiste à utiliser le système économique et financier afin de transformer des revenus issus d'activités illégales en ressources licites. Le financement du terrorisme consiste à fournir ou réunir des fonds susceptibles d'être utilisés pour commettre un acte terroriste ou pour financer une organisation. Conformément à la réglementation, les assureurs sont assujettis à des obligations de vigilance pour lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Illustrations

- Vigilance exercée en assurance vie : origine des fonds non justifiée, rachat précoce, opérations atypiques sur des contrats anciens…
- Vigilance exercée en assurance non vie : recours à l'assurance dommage pour des biens ne correspondant pas au profil du client, souscription et mise en jeu de contrats de prévoyance collective pour des salariés fictifs (fraude sociale)…

Engagements de Covéa

Le Groupe est engagé dans la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et a déployé, depuis des années, un dispositif qui repose notamment sur une classification des risques avec des niveaux de vigilance associés, l'identification et la connaissance de la clientèle, notamment, de personnes « sensibles », une vigilance constante sur les opérations, la déclaration de soupçon à Tracfin, une formation obligatoire et le contrôle interne. Un dispositif de gel des avoirs des clients et bénéficiaires apparaissant sur les listes officielles est également appliqué.

Comportements appropriés

- Respecter les procédures mises en place par Covéa en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme ;
- Apporter une grande importance à la connaissance client, et ce, à tout moment de la relation contractuelle ;
- Rester vigilant en permanence face à des opérations inhabituelles, complexes et sans justification du client ;
- En cas de doute sur une opération inhabituelle, se rapprocher immédiatement du correspondant et déclarant Tracfin ;
- Suivre régulièrement les formations relatives à la LCB-FT.

Comportements à éviter / à proscrire

- Participer, conseiller et faciliter toute opération de placement, de dissimulation de fonds ;
- Révéler à un client qu'il fait l'objet de suspicions en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux ou le révéler à un tiers ;
- Ne pas exiger un justificatif de l'origine des fonds en assurance-vie, sous prétexte de connaître le client depuis longtemps.

Mises en situation

Je constate plusieurs opérations atypiques sur un contrat d"assurance vie, notamment une transaction à destination d'un pays figurant dans les États ou Territoires Non Coopératifs (ETNC). Que dois-je faire ?

En cas de doute sur une transaction, veillez à vérifier toutes les informations à votre disposition. Si ces dernières ne vous permettent pas de lever le doute, contactez immédiatement votre hiérarchie et votre correspondant et déclarant Tracfin.

Un nouveau client ne veut pas me fournir une pièce d'identité, pourtant nécessaire pour souscrire un contrat d'assurance vie. Je n'ose pas insister de peur de perdre un client. Que dois-je faire ?

Si un client refuse de vous faire parvenir des documents permettant de l'identifier, permettez-vous d'insister. Si ce dernier ne souhaite toujours pas vous transmettre ces documents, contactez votre hiérarchie et votre correspondant et déclarant Tracfin.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Correspondant et déclarant Tracfin.

Pour en savoir plus :
Consulter la page « Conformité / LCB-FT » sur l'intranet.

Éthique des affaires

Respecter les règles relatives aux abus de marché

Les abus de marché sont les comportements illicites des différents intervenants sur un marché, qui portent atteinte à la transparence du marché sur lequel ils opèrent et conduisent à nuire aux investisseurs boursiers.
Ils sont sanctionnés par l'Autorité des marchés financiers.
Les règles relatives aux abus de marché visent à garantir l'intégrité du marché et préserver la confiance des investisseurs.

Illustrations

- Délit d'initié (passation d'ordres en utilisant une information privilégiée) ;
- Divulgation illicite d'informations privilégiées (communication illicite à un tiers d'une information confidentielle détenue dans le cadre de ses fonctions ou d'un mandat) ;
- Manipulation de cours (comportement illicite influençant le cours d'un titre financier).

