

CODE de CONDUITE



ASSURANCES



I. NOS ENGAGEMENTS	01
II. UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE	03
III. NOTRE ÉTHIQUE AU QUOTIDIEN : des règles de conduite	06
<hr/>	
En matière de relations avec les clients et fournisseurs	09
1. Relations avec les clients	10
2. Données à caractère personnel des clients	12
3. Choix équitable du fournisseur	13
4. Relations responsables avec les fournisseurs	15
5. Concurrence	17
<hr/>	
En matière sociale, environnementale et sociétale	19
6. Protection des données des collaborateurs	20
7. Santé et Sécurité au travail	22
8. Non-discrimination	23
9. Diversité et mixité	25
10. Lutte contre le harcèlement	26
11. Activités extra-professionnelles	28
12. Démarche environnementale	29
13. Contribution aux territoires	31
<hr/>	
En matière d'anticorruption	32
14. Lutte contre la corruption	35
15. Lutte contre le trafic d'influence et interaction avec des agents publics	37
16. Lutte contre les paiements de facilitation	39
17. Conflits d'intérêts	40
18. Cadeaux et invitations	41
19. Lobbying et financement de partis politiques	43
20. Mécénat et actions de solidarité	44
21. Sponsoring	46
<hr/>	
En matière de protection et de réputation du Groupe	47
22. Confidentialité	48
23. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	50
24. Lutte contre l'évasion fiscale	52
25. Sanctions internationales	53
26. Prévention de la fraude	55
27. Prévention des abus de marché	57
28. Utilisation des réseaux sociaux	59



I. | Nos ENGAGEMENTS



Nicolas Denis - Directeur général de Crédit Agricole Assurances

Le Crédit Agricole s'est doté d'une Charte Ethique commune à l'ensemble du Groupe, rendue publique en mai 2017, qui souligne nos valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité. Ce document de référence reprend les principes d'actions et de comportements à respecter vis-à-vis de nos clients et de l'ensemble de nos parties prenantes, les collaborateurs, les fournisseurs et prestataires, les représentants de l'État, les associations et ONG, les actionnaires et les investisseurs.

Crédit Agricole Assurances (CAA), filiale métier de Crédit Agricole S.A. couvre l'ensemble des besoins clients en assurance, en France et à l'international, via trois grands métiers : Epargne/Retraite, Prévoyance/Emprunteur/Assurances collectives et Assurances dommages.

Si la Charte Ethique affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs ainsi que nos principes d'actions, notre Code de conduite vient mettre en pratique les engagements de cette Charte, socle de la conduite éthique et professionnelle à tenir par tous.

Le Code de conduite dont la première version est parue en 2018, a été pensé pour guider au quotidien chacune de nos actions, décisions et comportements. Il est le fruit d'une démarche collaborative menée avec les différents métiers de Crédit Agricole Assurances et d'un processus de co-construction qui a mobilisé des correspondants des fonctions supports (Achats, Affaires publiques, Communication, Conformité, Investissements, Juridique, Ressources Humaines...) et ceux des fonctions d'expertise au sein des trois grands métiers. Au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités, le Code de conduite traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous mettons à votre disposition, la deuxième version de ce Code, actualisée de l'évolution réglementaire relative au harcèlement, et fait l'objet de quelques précisions notamment relatives au domaine de la protection des données collaborateurs, et de la lutte contre la corruption.

Je vous en souhaite une bonne lecture et une mise en œuvre active !



II.

Utilisation de notre
CODE de CONDUITE

Le Code de conduite de Crédit Agricole Assurances est un outil et un guide nous permettant de mieux expliciter nos obligations professionnelles, et d'adopter un comportement conforme à l'éthique et aux valeurs du Groupe Crédit Agricole.

A qui s'applique le code ?

Le Code de conduite s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs, quelle que soit leur situation et leur fonction au sein de Crédit Agricole Assurances.

Quels objectifs et comment lire le code ?

Le Code de conduite a été établi dans l'optique de guider nos actes et nous aider à prendre les décisions en respectant nos règles d'éthique, nos valeurs et le droit. Il précise, par thème, les comportements professionnels à respecter et à promouvoir dans le cadre de nos fonctions et de nos relations de travail. Les différents thèmes sont regroupés en quatre volets : le volet « relations avec les clients et les fournisseurs », le volet « social, environnemental et sociétal », le volet « anticorruption » et le volet « protection et réputation du groupe ». Il convient de noter que le thème transversal des conflits d'intérêts a été positionné dans le volet anticorruption. Pour aller plus loin, des cas pratiques permettent d'illustrer à l'aide d'applications concrètes, les principes présentés dans le Code. Pour autant, le Code de conduite ne se veut pas exhaustif, il ne prétend pas répondre à toutes les interrogations ou aborder tous les cas possibles, notamment dans ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire. C'est la raison pour laquelle, dans chaque situation ou pour toute décision prise, chacun doit se poser les questions suivantes :

LES 5 QUESTIONS A SE POSER POUR UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE

- 1** Est-ce légal ?
- 2** Est-ce en accord avec les valeurs de la Charte Ethique du Groupe et le Code de conduite ?
- 3** Est-ce dans l'intérêt de nos clients et de nos parties prenantes ?
- 4** Ai-je bien pris en compte les risques et les conséquences pouvant être engendrés par ma décision ?
- 5** Serais-je à l'aise si ma décision était rendue publique aussi bien en interne qu'en externe ?

Si la réponse à l'une de ces questions est négative, ou en cas de doute, il est nécessaire d'en parler préalablement à toute action. Pour cela, vous pouvez consulter votre manager, les directions des Affaires Juridiques, de la Communication, de la Conformité, des Ressources Humaines, ou toute autre direction appropriée en fonction du cas de figure et garder une trace du problème rencontré.

Qui veille à la mise en oeuvre ? Qui l'actualise ?

Une équipe pluridisciplinaire, ayant pour garants les directeurs de la Communication, de la Conformité, des Ressources Humaines, est chargée, de la mise en œuvre, du suivi et de l'actualisation du Code de conduite. Elle se coordonne avec les directions concernées pour faire un point annuel au Comité de Direction de Crédit Agricole Assurances et il en est rendu compte au Conseil d'administration. Le contenu du Code pourra être amené à évoluer dans le temps, et il ne substitue pas aux règlements et procédures internes de Crédit Agricole Assurances. Il est de votre devoir et responsabilité de les consulter et de vous y conformer.

Comment est accessible le code de conduite ?

Quelle visibilité ?

Le Code de conduite est un document rendu public et partagé avec les parties prenantes. Il est accessible sur le site internet et l'intranet de Crédit Agricole Assurances.

Quelles obligations pour les collaborateurs ?

Nous devons tous avoir pris connaissance des principes présentés dans le Code de conduite et les respecter dans l'exercice de nos fonctions. De plus, nous devons véhiculer et promouvoir les valeurs et principes présentés dans le Code de conduite, avec vigilance et bienveillance. Enfin, nous avons l'obligation de réaliser les formations qui nous sont proposées sur les thèmes du Code de conduite (citons : la fraude, la corruption, les sanctions internationales...)

S'IL NE FALLAIT RETENIR QU'UNE RÈGLE

Lorsque nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement inapproprié, ou lorsque nous faisons l'objet de pression, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager.



Qu'est-ce que le droit d'alerte ?

Le dispositif d'alerte a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs internes et externes ainsi que les partenaires commerciaux, de signaler des faits entrant dans le champ d'application décrit par la procédure « Droit d'alerte ». Un dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements est mis à disposition.

Quel rôle et quelles attentes envers les managers ?

En tant que manager, vous devez rappeler à votre équipe que vous êtes à son écoute, créer un climat de confiance pour que vos collaborateurs n'aient

pas d'hésitation à venir vous consulter en cas de difficulté. Il est nécessaire que vous puissiez expliquer en quoi, et comment, s'applique le Code à leurs fonctions. C'est la raison pour laquelle, vous devez vous référer au Code de conduite ainsi qu'à la Charte Ethique et au Règlement Intérieur. Si vous avez des interrogations, n'hésitez pas à solliciter, selon le sujet, la direction la plus à même de vous répondre (Communication, Conformité, Ressources Humaines, ou toute autre direction appropriée). Faites preuve de vigilance, de transparence et donnez l'exemple. Montrez qu'il est parfaitement possible d'atteindre les objectifs fixés, en agissant dans le respect de l'éthique et des valeurs du Groupe.



III. | Notre ÉTHIQUE au quotidien : des règles de CONDUITE



DÉFINITION

L'éthique se rattache à la sphère morale et renvoie aux valeurs, particulièrement celles de l'entreprise. Ces valeurs doivent motiver nos décisions et nos comportements professionnels. Leur déclinaison en règles de conduite au titre de l'activité professionnelle définit notre déontologie.



DANS LE DÉTAIL

L'éthique se rapporte ainsi :

- Aux valeurs propres à l'entreprise, formulées en concepts génériques (par exemple : respect des autres, solidarité etc.) et développées en « principes d'action » pour l'entreprise (par exemple : lutte contre les discriminations) ;

- À la validation et à l'adoption de ces valeurs et de ce référentiel éthique par la gouvernance de l'entreprise à son niveau le plus élevé ;

- À une mission générale de faire connaître et de faire respecter les valeurs, principes et règles de conduite, de façon à faire du référentiel éthique le garant de l'identité d'appartenance à l'entreprise et de la confiance nécessaire à la vie au travail et aux relations avec les parties prenantes.

La Conformité répond à une exigence applicable aux établissements financiers et aux compagnies d'assurances par les moyens suivants :

- La mise en place des règles et procédures internes transposant dans l'entreprise, lois et réglementations ;

- L'existence d'une fonction, assumée par un responsable, cadre de direction, de prescription et de contrôle qui permette à l'entreprise, notamment dans les secteurs d'activités réglementés, de prévenir, les risques majeurs de non-conformité.

L'éthique incite au respect des valeurs et des règles de conduite. La Conformité quant à elle, vise à la prévention des violations du référentiel éthique et du droit, afin de protéger l'entreprise contre des sanctions et contre le risque de réputation (ou d'image).



« AVOIR UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE », C'EST :

■ Être responsable dans nos relations avec les clients et les fournisseurs

Toute relation doit être établie dans le respect des principes de loyauté et de solidarité, et des engagements pris à l'égard de nos clients et de nos

fournisseurs. Les décisions doivent être prises en s'assurant de la primauté de l'intérêt du client, en respectant le principe d'équité dans le choix des fournisseurs ainsi que les règles de concurrence.

■ Respecter les personnes

Que ce soit dans les relations entre collaborateurs de l'entreprise ou avec toute partie prenante, le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux doit être rigoureusement appliqué.

Prévenir toute forme de discrimination ou de harcèlement, promouvoir la diversité et la mixité, respecter les mesures relatives à la santé et la sécurité, ou encore s'assurer de la protection des données des collaborateurs et des clients : c'est en respectant ces principes que nous créons un climat de travail favorable, source de performance et de satisfaction.

■ Respecter les engagements vis-à-vis de la société et l'environnement

Pour Crédit Agricole Assurances, cela consiste à être utile sur le long terme à nos clients et à partager la valeur ainsi créée, à s'inscrire dans la durabilité des projets financés, à s'investir dans les territoires. Une attention toute particulière est portée sur la « Finance Verte » avec l'ambition d'accompagner la transition énergétique pour une économie « bas carbone », tout en préservant la nature.

Chaque administrateur, dirigeant et collaborateur, porte la démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) : elle a comme objectifs d'accompagner les territoires, de rechercher l'excellence dans les relations avec les clients, sociétaires, et collaborateurs, et de maîtriser les risques.

■ Prévenir et détecter la corruption et le trafic d'influence

La lutte contre la corruption est un objectif de bien commun majeur. En matière de prévention contre la corruption et le trafic d'influence, Crédit Agricole Assurances doit porter ses valeurs, en particulier : l'honnêteté, l'intégrité, la loyauté, la transparence, l'impartialité.

Le volet anticorruption, intègre les principes fondamentaux relatifs à la mise en place de mesures appropriées pour prévenir, détecter et dissuader les pratiques de corruption ou de trafic d'influence avec une « tolérance zéro ». Parmi les autres thèmes traités, figurent les cadeaux et invitations, les paiements de facilitation, les conflits d'intérêts, le mécénat, le sponsoring et la représentation d'intérêt (lobbying).



■ Faire preuve de vigilance au quotidien

Pour maintenir la confiance, nous devons nous montrer responsables dans l'utilisation pouvant être faite des ressources et des informations accessibles dans l'entreprise, et nous prémunir contre tout risque de conflit d'intérêts. Nous devons veiller également à ne pas diffuser indûment ou exploiter, pour notre propre compte ou pour le compte d'autrui, les informations confidentielles détenues.

La vigilance de tous doit permettre de protéger les intérêts de la clientèle, de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de respecter le droit des sanctions internationales, de lutter contre l'évasion fiscale, de prévenir la fraude et de protéger l'intégrité des marchés.

■ S'abstenir de toute action susceptible de nuire à la réputation de crédit agricole assurances

Nous sommes tous responsables de l'image, de Crédit Agricole Assurances et de notre Groupe, véhiculée tant en interne qu'en externe. Le risque d'une publicité négative, en particulier sur les réseaux sociaux, est porteur d'impact potentiel sur l'image de Crédit Agricole Assurances et d'une atteinte à la confiance qui est témoignée à notre Groupe.

Pour éviter cela, nous devons veiller à préserver notre réputation en respectant l'ensemble des principes présentés dans ce code, en veillant à ne pas tenir de propos pouvant engager le Groupe, à ne pas divulguer des informations confidentielles sur son environnement professionnel et ne pas participer à la diffusion de rumeurs.



En matière de relations avec les clients et fournisseurs

1. Relations avec les clients



DÉFINITION

Le Groupe Crédit Agricole place la confiance et la satisfaction de ses clients et de ses sociétaires au cœur de ses actions. Crédit Agricole Assurances souhaite que chaque collaborateur s'implique dans cette relation en gardant à l'esprit la primauté de l'intérêt du client dans chacune de ses actions, y compris lorsque l'on exerce un métier dans une fonction support au service du Groupe.



DANS LE DÉTAIL

Pour s'assurer que les attentes des clients sont bien respectées, des ateliers de co-création et des enquêtes de satisfaction sont menés par Crédit Agricole Assurances, en liaison avec les réseaux et les métiers. Les réclamations des clients sont traitées au sein des entités concernées, pour constamment rechercher et perfectionner l'excellence dans la relation. Des formations sont par ailleurs dispensées pour les collaborateurs en contact direct ou non avec la clientèle.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Au fil du temps, le groupe Crédit Agricole Assurances s'est construit pour être un assureur complet, diversifié et international au service de ses partenaires, en phase avec le positionnement de banque universelle de proximité du Groupe Crédit Agricole. En cohérence avec les engagements du Groupe, Crédit Agricole Assurances déploie depuis 2010 une démarche de responsabilité sociétale dans l'ensemble de ses métiers et activités à partir d'enjeux clairement identifiés. L'offre du groupe Crédit Agricole Assurances s'efforce ainsi de répondre aux grands enjeux sociétaux, tant sur les aspects humains qu'environnementaux.

Enfin, le Groupe investit et innove en permanence pour faire évoluer et renforcer sa relation client, notamment au travers d'une architecture digitale repensée. En faisant le choix d'une banque totalement multicanale à la fois 100 % humaine, 100 % digitale, l'objectif est de proposer à nos clients une nouvelle expérience de la banque-assurance, qui conjugue efficacité et proximité. Cette démarche s'inscrit dans le respect total de la protection des données personnelles.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Être à l'écoute des clients et penser chaque action dans leur intérêt ;
- Connaître les besoins des clients, dans le respect de leur vie privée, pour leur fournir des conseils et un accompagnement adapté ;
- S'assurer de toujours fournir aux clients une information claire, exacte et non trompeuse ;
- Faire analyser par un Comité NAP (Nouveaux produits/ Nouvelles activités) toute nouvelle activité, nouveau produit ou nouveau service commercialisé, ou encore modification significative pour s'assurer qu'il est conforme aux dispositions législatives et réglementaires, en définissant un marché cible, en veillant à la qualité de l'information de la clientèle ;
- Être vigilant pour pouvoir prévenir toute forme de fraude afin de protéger les clients, mais également lutter contre le blanchiment, contre le financement du terrorisme, contre la corruption ;
- Faire remonter à mon manager tout dysfonctionnement et toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêts ;
- Veiller au respect de l'application des engagements à caractère déontologique des entreprises d'assurance membres de la Fédération Française de l'Assurance (FFA).



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Placer mes intérêts personnels ou ceux du Groupe Crédit Agricole Assurances avant ceux des clients ;
- Faciliter, encourager ou apporter mon aide à un client dans toute action visant à enfreindre les lois et les règlements ;
- Proposer un produit non encore autorisé par un Comité NAP.



EXEMPLES

Un nouveau contrat d'assurance vie va être créé. Quelles précautions dois-je prendre ?

Lors de la phase de construction, l'assureur doit déterminer un marché cible, et réaliser des tests afin de déterminer que le produit réponde bien aux besoins, caractéristiques et objectifs de la clientèle cible.

Un nouveau contrat d'assurance-vie va être créé. Quelles précautions dois-je prendre ?

Lors de la phase de construction, l'assureur doit déterminer un marché cible, et réaliser des tests afin de déterminer que le produit réponde bien aux besoins, caractéristiques et objectifs de la clientèle cible.

À la suite du passage de mon dossier en Comité NAP, celui-ci a émis une condition. Sachant que, pour des raisons de concurrence, la sortie de ce nouveau produit doit se faire rapidement dans les jours à venir, puis-je tout de même le commercialiser ?

Non, le processus NAP constitue un levier essentiel pour s'assurer de la protection de l'intérêt des clients, en évitant de commercialiser des produits susceptibles de leur causer préjudice. Après en avoir vérifié les risques et la Conformité, si le Comité NAP donne un accord conditionnel, les clauses restrictives alors émises présentent un caractère bloquant. Vous ne pouvez donc pas commercialiser le produit ou le service avant que toutes les conditions aient été levées.

2. | Données à caractère personnel des clients



DÉFINITION

Le Groupe Crédit Agricole s'est doté d'une charte sur l'usage des données à caractère personnel de ses clients. Elle fournit un cadre de référence à ses collaborateurs amenés à traiter ce type de données, qui rappelle les engagements pris par le Groupe ainsi que les bonnes pratiques à observer.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Le groupe Crédit Agricole prend position sur le sujet sensible des données personnelles, en s'engageant à agir avec éthique et responsabilité, avec transparence et pédagogie envers ses clients.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Informer les référents BU/SU et le cas échéant la cellule DPO (Data Protection Officer ou Délégué à la Protection des Données Personnelles), dès le démarrage d'un projet afin de nous mettre en situation de respecter l'ensemble des règles sur la protection des données à caractère personnel ;
- De la même manière, intégrer au projet, des experts et des représentants de la sécurité informatique ;

- Assurer la bonne adéquation du projet avec la Réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, et avec les principes de la charte : sécurité, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie... ;

- En cas de doute, toujours contacter les référents BU/SU et le cas échéant la cellule DPO.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Porter un projet impliquant un traitement de données à caractère personnel sans avoir vérifié auprès de la cellule DPO la bonne conformité de mon projet ;
- Effectuer tout usage des données à caractère personnel qui ne respecterait pas les grands principes indiqués dans la charte, ainsi que les valeurs mises en avant dans le Projet Client du Groupe Crédit Agricole ;
- Traiter des données à caractère personnel pour des finalités non prévues ou sans que le client en ait été informé au préalable ;
- Ne pas respecter les règles et recommandations mises en place dans le Groupe afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, en permettant notamment à des personnes non autorisées d'accéder à ces données.