Engagements de Covéa

Les transactions effectuées par les collaborateurs dans le cadre de leur fonction ou en compte propre doivent respecter la réglementation qui encadre les activités financières. Ainsi, tout collaborateur ayant accès à des informations privilégiées (initié permanent ou occasionnel) doit en préserver la confidentialité en s'abstenant de communiquer des informations privilégiées à un tiers et en s'abstenant d'effectuer toute transaction, tant que l'information n'a pas été rendue publique. L'utilisation de ces informations pour réaliser un profit ou éviter une perte personnelle directe ou indirecte est contraire à la règlementation (sanction pénale, sanction de l'AMF) et aux règles de conduite du Groupe.
Le groupe Covéa s'engage à sensibiliser les salariés concernés par ces situations.

Comportements appropriés

- S'abstenir d'utiliser une information privilégiée dont on a connaissance dans le cadre de sa fonction ou d'un mandat en effectuant des opérations sur l'instrument financier en question ;
- Veiller à ne pas communiquer une information privilégiée à d'autres personnes hors du cadre strictement professionnel et ne relevant pas de la liste d'initiés ;
- S'abstenir de recommander à un tiers l'acquisition ou la cession de l'instrument financier en question ;
- Respecter les procédures internes et les restrictions qui s'imposent sur les opérations et les transactions financières réalisées par le Groupe.

Comportements à éviter / à proscrire

- Communiquer une information privilégiée à un tiers, ou à des collaborateurs non habilités ;
- Divulguer des informations confidentielles obtenues dans l'exercice de son activité professionnelle à ses proches (famille, cercle amical).

Mises en situation

Un de mes clients me confie que l'entreprise qu'il dirige est en négociation pour élargir son marché et racheter un concurrent. Il me précise que ce rachat va avoir un fort impact sur la valeur des actions de ces entreprises. Il me conseille ainsi de me tenir prêt à acheter des actions dans l'une de celles-ci. Puis-je le faire ?

Ces informations ont été obtenues dans un cadre professionnel et l'information n'a pas été rendue publique. N'utilisez pas ces informations privilégiées à des fins personnelles. Ne partagez pas cette information auprès de collègues non habilités, de proches ou tiers. Cette utilisation constitue un abus de marché et plus précisément un délit d'initié. Ces pratiques illégales sont sanctionnées par la loi.

Un ami m'informe de la perte du plus gros client de sa société, car il sait que Covéa est actionnaire de cette société. Il me précise en même temps que cette information n'a pas été rendue publique. Puis-je divulguer cette information à ma hiérarchie ?

Non car il s'agit d'une information privilégiée, qui n'a pas été rendue publique.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Direction Conformité.

Protection des actifs du Groupe

Assurer la protection des données du Groupe et leur confidentialité

Toutes les données et informations dont les collaborateurs ont connaissance dans le cadre de leurs fonctions ou de leurs missions constituent un actif incorporel essentiel et font partie du patrimoine du groupe Covéa. Elles doivent nécessairement être gérées selon la réglementation, les règles et processus en vigueur, notamment en termes de secret des affaires.
La protection des données du Groupe implique que chacun les utilise de façon loyale et dans le respect de son obligation de confidentialité. Avant de transmettre des informations, il s'agit pour chacun de s'interroger sur l'importance de celles-ci, leur caractère, leur degré de sensibilité.

Illustrations

- Informations relatives aux affaires : marques, savoir-faire, informations sur les marchés, tarifications, offres, études ;
- Données des sociétaires, clients, fournisseurs, sous-traitants.

Engagements de Covéa

Le groupe Covéa s'engage à respecter la règlementation relative à la protection des données. Il s'engage également à sensibiliser chaque utilisateur sur la protection des données du Groupe, celles des sociétaires et clients, et des autres parties prenantes. Il s'est doté pour cela d'une charte d'utilisation des Systèmes d'Information annexée au règlement intérieur, et déploie un vaste programme de sensibilisation à la protection des données personnelles auprès de ses collaborateurs.

Comportements appropriés

- S'assurer de la légitimité d'un tiers à recevoir des données avant toute communication ;
- Être particulièrement vigilant sur la protection des données de nos clients, sous-traitants et fournisseurs ;
- Veiller à ne pas communiquer des documents contenant des données confidentielles à une personne extérieure au Groupe sans en avoir eu l'autorisation ;
- S'interdire d'utiliser des informations du Groupe à des fins personnelles ou au bénéfice d'un proche ;
- Alerter en cas d'anomalie (divulgation d'une information sensible ou confidentielle) ;
- Ne pas conserver des données professionnelles lors de son départ du Groupe.