EXEMPLE

On me demande de collecter de nouvelles données dans le cadre d'un projet s'intégrant dans un traitement déjà en œuvre. Que dois-je faire ?

Saisir, préalablement à toute mise en œuvre, la cellule DPO et afin de faciliter leur analyse, apporter les précisions suivantes :

- Ce projet implique-t-il une ou plusieurs finalités nouvelles par rapport à celles déjà en œuvre ?
- Ces finalités sont-elles compatibles ou incompatibles avec les finalités déjà existantes ?

- Les nouvelles données collectées sont-elles sensibles ?

- Les nouvelles catégories de données collectées ou les finalités poursuivies portent-elles atteinte aux droits et libertés des personnes concernées ?

La Cellule DPO décidera alors de l'opportunité de mettre en œuvre une analyse d'impact du traitement sur la vie privée, et de l'alimentation du registre des traitements.

3. | Choix équitable du fournisseur



DÉFINITION

Choisir équitablement un fournisseur, c'est avant tout réserver à toutes les entreprises prestataires le même traitement.



DANS LE DÉTAIL

Le choix équitable du fournisseur doit être le résultat d'une compétition loyale entre les entreprises interrogées dans le cadre d'un appel d'offres. Ce choix doit s'appuyer sur des éléments objectifs qui intègrent notamment le respect des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Pour que ce choix soit équitable, il est nécessaire que toutes les entreprises reçoivent le même traitement de la part de l'(des)acheteur(s), du(des) prescripteur(s) et/ou de tout autre collaborateur du groupe Crédit Agricole Assurances, qui seraient impactés, et que le choix repose sur des éléments objectifs.

Cela implique que les acheteurs, les prescripteurs et/ou tout autre collaborateur du groupe Crédit Agricole Assurances observent une attitude responsable et loyale vis-à-vis des entreprises interrogées, durant toute la durée de l'appel d'offres. Par conséquent, les considérations allant dans des intérêts purement individuels, dans le choix de l'entreprise retenue, sont à proscrire.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Signaler tout risque potentiel de conflit d'intérêts (par exemple, existence d'un proche travaillant dans l'une des sociétés interrogées dans le cadre d'un appel d'offres, etc.) ;
- Garantir que toutes les sociétés interrogées disposent d'un délai de réponse suffisant et identique et pour cela, diffuser le dossier d'appel d'offres une fois qu'elles ont toutes été identifiées et ne pas ajouter, au sein de chaque round de l'appel d'offres, de nouvelles entreprises quand l'appel d'offres a été lancé ;
- S'assurer que toutes les sociétés interrogées disposent des mêmes informations, données et éléments documentaires initiaux et modifiés (dossiers d'appels d'offres, cahier des charges, documents techniques, fonctionnels...) ;
- En cas de soutenance, faire en sorte que toutes les sociétés retenues comme finalistes soient conviées à une ou plusieurs séances de soutenance, dont la durée doit être identique pour chaque société interrogée.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Lors d'appels d'offres, faire bénéficier d'informations uniquement une partie des sociétés interrogées ;
- Donner à l'une des sociétés interrogées des indications sur le contenu ou le niveau de réponse des autres sociétés participantes à l'appel d'offres ;
- Se faire inviter par une ou plusieurs des sociétés interrogées et/ou bénéficier de tout autre cadeau et/ou avantage de leur part pendant la durée de l'appel d'offres ou de la négociation contractuelle. Une fois la négociation contractuelle achevée, s'applique le régime des « cadeaux et invitations » (voir fiche spécifique).
- Changer les critères de choix, et/ou la pondération de la grille de notation, après la date de réception des réponses à l'appel d'offres.



EXEMPLES

J'ai entendu dire que, pendant une période de négociation, tout cadeau doit être refusé. Est-ce exact ?

Effectivement, tout cadeau même publicitaire doit être systématiquement refusé, ainsi que toute invitation, quelle qu'elle soit. En définitive, tout avantage proposé doit être écarté car il serait susceptible de fausser votre jugement dans le cadre du choix du fournisseur retenu.

J'ai pris contact et rencontré une entreprise qui va répondre exactement à mon besoin. Elle me fait même des propositions additionnelles. Je décide de transmettre ses coordonnées à un acheteur du groupe Crédit Agricole pour que

celle-ci fasse partie des entreprises à interroger dans le cadre d'un appel d'offres. Est-ce la bonne démarche ?

Exprimez d'abord votre besoin et rédigez un cahier des charges. Un fournisseur potentiel ne doit pas faire ce travail, sinon il pourrait être enclin à proposer sa solution, son outil ou des prestations qui ne correspondraient pas forcément à votre besoin.

Vous devez déterminer, avec l'acheteur du groupe Crédit Agricole Assurances, la liste des entreprises à interroger et vous faire accompagner de celui-ci, dans le cadre de cette interrogation (et les phases subséquentes à cette interrogation), afin de répondre à votre juste besoin.

4. Relations responsables avec les fournisseurs



DÉFINITION

Il est nécessaire de mettre en œuvre des diligences raisonnables pour s'assurer que tous les acteurs de sa chaîne d'approvisionnement agissent dans le respect d'un certain nombre d'engagements et de principes, portant notamment sur le respect des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales, de la réglementation liée au travail, de la lutte contre toute forme de discrimination, la promotion de la diversité ainsi que la protection de l'environnement et de l'éthique des affaires. En effet, si un acteur de cette chaîne n'agissait pas conformément à ceux-ci, les performances, la réputation et l'image du Groupe pourraient fortement en pâtir.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Les engagements et les principes portés par le groupe Crédit Agricole Assurances comprennent notamment :

- L'équité financière : régler les fournisseurs conformément et dans le respect des lois et réglementations applicables ;
- L'égalité de traitement ;
- La transparence de nos processus ;
- La promotion de relations durables ;
- La prévention de la corruption, avec des règles connues des fournisseurs ;
- L'analyse en coût complet, soit l'ensemble des composantes des coûts générés au cours de la durée de vie des biens ou services ;
- L'intégration de performances sociales et environnementales (RSE) lors de la sélection des fournisseurs ;
- La promotion des territoires en choisissant des fournisseurs de proximité lorsque cela est pertinent ;
- La mise en place des dispositifs prévus en cas de Prestations de Services Essentiels Externalisées (PSEE).

La diversité de ces engagements et principes impliquent, non seulement les acheteurs, mais aussi l'ensemble des collaborateurs du groupe Crédit Agricole Assurances concernés par une relation avec un fournisseur.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Avoir un comportement loyal avec les fournisseurs pour établir un lien de confiance, que la relation soit ponctuelle ou de long terme ;
- Faire intervenir un acheteur suffisamment en amont afin de garantir l'ensemble du processus d'achats et la maîtrise des risques notamment juridiques, financiers ou encore opérationnels ;
- Laisser l'acheteur prévenir les entreprises (soumissionnaires) non retenues à l'issue d'un appel d'offres lequel justifiera la décision à partir de critères objectifs ;
- Comparer les offres proposées par les fournisseurs interrogés, sur l'ensemble des critères d'interrogation, en intégrant le coût global ;
- Respecter un délai suffisant en cas de souhait de changement de fournisseur, afin de permettre un désengagement viable et acceptable pour ce fournisseur.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Lors d'échanges informels ou formels avec un fournisseur, divulguer et fournir notamment, des informations sur la stratégie du groupe Crédit Agricole Assurances et toute autre donnée sensible qui ne seraient pas disponibles publiquement ;
- Valider la réception des prestations, sans me soucier de la suite du traitement et du règlement des factures du fournisseur, et notamment des délais de paiement requis par la loi et la réglementation ;
- Ne pas procéder à l'analyse et ne pas prendre en compte l'ensemble des critères pouvant amener à la dépendance économique du fournisseur lors de sa sélection, et tout au long de la relation avec celui-ci ;
- Mettre fin à un contrat sans tenir compte d'un préavis suffisamment long pour permettre au fournisseur de réorganiser son activité.



EXEMPLES

Je souhaite lancer un appel d'offres et je dispose d'un délai de cinq jours pour choisir le fournisseur : est-ce possible ?

Le fournisseur a besoin d'un délai minimum pour répondre. Il est à apprécier en fonction, notamment, du montant et de la nature de la prestation.

En cas de doute, vous pouvez vous rapprocher du Service Achats.

Je souhaite continuer à travailler avec un prestataire qui me donne entière satisfaction. En effet, cela fait 10 ans que je le connais et il réalise son

chiffre d'affaires quasiment exclusivement avec le groupe Crédit Agricole Assurances. Y-a-t-il un risque ?

L'acheteur (délégué ou autre) obtiendra des éléments sur le prestataire, notamment sur la dépendance économique, laquelle dépendance économique entre le fournisseur et CAA ne doit pas dépasser 25 %. Si la prestation venait à s'arrêter brutalement, le risque encouru pourrait être d'ordre financier, opérationnel, juridique y compris en respectant le délai de préavis de résiliation contractuelle.

5. Concurrence



DÉFINITION

Le droit de la concurrence est constitué d'un ensemble de règles applicables aux entreprises qu'elles soient privées ou publiques qui opèrent sur différents marchés. Il a pour but de maintenir le principe d'une concurrence libre et loyale, et d'assurer ainsi la protection des consommateurs.



DANS LE DÉTAIL

De nombreux comportements peuvent entraver le libre jeu de la concurrence comme les ententes, les abus de position dominante.

Une entente est un accord, une concertation ou une collaboration délibérée et intentionnelle entre entreprises ayant pour objet ou pour effet, même potentiel, de coordonner leur comportement, limitant ainsi la concurrence. Une entente avec une entreprise concurrente ou non, peut prendre la forme d'un accord oral, écrit, formel ou informel (repas d'affaires, rencontre dans des instances professionnelles...).

Au-delà des formes les plus graves d'entente que sont les cartels - la fixation en commun des prix de vente ou de conditions commerciales -, la répartition de clientèle ou de marchés, la coordination d'appels d'offres ou encore la décision conjointe de boycotter un client ou un fournisseur, constituent également une entente.

L'abus de position dominante vise une entreprise qui se trouve dans la position d'agir unilatéralement, sur un marché donné : politique de prix visant à l'élimination des concurrents ou stratégie commerciale d'éviction, pratiques discriminatoires...



L'ENGAGEMENT DE CAA

Toutes les activités de Crédit Agricole Assurances doivent être réalisées dans le respect du droit de la concurrence, dont le principe de base est que les entreprises opérant sur un marché doivent déterminer leur stratégie de façon autonome. Les ententes entre entreprises indépendantes ainsi que les abus de position dominante sont donc strictement interdites.

Sont considérées comme des informations sensibles, des données non publiques utiles sur le plan stratégique (information sur les prix et leurs tendances d'évolution, liste des clients, capacité de marché et modes de distribution, stratégie, coûts...). Il est cependant possible d'échanger certaines informations avec les concurrents de Crédit Agricole Assurances dès lors qu'elles sont publiques, relatives à un thème d'intérêt général pour la profession ou dans le cadre d'instances professionnelles. Ces informations devront alors être agréées et non individualisables (statistiques...).



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Éviter d'aborder des sujets sensibles lors d'échanges avec des tiers au Groupe, quel que soit le cadre ;
- Si de tels sujets sont abordés, mettre un terme à la conversation et informer rapidement mon responsable et le service juridique ;
- En cas de doute sur le caractère sensible d'une information, effectuer une vérification auprès de mon responsable juridique avant tout échange avec un concurrent ou une organisation professionnelle ;
- Dans le cadre de relations formelles et obligées avec des concurrents, indiquer clairement l'objet de l'échange, limiter l'échange strictement à son objet et en garder une trace écrite ;
- Contacter la direction juridique avant tout accord susceptible d'avoir un effet concurrentiel sensible sur le marché concerné.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Me concerter avec un concurrent ou échanger avec lui des informations sur la tarification ou sur la constitution du prix des produits ;
- Conclure des accords de répartition de clientèle, de territoire ou de marché avec un concurrent ;
- Boycotter, sans raison objective pouvant être contrôlée, certains clients ou fournisseurs ;
- Négocier des clauses comme celles limitant la liberté commerciale des partenaires commerciaux sans recourir au service juridique.



EXEMPLES

Je participe à une réunion ou à des échanges en tant que représentant de Crédit Agricole Assurances au sein d'une instance professionnelle. Sur quels sujets ai-je le droit d'échanger et quelles dispositions dois-je prendre ?

Vous pouvez échanger sur des sujets divers et coordonner certaines actions avec des concurrents, sous réserve que ces échanges ne portent pas sur des sujets considérés comme sensibles.

Rappelez-vous que le fait d'assister, même passivement, à une réunion dont l'objet risque d'être qualifié d'anticoncurrentiel peut être considéré comme une adhésion à une entente. Avant une réunion, assurez-vous qu'il y a un ordre du jour.

En cas de non-respect des règles de concurrence, quittez la réunion en demandant de l'indiquer au procès-verbal. N'hésitez pas à solliciter l'aide du service juridique pour connaître l'attitude à adopter avant, pendant et après de telles réunions.

Je représente Crédit Agricole Assurances dans le cadre de sa participation à un pool d'assureurs. Quelles sont les précautions à prendre ?

Le recours au pool doit être justifié par la nature de l'opération et des motifs objectifs, notamment en termes de partage de risques. La coordination entre les opérateurs doit être strictement limitée à l'opération de couverture du risque pour laquelle le pool a été constitué.



En matière sociale, environnementale et sociétale

6. Protection des données des collaborateurs



DÉFINITION

Toute personne a droit au respect de sa vie privée. Les données personnelles ne doivent être recueillies, traitées et conservées que pour un usage déterminé, proportionné, légitime et conforme à la réglementation. Ces informations doivent être portées à la connaissance des collaborateurs.



DANS LE DÉTAIL

L'utilisation des données est précisément encadrée :

- Seules les données pertinentes et strictement nécessaires au regard des finalités poursuivies, lesquels doivent avoir été clairement définis en amont, doivent être traitées ;
- Les données personnelles ne doivent pas être conservées sans limitation de durée ;
- Les mesures de sécurité et d'encadrement contractuel nécessaires doivent être prises pour garantir la confidentialité des données et éviter toute communication à des tiers non autorisés ;
- Toute personne doit être informée des traitements de données à caractère personnel et de ses finalités la concernant. Elle bénéficie aussi entre autres droits, d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui la concernent, et peut s'opposer au traitement de celles-ci pour des motifs légitimes. Son consentement doit être collecté dans les cas où celui-ci est expressément nécessaire ;
- La destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel peuvent porter atteinte aux droits des personnes, aux libertés individuelles et collectives des salariés. Il est donc indispensable de respecter les règles et procédures internes.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Dans un contexte où chacun est de plus en plus amené à communiquer des données personnelles dans un environnement dématérialisé, le groupe Crédit Agricole s'est doté d'une charte qui repose sur cinq principes : utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, sécurité, maîtrise des clients sur l'utilisation de leurs données.

Crédit Agricole Assurances, en qualité d'employeur, s'inscrit dans cette même démarche et garantit à ses collaborateurs la protection de leurs données personnelles et le respect de leur vie privée.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- M'assurer de l'utilité, de la proportionnalité, de la pertinence, et de la légitimité des données personnelles collectées ;
- Veiller à ce que chaque traitement portant sur la mise en œuvre de données à caractère personnel soit inscrit dans le registre des traitements des données personnelles dans le respect des procédures internes ;
- Informer nos collaborateurs de l'utilisation des données personnelles qu'ils nous ont communiquées ;
- Garantir le droit au respect de la vie privée des collaborateurs, notamment en ne transmettant pas d'information à des personnes non habilitées et en s'assurant que les données personnelles sont conservées de façon sécurisée ;
- Demander la correction ou la suppression des données inexacts ou incomplètes ;
- En cas de recours à de la sous-traitance, s'assurer que les prestataires respectent ces mêmes principes ;
- En cas de doute, toujours contacter la cellule DPO.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Collecter des informations personnelles qui ne correspondent pas à un usage déterminé, nécessaire et proportionné ;
- Communiquer des données personnelles à des tiers non autorisés, qu'ils soient internes ou externes, sauf si la personne concernée a expressément autorisé cette communication ;
- Conserver des données personnelles sans y avoir été autorisé.



EXEMPLE

Dans le cadre de mes fonctions, j'ai accès aux données personnelles de tous les collaborateurs présents dans mon périmètre de gestion. Je n'ai pas eu le temps de terminer ce soir mon fichier et ai fait une copie des informations sur ma clé USB pour pouvoir avancer mon travail dans les transports. Malheureusement, mon ordinateur portable m'a été arraché dans le train, avec la clé USB. Dois-je le signaler ?

Il est impératif de signaler ce vol à votre manager ainsi qu'au Responsable de la Sécurité de Crédit Agricole Assurances qui en informeront le DPO. Outre les informations professionnelles contenues dans votre ordinateur, vous avez copié des

données personnelles. La perte de cette clé USB peut avoir de graves conséquences et occasionner d'importants préjudices, aussi bien pour l'entreprise que pour les collaborateurs.

Vous êtes tenus en toute circonstance à une obligation de confidentialité, garante du respect de la vie privée des collaborateurs, et ne devez pas exposer les données à un risque quelconque d'être utilisées, détériorées, détournées.

Ne copiez jamais des données personnelles, que ce soit sur votre ordinateur ou sur des périphériques externes, a fortiori lorsqu'elles ne sont pas cryptées. Afin d'assurer la sécurité des données personnelles, il est indispensable de respecter les règles et procédures internes.

7. Santé et sécurité au travail



DÉFINITION

Les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de leurs collaborateurs. Ces mesures comprennent, notamment, des actions de prévention des risques professionnels ainsi que des actions d'information et de formation.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Toute personne travaillant pour ou avec Crédit Agricole Assurances doit s'épanouir dans un environnement de travail sûr, collaboratif et respectueux. Crédit Agricole Assurances s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.

Toutefois, la sécurité au travail dépend aussi de chacun de nous. Chaque collaborateur de la société doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé, ainsi que de celles des autres personnes.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Prendre connaissance du règlement intérieur et respecter les règles de santé et de sécurité de Crédit Agricole Assurances ;
- M'assurer que mes actes et mon comportement ne présentent aucun risque ni pour moi ni pour les autres ;
- Contribuer à la sûreté et à la sécurité des lieux de travail, notamment en participant aux exercices de sécurité et aux programmes de formation lorsqu'ils sont proposés par l'entreprise et en signalant à la Direction des Ressources Humaines toute situation qui pourrait constituer un risque pour la sécurité et la sûreté des lieux de travail.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Ignorer les règles de Crédit Agricole Assurances portant sur la santé et la sécurité au travail ;
- Passer sous silence une situation de nature à compromettre la sécurité et la sûreté de notre environnement de travail.

EXEMPLES

J'ai remarqué une modification du comportement d'un collègue : il est très stressé, il s'isole, déjeune seul depuis quelques temps et refuse toute discussion. Cela me préoccupe mais je ne sais pas ce que je peux faire.

Cette situation vous inquiète. Il est important que vous la partagiez avec votre manager ou les Ressources Humaines, afin qu'ils puissent intervenir rapidement, dans l'intérêt et pour le bien de la personne concernée.

Je me suis aperçu que les deux personnes chargées de l'évacuation des locaux de mon unité étaient absentes en même temps lors du dernier exercice incendie ; une collègue ne savait pas quoi faire. Dois-je le signaler ?

Vous avez ici identifié, lors de cet exercice, un dysfonctionnement. Il est de nature à compromettre la sécurité d'une collègue. Vous devez impérativement en informer par écrit le responsable de la sécurité, afin qu'il puisse apporter des correctifs et prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes présentes sur le site.