Comportements à éviter / à proscrire

- Rendre public tout document interne du Groupe sans autorisation ;
- Conserver des données professionnelles après son départ du Groupe ;
- Communiquer l'annuaire interne ou l'organigramme du Groupe à un tiers ;
- Divulguer des informations sur le Groupe au téléphone sans être certain de l'identité de votre interlocuteur.

Mises en situation

Un collègue m'envoie le compte rendu d'un Comité stratégique auquel je n'ai pas pu participer. Me restant encore une heure de trajet, je décide d'ouvrir ce document dans les transports en commun. Puis-je le faire ?

Vous devez éviter de travailler sur ce type de document dans les transports en commun. Il est préconisé d'utiliser un filtre de confidentialité sur votre PC dans les espaces publics.

Une amie, étudiante en graphisme, me propose de mettre en page le diaporama que je vais présenter lors d'un prochain Comité. Puis-je lui envoyer mon document par messagerie électronique ?

Non, vous ne pouvez pas communiquer un document interne à un tiers qui n'est pas en relation de travail avec vous. Si le document n'est pas confidentiel, vous pouvez vous faire aider par un collègue.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Délégué à la Protection des Données (DPO), le cas échéant le relais DPO.

Protection des actifs du Groupe

Assurer la sécurité des Systèmes d'Information et matériels du Groupe

Les Systèmes d'Information (SI) correspondent à l'ensemble des ressources de l'entreprise permettant la gestion de l'information : matériel, logiciel, application, données. La sécurité des SI est cruciale pour la continuité de l'activité du Groupe. Ces systèmes sont exposés à de nombreuses vulnérabilités du fait notamment de la multiplication des échanges, des réseaux et de l'ouverture des SI vers l'extérieur.
Aussi, l'éthique individuelle que chacun doit appliquer dans l'utilisation du SI doit se faire en respectant la destination première des technologies, l'intégrité du SI, la sécurité du système et du matériel, et la mise en œuvre des principes généraux de bonne conduite, conformément à la Charte d'Utilisation du SI Covéa.

Les principales problématiques soulevées par l'usage des SI concernent la protection des données, notamment personnelles : il convient de mettre l'accent sur leur confidentialité, par le contrôle et la surveillance de l'usage, leur intégrité, leur disponibilité, et la traçabilité des actions entreprises sur le SI.

Illustrations

- Système d'authentification des utilisateurs pour accéder aux Systèmes d'Information du Groupe ;
- Contrôles de l'utilisation des Systèmes d'Information afin de détecter des dangers ou des usages abusifs ou contraires aux règles de confidentialité, d'intégrité, de disponibilité et de traçabilité.

Engagements de Covéa

Le groupe Covéa s'est doté d'une charte d'utilisation des Systèmes d'Information qui définit les droits et les devoirs des utilisateurs dans le cadre de l'utilisation des outils informatiques mis à leur disposition. Cette charte rappelle la législation applicable et mentionne en particulier les pratiques interdites et les points de vigilance sur l'usage d'Internet et de la messagerie électronique. Les collaborateurs doivent se conformer à cette charte et à la Politique Globale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI) en vigueur au sein du Groupe.
Le groupe Covéa met par ailleurs en place un dispositif de prévention contenant un parcours de formation, des exercices récurrents de phishing, et des campagnes de communications régulières.
Les ressources informatiques doivent être utilisées uniquement dans le cadre de l'activité professionnelle des collaborateurs, défini par leur fonction, et dans la limite des délégations qui leur sont accordées.

Comportements appropriés

- Respecter l'intégrité des configurations ;
- Enregistrer les documents professionnels sur des répertoires partagés ;
- Sécuriser toute transmission d'information professionnelle à l'extérieur du Groupe par des mesures adaptées.

Comportements à éviter / à proscrire

- Utiliser un mot de passe identique pour différentes applications ;
- Communiquer votre mot de passe à un collègue pour le dépanner ;
- Ne pas respecter la politique de sécurité des Systèmes d'Information.