8. | Non-discrimination



DÉFINITION

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit et dans un domaine visé par la loi. Concrètement, discriminer, c'est distinguer quelqu'un à partir de critères ou de caractères distinctifs.



DANS LE DÉTAIL

À ce jour, la loi définit vingt-quatre critères de discrimination :

- L'origine ;
- Le sexe ;
- La situation de famille ;
- La grossesse ;
- L'apparence physique ;
- La particulière vulnérabilité résultant de la situation économique apparente ou connue de son auteur ;
- Le nom de famille ;
- Le lieu de résidence ;
- La domiciliation bancaire ;
- L'état de santé ;
- La perte d'autonomie ;
- Le handicap ;
- Les caractéristiques génétiques ;
- Les mœurs ;
- L'orientation sexuelle ;
- L'identité de genre ;
- L'âge ;
- Les opinions politiques ;
- Les activités syndicales ou mutualistes ;
- La capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français ;
- L'appartenance ou la non-appartenance - vraie ou supposée - à une ethnie, une nation ou une prétendue race ;
- Les convictions religieuses.

Selon la loi, la discrimination peut être directe : « la situation dans laquelle (...) une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable ».

Il s'agit de situations affichées, voire revendiquées. Il peut s'agir par exemple d'une annonce d'emploi qui préciserait « les femmes avec charge de famille. »

Ou

la discrimination peut être indirecte lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence défavorise, de fait, une catégorie de personnes par rapport à d'autres, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances s'engage à sensibiliser dirigeants, managers et collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination. Agir en faveur de la mixité et de la diversité, c'est permettre aux collaborateurs de se sentir considérés avec équité dès l'embauche, et tout au long de leur parcours professionnel dans l'entreprise. Un environnement de travail dans lequel chacun se sent respecté quelle que soit sa singularité, renforce l'engagement et la performance.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Rejeter toute forme de discrimination à l'égard de collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires ou autres personnes entretenant des relations avec Crédit Agricole Assurances ;
- Apporter soutien et aide, dans les situations dont je serais témoin, qui serait ou pourrait être discriminatoire à l'égard de collaborateurs, fournisseurs, clients, etc... Alerter le cas échéant, en fonction des situations, mon interlocuteur RH ou mes managers ;
- Si je suis manager, être attentif à fonder mes décisions sur des critères objectifs en dehors de tout préjugé.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Traiter de manière différenciée des personnes en me fondant sur des critères discriminatoires conduisant à désavantager certaines par rapport à d'autres ;
- Contribuer à installer un climat hostile, propice à la discrimination.



EXEMPLES

Un(e) collaborateur(trice) m'indique qu'il(elle) souhaite prendre un jour de congé pour célébrer une fête religieuse qui ne coïncide pas avec un jour férié. Puis-je le lui refuser ?

Les demandes de congé doivent être validées par le manager, en laissant place à la concertation au sein de l'équipe pour tenir compte dans toute la mesure du possible des contraintes personnelles de chacun (comme par exemple, celle liée aux fêtes religieuses). Les plannings de congés sont déterminés en tenant compte des impératifs de fonctionnement du service. Vous devez, le cas échéant, être en mesure de justifier objectivement votre refus d'accepter une demande de congé.

Lors d'un entretien de recrutement, un(e) candidat(e) évoque incidemment sa situation

de famille de « parent isolé » en charge de deux jeunes enfants. Suis-je autorisé(e) à le (la) questionner sur sa possibilité de s'organiser pour partir en mission ou effectuer des heures supplémentaires ?

Lors d'un entretien de recrutement, les questions posées doivent être centrées sur le poste proposé. Il n'est donc pas permis d'interroger un(e) candidat(e) sur sa situation de famille, ou de s'appuyer sur le fait que le (la) candidat(e) l'évoque de lui-même (elle-même) pour essayer d'en savoir davantage. Ce n'est que si le poste comporte des contraintes avérées comme des missions ou des déplacements fréquents qu'il est possible d'évoquer ce sujet et questionner le (la) candidat(e) sur sa capacité à s'organiser en conséquence, ceci sans toutefois poser de questions personnelles sur sa façon d'y parvenir.

9. Diversité et mixité



DÉFINITION

Les entreprises doivent respecter des obligations en matière d'égalité homme/femme ou encore d'emploi de personnes en situation de handicap.



DANS LE DÉTAIL

Les entreprises de 50 salariés et plus doivent conclure un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ou, à défaut, établir un plan d'action. Cet accord s'appuie sur un diagnostic des écarts de situation entre les femmes et les hommes et se traduit, notamment, par l'élaboration d'une stratégie d'action pour réduire les écarts constatés ainsi que par le suivi et la promotion des actions en faveur de l'égalité professionnelle.

Les entreprises de 20 salariés et plus sont tenues d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total de l'entreprise. Si elles ne remplissent pas cette obligation, elles doivent s'acquitter d'une contribution à l'Agefiph, le fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Au-delà des obligations légales, Crédit Agricole Assurances considère que la diversité est un facteur de développement de performance et d'attrac-

tivité. Promouvoir la mixité c'est créer une culture d'entreprise ouverte, responsable, porteuse de cohésion interne et de progrès.

Des équipes aux profils et talents variés reflètent la société et nous permettent d'inventer de nouveaux modèles, de mieux répondre aux attentes de nos clients et favorisent ainsi l'enrichissement collectif.

Cet engagement se traduit par des actions concrètes, comme par exemple :

- La promotion de la place des femmes dans les postes avec responsabilité managériale et au sein des comités de direction ;
- L'intégration de personnes en situation de handicap.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Être attentif à porter un jugement objectif orienté vers les compétences dans toute décision managériale ;
- Veiller à respecter dans mes équipes un équilibre entre la proportion d'hommes et de femmes à compétence égale.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Prendre une décision sur des critères non objectifs ;
- Mettre en place des processus qui pourraient être source d'inégalité de traitement, voire de discrimination, alors même qu'ils étaient initialement destinés à résoudre des déséquilibres.

EXEMPLES

Mon équipe est principalement composée d'hommes. Un de mes collaborateurs prend sa retraite dans quelques semaines et je m'interroge sur son remplacement par une personne de l'équipe. Dois-je privilégier la promotion d'une femme ?

Avant tout, interrogez-vous sur les compétences de chacun et privilégiez celui ou celle qui sera à même de remplir au mieux les missions du poste.

J'ai reçu plusieurs candidatures pour un poste à pourvoir dans mon équipe. Après plusieurs entretiens, la personne, dont les compétences sont le plus en adéquation avec les attentes du

poste, est en situation de handicap. Comment mon équipe va-t-elle réagir ?

Il est essentiel de rappeler que seules les compétences doivent être prises en compte lors du recrutement. En tant que manager, si vous avez des craintes quant à la réussite de l'intégration de ce nouveau collaborateur dans votre équipe, n'hésitez pas à solliciter vos interlocuteurs Ressources Humaines. Le cas échéant, des actions pourront être mises en œuvre, avec l'appui du Responsable Intégration Handicap de votre entité, pour que l'intégration au sein de l'équipe du nouveau collaborateur/de la nouvelle collaboratrice se fasse dans les meilleures conditions.

10. | Lutte contre le harcèlement



DÉFINITION

La loi punit le fait de harceler autrui par des propos ou des comportements répétés, ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail, susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.



DANS LE DÉTAIL

Le harcèlement moral peut prendre diverses formes :

- Propos désobligeants ;
- Humiliations ou brimades ;
- Insultes.

Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Est également assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but 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. Les entreprises de 250 salariés ou plus doivent nommer un référent sur le sujet pour réaliser des actions de sensibilisation et de formation, mettre en œuvre les procédures internes de signalement et de traitement des situations de harcèlement sexuel.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances s'engage dans la prévention de ces agissements ainsi que dans la détection de ces situations, qui constituent des délits lourdement sanctionnés, afin de les faire cesser.

Les entités de Crédit Agricole Assurances déploient des dispositifs de sensibilisation, de formation, de veille et d'écoute permettant d'agir dans le domaine de la prévention et d'engager des actions d'accompagnement adaptées à la spécificité de chaque situation rencontrée.

Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peuvent être sanctionnés, licenciés ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel ou des agissements de harcèlement moral ou pour avoir témoigné sur de tels agissements ou les avoir relatés.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- M'informer sur les politiques et procédures internes de l'entreprise pour pouvoir prévenir et agir ;
- Participer aux actions de sensibilisation et formation organisées au sein de l'entreprise ;
- Être attentif à tous, saisir les Ressources Humaines lorsque j'ai connaissance de faits de harcèlement.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Passer sous silence une situation de harcèlement dont j'ai connaissance, que j'en sois victime ou témoin, et ce, quelle qu'en soit la raison ou la conséquence supposée.



EXEMPLES

Un(e) collègue subit de manière répétée et dans des termes humiliants des critiques de la part de son manager sur son activité ainsi que des reproches devant le reste de l'équipe. Son travail est systématiquement remis en cause, des reproches lui sont faits sans même vérifier la réalisation de ses tâches. Ce (cette) collègue est de plus en plus fréquemment arrêté(e) pour maladie.

Parlez-en rapidement à votre interlocuteur aux Ressources Humaines pour lui faire part de cette situation ; ce premier échange peut se faire sous le sceau de la confidentialité. Si vous vous sentez suffisamment en confiance pour le faire, vous pouvez sensibiliser votre manager quant à la nécessité de conserver des relations de travail

correctes et respectueuses. Si malgré cela, la situation persiste, saisissez votre interlocuteur Ressources Humaines qui engagera les actions adaptées afin de mettre rapidement un terme à cette situation de harcèlement.

Un(e) collègue se montre particulièrement intimidant et humiliant. Il (elle) fait fréquemment des allusions sexuelles me concernant et a des gestes déplacés. Malgré mes remarques pour qu'il (elle) cesse son comportement, il (elle) continue en insistant pour avoir un rendez-vous.

Parlez-en rapidement à votre manager ou votre interlocuteur aux Ressources Humaines, afin d'alerter sur ce comportement inacceptable. Vous pouvez également solliciter l'appui d'un représentant du personnel pour vous accompagner et vous soutenir afin que cette situation cesse au plus vite.

11. | Activités extra-professionnelles



DÉFINITION

Une activité extra-professionnelle se dit d'une activité que l'on pratique en dehors de ses horaires de travail. La notion de pluriactivité peut se définir comme l'exercice simultané par une même personne de deux ou plusieurs activités de nature professionnelle, syndicale ou politique.



DANS LE DÉTAIL

L'exercice d'un emploi salarié ne prohibe pas celui d'une activité indépendante en parallèle non salariée. Le cumul est possible puisque seule l'activité salariée est soumise à la réglementation sur la durée du travail. Dès lors, le salarié peut par exemple exercer une activité sous une forme sociale (association).

Cependant, si le principe est la liberté du travail, le salarié doit respecter une déontologie professionnelle vis-à-vis de son employeur. En effet, pendant toute la durée du contrat de travail, le salarié est tenu à une obligation de loyauté à l'égard de son employeur. De façon générale, cette obligation consiste à ne pas nuire à la réputation ou au bon fonctionnement de la société, notamment par des actes de dénigrement ou de concurrence contraires à l'intérêt de l'entreprise.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Informer au préalable mon manager de l'exercice d'une activité rémunérée en dehors de mon temps de travail (hors production d'œuvres scientifiques, littéraires ou artistiques) ;
- Être transparent vis-à-vis de mon manager, et déclarer le cas échéant l'état de ma situation au Responsable Conformité ;
- Respecter l'obligation de discrétion, de secret professionnel et de secret de fabrication ;
- Bien prendre connaissance de mon contrat de travail afin d'appliquer les clauses que je suis tenu(e) de respecter. Au besoin me le faire expliquer par le service des Ressources Humaines.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Exercer une activité concurrente à celle de la société pendant la durée de mon contrat de travail (y compris utiliser une période de congés pour effectuer une activité rémunérée ou dispenser une formation au sein d'une entreprise concurrente) ;
- Exercer une activité extra-professionnelle parallèlement à mon activité professionnelle, qui mette en péril l'atteinte des objectifs définis dans le cadre de mon activité salariée, ou qui soit génératrice de conflits d'intérêts ;
- Exercer mon ou mes activité(s) extra-professionnelle(s) pendant le temps de travail défini dans mon contrat ;
- Détourner le matériel et les moyens mis à ma disposition dans le cadre de mon travail pour mes activités extra-professionnelles.

EXEMPLE

Je suis bénévole dans une association locale dont les valeurs me semblent très proches de celles du Crédit Agricole. Puis-je utiliser la photocopieuse du bureau pour imprimer les documents publicitaires de cette association ?

Non, vous ne pouvez pas utiliser le matériel de la société, ni aucune autre ressource de l'entreprise pour soutenir une quelconque activité extra-professionnelle.

12. | Démarche environnementale



DÉFINITION

La Commission Européenne définit la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) comme la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société, plus précisément comme l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes.



DANS LE DÉTAIL

Les entreprises doivent contribuer au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société. Pour cela, elles s'engagent à :

- Prendre en compte les attentes des parties prenantes ;
- Satisfaire pleinement aux obligations juridiques voire aller au-delà ;
- Investir davantage dans le capital humain, et l'environnement ;
- Intégrer cette responsabilité dans l'ensemble de l'organisation et la mettre en œuvre dans toutes les relations internes et externes.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Le Crédit Agricole Assurances affirme sa démarche environnementale dans tous ses métiers et dans son fonctionnement d'entreprise avec plusieurs ambitions :

Réduire l'empreinte environnementale directe :

- En créant une dynamique autour des sujets environnementaux dans son fonctionnement, et auprès de ses collaborateurs ;
- En améliorant en continu l'efficacité environnementale de ses bâtiments ;
- En préservant les ressources ;
- En réduisant ses consommations d'énergie et son empreinte carbone directe ;
- En diminuant la production de déchets de ses sites et en optimisant leur valorisation ;

- En intégrant des exigences environnementales dans la sélection des fournisseurs.

Accompagner les clients pour les aider à relever leurs défis environnementaux

- En leur proposant des produits et des services à dimension environnementale ;
- En prenant en compte et en gérant les risques liés aux impacts environnementaux des métiers. Cela passe par la prise en compte du risque environnemental dans les décisions de financement, par des investissements responsables.

Développer la Finance Verte

- En accélérant le financement des énergies renouvelables ;
- En intensifiant la promotion de l'investissement dans des projets et des initiatives au service de la transition énergétique ;
- En contribuant au développement de l'investissement socialement responsable au moyen de fonds dédiés (ISR).



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Percevoir la protection active de l'environnement comme cœur de l'identité du Groupe Crédit Agricole, la présenter comme telle dans mon activité professionnelle quotidienne interne et extérieure ;
- Avoir conscience de l'impact au quotidien de mon comportement sur l'environnement ;
- Me mobiliser et prendre en considération les impacts directs et indirects sur l'environnement générés par mon activité professionnelle ;
- M'engager à contribuer aux objectifs et actions environnementales du Groupe, notamment lors de mes échanges avec les clients et les parties prenantes, lors des prises de paroles que je peux avoir à l'extérieur.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Ignorer les objectifs et engagements pris par le Groupe en matière de politique environnementale ;
- Véhiculer des propos allant à l'encontre de la démarche environnementale du Groupe Crédit Agricole.



EXEMPLES

Un collègue me dit que dans la mesure où nous respectons le droit de l'environnement, il est inutile de mettre en place de nouvelles actions dans ce domaine.

Vous pouvez lui répondre que l'engagement du Groupe concernant l'environnement va au-delà du respect de la loi et des réglementations : la politique environnementale et la politique RSE sont un facteur de performance et un élément fort d'identité. Au-delà des impacts positifs générés pour les parties prenantes, la réduction des consommations de matières premières réduit de manière notable nos charges. La prise en compte, en amont, des risques environnementaux contribue à réduire nos risques. Enfin, le financement de la transition énergétique est une source de développement d'activités d'avenir.

Je ne vois pas bien en quoi nous sommes concernés par l'environnement. Nous ne sommes pas une entreprise industrielle avec des usines.

Acteur majeur du secteur de la bancassurance, notre position de leader nous confère un devoir d'exemplarité. Nos décisions d'investissements et de financement peuvent orienter des projets industriels vers des techniques moins polluantes, voire vertueuses. Notre fonctionnement (construction et exploitation de nos bâtiments, déplacement des collaborateurs, impacts dus au fonctionnement de notre informatique, tri de nos déchets) peut être encore amélioré afin de réduire notre empreinte environnementale. Notre politique environnementale est totalement intégrée à l'ensemble de nos activités et de nos métiers. Elle est porteuse d'innovation au service de nos clients.

13. Contribution aux territoires



DÉFINITION

Plus que jamais attaché à faire vivre ses valeurs coopératives et mutualistes, le Crédit Agricole contribue chaque jour au développement des territoires en soutenant fortement leur dynamisme économique et social.

Le Groupe Crédit Agricole s'est fixé pour objectif d'avoir une empreinte territoriale positive : Soutien de l'entrepreneuriat local, allocation de l'épargne à des activités à impacts positifs sur le territoire, participation à la vie et au développement social des territoires.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances investit et contribue chaque année à l'aide de différents supports, notamment via les entreprises, de manière significative au financement de l'économie.

Sur les territoires, par le déploiement d'une stratégie de prévention des risques, Crédit Agricole Assurances permet d'éviter ou de minimiser les risques dommages et de responsabiliser chacun pour une prévention active.

En proposant des assurances adaptées à la couverture des risques liés aux activités des professionnels et des entreprises, ainsi qu'aux projets des particuliers, Crédit Agricole Assurances, avec ses différents réseaux de distribution, en France comme à l'international, accompagne le développement des territoires en soutenant et protégeant le financement de l'économie.

Enfin Crédit Agricole Assurances renforce son soutien aux populations fragiles sur l'ensemble du territoire, grâce à différents dispositifs de solidarité.



CE QUE JE DOIS FAIRE

■ Comprendre que l'accompagnement des territoires fait partie intégrante de la culture du Groupe. Proximité, responsabilité et solidarité sont des valeurs qui doivent m'inciter à contribuer à des actions permettant d'améliorer les conditions de développement des territoires.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

■ Engager Crédit Agricole Assurances dans des actions ne respectant pas les engagements du Groupe pour les territoires.

EXEMPLE

Je ne vois pas très bien pourquoi Crédit Agricole Assurances est concerné par la contribution aux territoires : n'est-ce pas plutôt le rôle des Caisses régionales et de LCL ?

Crédit Agricole Assurances contribue à son niveau au développement économique des territoires, par exemple :

- En investissant chaque année via les entreprises localisées sur les territoires
- En déployant sur les territoires une stratégie de prévention active des risques

■ En proposant, via les banques partenaires sur les territoires, des assurances adaptées à la couverture des risques liés aux activités des particuliers, des agriculteurs, des professionnels et des entreprises

De plus, Crédit Agricole Assurances renforce son soutien aux populations fragiles sur l'ensemble du territoire, grâce à différents dispositifs de solidarité et de mécénat des petites et moyennes structures d'intérêt général.



En matière d'anticorruption

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE CREDIT AGRICOLE S.A.



“

Les valeurs historiques de notre Groupe : « proximité, responsabilité, et solidarité » placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités. Nos valeurs et principes impliquent un comportement de chacun fondé sur une éthique irréprochable. Nous partageons la conviction que ces valeurs et principes sont des facteurs de solidité et de développement.

C'est dans ce contexte que le Code de conduite anticorruption a été élaboré, afin de rassembler les lignes de bonne conduite en matière de lutte contre la corruption et de trafic d'influence et d'affirmer notre politique de tolérance zéro en cas de violation des règles décrites dans ce Code.