Mises en situation

Je pars en retraite prochainement. Je souhaite conserver l'ordinateur professionnel car je n'en ai pas. Est-ce possible ?

Non, car votre ordinateur est une ressource appartenant à Covéa. Il vous a été confié dans le cadre de votre activité professionnelle. Lorsque vous quitterez vos fonctions, vous devrez donc restituer l'ensemble des équipements et documents mis à disposition par Covéa.

Un ami m'a conseillé d'installer un logiciel sur mon ordinateur professionnel. Que dois-je faire ?

L'ordinateur fourni par le groupe Covéa est un matériel lui appartenant. Chaque collaborateur doit utiliser le matériel mis à sa disposition en respectant l'intégrité des configurations fournies. Dans un tel cas, il est possible de faire une demande informatique.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) ;
- Responsable des Ressources Humaines (RRH).

Pour en savoir plus, consulter sur l'intranet :

- *La Charte d'Utilisation des Systèmes d'Information du groupe Covéa.*
- *La Politique Globale de Sécurité des Systèmes d'Information*

Protection des actifs du Groupe

Communiquer de manière responsable

La communication avec les tiers engage le groupe Covéa. Toute communication avec les tiers extérieurs doit être exacte et conforme aux obligations légales, réglementaires et internes. Afin d'éviter toute atteinte aux intérêts et à la réputation du Groupe, il est indispensable d'être attentif aux messages envoyés à l'extérieur.

Illustrations

- Communication au travers des médias, des réseaux sociaux ;
- Communication aux analystes, régulateurs et autres autorités.

Engagements de Covéa

Le groupe Covéa s'engage à veiller à ce que chaque collaborateur ait conscience des enjeux que peuvent avoir ses propos personnels sur l'image et la réputation du Groupe. Covéa s'engage à garantir la liberté d'expression de ses salariés, dans la mesure où leurs propos ne viennent pas porter atteinte aux intérêts du Groupe.
Afin de maîtriser la communication du Groupe, seuls les collaborateurs dûment habilités et autorisés peuvent faire des déclarations et s'exprimer au nom du Groupe auprès des médias, autorités, réseaux sociaux ou autres organisations.
Les collaborateurs non autorisés ont interdiction de créer des pages ou comptes au nom du Groupe sur Internet, utiliser les logos du Groupe ou de ses marques, parler au nom et pour le compte de Covéa.
Parallèlement, Covéa s'engage à mettre tout en œuvre pour retirer les propos diffamatoires que peuvent subir les collaborateurs dans le cadre de leurs fonctions.

Comportements appropriés

- Faire preuve de vigilance et de discernement à l'égard de toute sollicitation extérieure concernant le groupe Covéa et son organisation ;
- Informer la hiérarchie et la Communication externe de toute sollicitation externe et interne concernant une prise de parole relative au Groupe, à ses activités ou à son fonctionnement, et ne donner suite qu'après autorisation ;
- Veiller à respecter l'obligation de loyauté vis-à-vis du Groupe et s'abstenir de tout propos dénigrant, y compris sur les réseaux sociaux ;
- Respecter l'obligation de confidentialité liée au contrat de travail tant dans l'exercice de sa fonction que dans sa sphère privée.

Comportements à éviter / à proscrire

- S'exprimer au nom du Groupe auprès d'un média ou sur les réseaux sociaux sans autorisation ;
- Communiquer sur les activités et projets du Groupe en externe sans autorisation ;
- Communiquer des informations sur le Groupe à un tiers que l'on ne peut pas identifier notamment au téléphone, ou sur les réseaux sociaux ;
- Divulguer à l'extérieur des informations confidentielles sur le Groupe.

Mises en situation

En sortant de mon lieu de travail, un journaliste est devant la porte (ou me contacte sur les réseaux sociaux) et souhaite me poser des questions sur une activité liée au Groupe. Que dois-je faire ?

Ne communiquez aucun élément et prévenez ultérieurement votre hiérarchie de la sollicitation de ce journaliste.

Ma direction vient de signer un partenariat externe. Ai-je le droit d'en parler sur les réseaux sociaux ?

En tant que collaborateur, vous n'êtes autorisé à annoncer un partenariat en externe que si celui-ci est déjà rendu public par le Groupe, notamment via le programme d'ambassadeur « Digitalise ta boîte ».