Le Groupe a aussi obtenu la certification ISO 37001 pour son dispositif anticorruption.

Ce Code aborde de manière synthétique les situations auxquelles nous pouvons être confrontés et fournit les informations nécessaires pour nous assister dans la prise de décision conformément aux lois et réglementations en vigueur, en particulier la loi dite « Sapin II » et également en adéquation avec les valeurs et les principes du Groupe. Ce Code doit être lu en complément de la Charte Ethique du Groupe.

Il nous concerne tous, sans souci de position hiérarchique, de fonction, ou du pays dans lequel nous travaillons et sert de référence à nos partenaires (fournisseurs, clients, etc.).

Chacun de nous est acteur du développement de notre Groupe, et doit respecter ce code de conduite anticorruption. Nous comptons sur vous.

Philippe Brassac



PRÉCISIONS SUR L'APPLICATION DE LA PARTIE ANTICORRUPTION DU CODE DE CONDUITE

Les règles générales relatives à l'utilisation du Code de conduite s'appliquent à la partie anticorruption, en particulier l'exercice du droit d'alerte.

À qui s'appliquent les règles de conduite anticorruption ?

Le code de conduite anticorruption s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, dirigeants, les employés (CDI, CDD, apprentis, alternants et stagiaires), quelle que soit leur situation et leur fonction au sein du Groupe Crédit Agricole Assu-

rances, et les collaborateurs extérieurs et occasionnels du Groupe Crédit Agricole Assurances (ci-après « les Collaborateurs »). Il est applicable dans le Groupe et ses filiales dans le monde.

Quelles obligations pour les collaborateurs ?

Le Code de conduite anticorruption est intégré au Règlement intérieur et a une portée obligatoire. Chacun de nous doit en prendre connaissance et agir conformément aux principes et règles qui y sont présentés dans le cadre de l'exercice de ses fonctions. Nous sommes tous responsables de nos actes et nous devons donc nous assurer un devoir de vigilance constant.



Si nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou à la réglementation ou lorsque nous faisons l'objet de pression nous obligeant à commettre un acte contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou au droit, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager. Nous disposons aussi d'un droit d'alerte nous permettant d'effectuer le signalement d'une anomalie auprès du Responsable de la Conformité, ou dans certains cas, auprès des Autorités de tutelle.

Quelles conséquences en cas de violation du code ?

Les règles de conduite présentées dans ce Code anticorruption, sont liées au Règlement Intérieur de Crédit Agricole Assurances. Conformément à ce dernier, des sanctions pourront être prises en cas de violation de ces principes et obligations légales.

À retenir

En tant que collaborateur, tout acte de corruption est passible de sanctions disciplinaires, telles qu'exposées dans le Règlement Intérieur, mais également de sanctions administratives, civiles et pénales pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement et 1 000 000 euros d'amende pour la corruption publique.

En tant que personne morale, Crédit Agricole Assurances peut non seulement encourir des amendes, mais aussi des retraits d'agrément, l'interdiction de lever des fonds avec, de plus, un impact sur sa réputation.

Pour aller plus loin : l'ensemble des procédures mis en place au sein du Groupe pour lutter contre la corruption est disponible dans votre espace intranet.

14. | Lutte contre la corruption



DÉFINITION

La corruption caractérise l'acte d'une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, qui sollicite, propose 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.



DANS LE DÉTAIL

En droit français, on distingue le délit de corruption active - le corrupteur - et le délit de corruption passive - le corrompu - passibles de peines pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement (corruption publique).

La corruption active est le fait de proposer, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à un agent public ou une personne privée afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

La corruption passive concerne un agent public ou une personne privée qui sollicite ou agréé directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques pour lui/elle-même ou pour autrui, afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Notre politique est celle de la tolérance zéro en matière de corruption, y compris concernant les paiements de facilitation (voir fiche spécifique). Aucun collaborateur ne peut se livrer à des actes de corruption, quelle qu'en soit la forme ou la raison.

La corruption entrave le jeu de la libre concurrence et nuit au développement économique ; elle peut avoir de très lourdes conséquences financières, commerciales et pénales, pouvant porter gravement atteinte à la réputation et l'image du Groupe. Le collaborateur participant à un acte de corruption est également passible de sanctions disciplinaires voire pénales.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- En cas de pressions ou sollicitations exercées par des tiers, prévenir mon manager ainsi que la Conformité ;
- Déclarer à la Conformité l'ensemble des cadeaux et avantages offerts ou reçus, dès le premier euro ou directement adressés au domicile personnel ;
- Respecter les procédures existantes de validation des frais engagés par les membres du personnel ;
- Faire preuve d'une vigilance constante et mettre en œuvre un contrôle des relations avec les intermédiaires ou fournisseurs ;
- Respecter les procédures de recrutement définies par le Groupe ;
- M'assurer que tout paiement fait l'objet d'une justification, d'une documentation et d'une autorisation appropriée.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Offrir, promettre ou consentir à un tiers un avantage, financier ou autre, dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;
- Solliciter, recevoir ou accepter un avantage, financier ou autre, en contrepartie de l'exercice d'une mission, d'un consentement dans le cadre d'un accord commercial ou de toute autre action dans le cadre de mes fonctions ou d'une activité ;
- Privilégier un tiers dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres ;
- Offrir ou accepter des cadeaux et avantages autres que ceux autorisés ;
- Faire prendre en charge par un tiers tout ou partie d'un voyage, même professionnel.



EXEMPLES

L'un de mes fournisseurs propose de m'offrir un week-end à la mer. En échange, il me suffit simplement de réduire de quelques semaines le délai de paiement de ses factures. Puis-je le faire ?

Il est interdit de profiter de votre position ou fonction pour recevoir des cadeaux ou avantages. Alertez sans délai votre manager et la Conformité, de cette tentative de corruption.

Un fournisseur avec qui j'entretiens une très bonne relation m'a invité à un salon professionnel à l'autre bout du monde ; il me propose aussi de prendre en charge une partie du

voyage. Que dois-je faire ?

Déclinez poliment cette offre. Pour préserver l'indépendance du Groupe et de ses collaborateurs, il n'est pas possible de faire prendre en charge par un tiers, tout ou partie d'un voyage, même professionnel. Alertez sans délai votre manager et la Conformité.

Mon responsable me sollicite, afin que je suggère à l'un de nos prestataires extérieurs habituels d'embaucher l'un des membres de sa famille. Que dois-je faire ?

Déclinez poliment la requête et référez-en à son responsable direct.

15. | Lutte contre le trafic d'influence et interaction avec des agents publics



DÉFINITION

Le trafic d'influence est le fait pour une personne dépositaire de l'autorité publique, chargée d'une mission de service public, ou investie d'un mandat électif public, de solliciter ou d'agréer sans droit des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques pour elle-même ou pour autrui et ce, dans le but d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.



DANS LE DÉTAIL

Le trafic d'influence désigne le fait de monnayer la qualité ou l'influence d'une personne, réelle ou supposée, pour influencer une décision qui sera prise par un tiers.

Il implique trois acteurs : le bénéficiaire (celui qui fournit des avantages ou des dons), l'intermédiaire (celui qui utilise le crédit qu'il possède du fait de sa position) et la personne cible qui détient le pouvoir de décision (autorité ou administration publique, magistrat, expert...).

Le droit pénal distingue le trafic d'influence actif - du côté du bénéficiaire - et le trafic d'influence passif - du côté de l'intermédiaire -. Les deux délits sont autonomes et sont punis de la même manière avec des peines pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Tous les collaborateurs doivent adopter une conduite des affaires conforme à la réglementation anticorruption française et applicable dans les pays dans lesquels nous sommes présents.

Les cadeaux, avantages ou opérations de relations publiques offerts aux agents publics sont strictement interdits. Certaines opérations impliquant des agents publics nécessitent une vigilance particulière.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- En cas de pressions ou sollicitations exercées par un agent public, alerter mon manager ainsi que la Conformité ;
- Respecter les procédures en matière d'opérations impliquant des agents publics ;
- Faire preuve d'une vigilance constante et d'un contrôle régulier sur les opérations impliquant des agents publics ;
- M'assurer que tout paiement ou dépense impliquant un agent public est correctement autorisé, comptabilisé et documenté.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;
- Privilégier le proche d'un agent public dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres ou de recrutement ;
- Remettre des espèces à un agent public.



EXEMPLES

Pour ouvrir une filiale dans un pays étranger, nous devons obtenir une licence bancaire. Un employé d'un service gouvernemental de ce pays, se propose d'influer sur la personne en charge de l'octroi des licences et me propose de verser une partie de la somme demandée sur un compte bancaire. Que dois-je faire ?

Refusez et avisez au plus vite votre manager et demandez conseil au Responsable Conformité afin d'éviter de rentrer dans un processus de corruption.

Je suis responsable d'un service commercial au sein du Groupe. Une commune cherche un financement et se renseigne auprès des banques locales, y compris de notre groupe. Une de mes connaissances, adjoint du maire de la commune, me propose d'user de son influence afin d'obtenir du maire, en toute discrétion, une copie des offres concurrentes. En échange, il réclame un cadeau de valeur.

Refusez cette sollicitation, qui constitue un trafic d'influence actif. Parlez-en à votre manager.

16. Lutte contre les paiements de facilitation



DÉFINITION

Les paiements de facilitation sont des sommes d'argent généralement modestes, versées directement ou indirectement à un agent public, afin d'exécuter ou accélérer des formalités administratives. Ces paiements interviennent notamment dans le cadre du traitement d'une demande de visa, de la délivrance d'une autorisation, d'un permis ou d'une licence ou de formalités douanières.