Mon ami travaillant pour un média français, m'appelle et me pose des questions sur la nouvelle organisation du Groupe. Que dois-je faire ?

Vous ne devez pas répondre mais conseiller à votre ami de se rapprocher du service de presse de la Communication externe pour obtenir les informations publiques sur le Groupe.

Interlocuteurs

- Manager ;
- Communication externe : presse@covea.fr.

Dispositif d'alerte professionnelle

Le dispositif d'alerte professionnelle Covéa contribue à la culture de l'intégrité en permettant la détection de dysfonctionnements dans les domaines visés par la loi[9].
Il permet à tout collaborateur du Groupe ainsi qu'aux tierces parties de signaler des faits graves, dont des manquements à la loi ou au règlement, notamment dans les domaines suivants :

- Prévention de la corruption et de la fraude ;
- Santé et sécurité au travail ;
- Harcèlement et discrimination ;
- Atteintes graves à l'environnement.

L'utilisation de ce dispositif est facultative et confidentielle. Les collaborateurs peuvent ainsi adresser leur signalement à leur supérieur hiérarchique direct ou indirect, à leur RRH ou encore aux représentants du personnel.
Covéa s'engage à ce qu'aucune mesure ou sanction disciplinaire ne soit prise à l'encontre d'un collaborateur de bonne foi qui aurait utilisé le dispositif d'alerte professionnelle et ce, même si les faits s'avèrent par la suite inexacts.
A l'inverse, l'utilisation abusive du dispositif peut exposer le collaborateur à des sanctions disciplinaires ainsi qu'à des poursuites judiciaires.

Les collaborateurs disposent pour ce faire de la plateforme : https://report.whistleb.com/fr/covea.
Les tiers disposent pour ce faire de la plateforme : https://report.whistleb.com/fr/covea-vigilance.

FAQ

Qu'est qu'un lanceur d'alerte ?

C'est une personne physique qui signale des faits qu'il a personnellement constaté, de manière désintéressée (c'est-à-dire dans l'intérêt général) et de bonne foi, qui constituent une situation ou un comportement potentiellement illégal ou illicite ou portant atteinte à l'intérêt général.

Comment suis-je protégé ?

Le dispositif assure la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte, des personnes concernées et des informations recueillies à toutes les étapes du traitement de l'alerte. Cette confidentialité est garantie par l'utilisation d'échanges cryptés sur une plateforme dédiée et par un nombre de collaborateurs restreint traitant des alertes. Ces collaborateurs sont assujettis à une obligation stricte de confidentialité. La violation de l'identité du lanceur d'alerte est pénalement sanctionnée par 2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende.

Puis-je faire une alerte anonyme ?

Par principe, Covéa souhaite éviter de recevoir des alertes anonymes afin d'éviter les dénonciations calomnieuses et de faciliter l'instruction de l'alerte et la protection de l'auteur de l'alerte.

Quels faits ou comportements puis-je signaler ?

Le champ d'application du dispositif est limité aux faits graves visés par les textes, notamment :

- Dans le domaine économique et financier : les potentielles infractions pénales tels que la fraude ou l'escroquerie, la corruption, l'abus de bien social et les violations du Code de conduite anticorruption.
- Dans le domaine de la santé, de la sécurité des personnes ou de l'environnement : la discrimination, le harcèlement, le travail forcé, une fuite majeure de données personnelles, une pollution environnementale.

Que se passe-t-il ensuite ?

L'auteur de l'alerte reçoit un accusé de réception immédiatement. L'alerte est reçue par le directeur Conformité qui est le référent alertes du Groupe. Une fois la recevabilité de l'alerte confirmée, une enquête interne confidentielle est lancée pour vérifier les faits signalés.

[9] Loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique et la loi du 27 mars 2017 sur le devoir de vigilance des maisons mères et des entreprises donneuses d'ordres.

e-accessibility©

La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.1, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par ipedis

GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ

SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE
régie par le Code des assurances
RCS Paris 450 527 916
86-90, rue Saint-Lazare - 75009 Paris
www.covea.eu
@groupecovea sur