DANS LE DÉTAIL

Les paiements de facilitation sont assimilés à des actes de corruption. Ils sont interdits par la Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales du 17 décembre 1997 et la loi dite Sapin II du 9 décembre 2016.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Les paiements de facilitation sont formellement interdits. Seuls certains cas exceptionnels, notamment si la sécurité ou l'intégrité physique d'un collaborateur est menacée, sont susceptibles de faire exception. Dans de telles situations, le Responsable Conformité doit être averti dans les meilleurs délais. Les paiements de facilitation doivent, par ailleurs, être dûment identifiés et enregistrés dans les livres et les documents comptables de la société.

EXEMPLES

En vue d'obtenir un permis dans le cadre du développement d'un programme de construction immobilier, le fonctionnaire me propose d'accélérer le processus d'obtention, qui habituellement prend plusieurs mois, contre une gratification. Dois-je payer ?

Non, car cette somme ne correspond pas à des frais légitimes. Informez votre manager ou votre Responsable Conformité car les paiements de facilitation peuvent être assimilés à des actes de corruption.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Consulter mon manager ou le Responsable Conformité si je suis confronté à une demande de paiement de facilitation de la part d'un agent public ;
- Alerter mon manager ou le Responsable Conformité si, dans le cadre d'une situation exceptionnelle, j'effectue une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation ;
- Conserver toute documentation relative à une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le cadre de l'exécution d'une tâche administrative courante ;
- Arbitrer seul lorsque je fais face à une demande de paiement de facilitation.

Je dois partir en déplacement professionnel dans un pays pour lequel je dois obtenir un visa. À l'ambassade, l'agent m'informe que le délai d'obtention du visa est plus long que ce que j'avais prévu. Il me propose d'accélérer le processus si je lui offre des places de spectacle. Que dois-je faire ?

Pour éviter tout acte de corruption, déclinez poliment cette offre et informez votre manager ou le Responsable Conformité sans délai.

17. | Conflits d'intérêts



DÉFINITION

Le conflit d'intérêts est une situation où les intérêts personnels d'un collaborateur peuvent entrer en conflit avec ceux de Crédit Agricole Assurances ou de ses clients.

En d'autres termes, il s'agit d'une situation dans laquelle les intérêts personnels d'un membre de l'entreprise, allant du collaborateur aux organes de direction, sont susceptibles d'influer sur son pouvoir d'appréciation ou de décision dans l'exercice de ses fonctions professionnelles.

Parmi les différents types de conflits d'intérêts, on peut relever ceux à caractère personnel (tel un lien familial), professionnel (dans des relations commerciales), financier (en cas de prêts personnels) et politiques (par une influence sur l'entreprise).



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances mène une politique active de prévention des situations de conflits d'intérêts. Ces dernières peuvent en effet constituer des faits de corruption ou de trafic d'influence et exposer l'entreprise et ses collaborateurs à des accusations de partialité ou de malhonnêteté. Elles peuvent également avoir des conséquences sur la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.

EXEMPLES

Mon manager me demande mon avis pour choisir un nouveau fournisseur car il hésite entre deux entreprises. Il s'avère que le directeur d'une des entreprises est l'un de mes amis d'enfance. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Pour éviter tout conflit d'intérêts, faites part, par écrit, à votre manager de cette relation et retirez-vous du processus de sélection.

Mon frère est prestataire dans un organisme de formation, et les offres qu'il propose sont compétitives et adaptées à notre besoin. Dois-je éviter d'y avoir recours ?



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Respecter les principes et mesures de prévention du Groupe concernant en particulier les cadeaux et avantages, les opérations de relations publiques et les activités extra-professionnelles, afin de m'assurer de conserver mon indépendance de jugement et éviter les situations de conflits d'intérêts ;
- Déclarer à mon manager, lequel se rapprochera de la Conformité, mes mandats électifs publics ;
- Déclarer à mon manager, lequel se rapprochera de la Conformité, tout mandat social ou poste d'administrateur dans une société, financière ou non ;
- Informer mon manager des éventuels liens personnels ou familiaux que je peux avoir avec un tiers en relation avec mon entreprise ;
- Informer mon Responsable Conformité de tout conflit d'intérêts potentiel, direct ou indirect et m'abstenir de participer aux débats et à la prise de décision sur les sujets concernés.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Prendre des décisions, dans le cas où mon pouvoir d'appréciation ou de décision peut être influencé ou altéré par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers ;
- Dissimuler des informations sur tout conflit d'intérêts ou susceptibles de créer cette situation ;
- Prendre des positions d'intérêts chez un concurrent, un client ou un fournisseur.

Signalez cette situation par écrit à votre manager qui devra prendre toute mesure pour éviter un éventuel conflit d'intérêts, en particulier ne pas vous faire participer au choix du prestataire.

Je suis un collaborateur de Crédit Agricole Assurances titulaire d'un mandat d'administrateur dans une société dans laquelle Crédit Agricole Assurances est actionnaire. Que dois-je faire ?

Déclarez cette situation à votre manager lequel se rapprochera de la Conformité, et absterne vous de participer aux délibérations et aux décisions sur les sujets qui pourraient générer un conflit d'intérêts.

18. | Cadeaux et invitations



DÉFINITION

Les cadeaux d'entreprise sont offerts dans le cadre des relations professionnelles. Certains peuvent avoir une valeur élevée (voyages, équipement électronique...) : ils sont donc encadrés afin d'éviter tout risque de corruption.

Les invitations sont toutes formes de relations sociales et d'invitations offertes ou reçues. Dans un contexte commercial, ces opérations de relations publiques prennent la forme de repas, d'hébergements à l'hôtel, de séminaires, conventions ou conférences, ou encore d'invitations à des manifestations sportives, culturelles ou sociales. On peut également y ajouter les voyages d'affaires et les voyages de presse.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Les collaborateurs doivent s'abstenir d'accepter de recevoir des cadeaux ou des invitations, directement ou indirectement, risquant, même involontairement, de compromettre leur indépendance, leur impartialité ou leur intégrité. Ils doivent refuser tout cadeau ou invitation qui pourrait les placer en situation de conflits d'intérêts. De la même manière, il est interdit de solliciter des cadeaux auprès de personnes physiques ou de sociétés ayant des relations d'affaires ou essayant de développer des relations d'affaires avec le Groupe.

Pour les cadeaux, les avantages acceptés ou octroyés, une valeur de 200 euros est fixée (d'une même entité, en cumulé et sur une année civile). Si la valeur du cadeau ou avantage dépasse le montant autorisé, le collaborateur doit, avant de pouvoir l'accepter, en faire la demande auprès de son manager, qui en avisera le Responsable Conformité.

Crédit Agricole Assurances ne prohibe pas la présentation ou l'acceptation d'actions de relations publiques. Celles-ci sont des manifestations de courtoisie et de bienvenue entre partenaires d'affaires. Cependant, ces relations publiques doivent avoir une justification commerciale claire. Pour toutes les opérations de relations publiques, le client doit être systématiquement accompagné par le collaborateur de l'entité qui a procédé à l'invitation.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Si je suis manager, m'assurer que mes collaborateurs sont informés des règles en matière de cadeaux et invitations, relations publiques et voyages d'affaires ;
- Avant d'accepter de recevoir un cadeau ou une invitation, m'interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu publiquement et refuser ceux qui pourraient me placer en situation de conflits d'intérêts ;
- Être transparent vis-à-vis de mon manager pour éviter toute suspicion ;
- Éviter les invitations à des manifestations de valeur élevée ;
- En cas d'acceptation d'une invitation, régler les frais de déplacements et d'hébergement associés ;
- Respecter la procédure de déclaration interne ;
- Refuser tous cadeaux adressés à mon domicile personnel.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Accepter ou octroyer des cadeaux ou des avantages d'une valeur supérieure au montant fixé ou les recevoir à mon domicile, quel qu'en soit le montant ;
- Solliciter pour mon propre compte ou celui de tiers toute forme de cadeaux ou avantages ;
- Recevoir d'une contrepartie, d'un intermédiaire, d'un fournisseur ou d'un client, directement ou indirectement, une rémunération sous quelque forme que ce soit ;
- Donner ou recevoir des cadeaux sous forme de remise d'argent ;
- Offrir ou accepter des relations publiques qui pourraient nuire à l'image du Groupe.



EXEMPLES

Ai-je le droit d'offrir des places de spectacle à un client sans y assister ?

Non, vous devez être présent au titre de votre activité professionnelle lors de cette sortie. Appliquez la même règle vis-à-vis d'une invitation d'un fournisseur.

J'ai reçu des petits cadeaux d'une de mes relations d'affaires, envoyés à mon adresse personnelle. Je suis mal à l'aise car mon manager n'est pas au courant : que faire ?

La bonne démarche est d'aviser votre manager et de demander conseil au Responsable Confor-

mité pour trouver le moyen le plus approprié de traiter cette situation et éviter une situation de corruption.

Je viens de recevoir une invitation à un événement dont le coût semble élevé mais difficilement évaluable (Roland Garros, spectacle en loge privée, dîner dans un cadre prestigieux, etc.) Que dois-je faire ?

Dans une telle situation, il est important que vous interrogiez avant toute acceptation, votre responsable hiérarchique qui sollicitera, en cas de doute ou de dépassement, la Conformité.

19. Lobbying et financement de partis politiques



DÉFINITION

Le lobbying ou représentation d'intérêts désigne toute communication directe ou indirecte avec des responsables publics afin d'influencer la décision publique. Le recours aux représentants d'intérêts est un moyen pour le législateur de s'informer sur la manière dont la loi est appliquée et sur les moyens de l'améliorer. C'est également un moyen utile pour permettre aux décideurs publics de mieux connaître les attentes de la société civile.

Le financement de partis politiques est lui totalement interdit aux personnes morales (entreprises, fondations...).



L'ENGAGEMENT DE CAA

En coopération avec des experts et des praticiens des différentes entités du Groupe, le lobbying permet à Crédit Agricole Assurances de contribuer positivement et de manière importante aux débats publics internationaux, européens et nationaux qu'ils soient politiques ou techniques. Il a pour objet d'apporter une vision argumentée des impacts des décisions publiques pour le Groupe Crédit Agricole Assurances et de préserver et/ou promouvoir ses intérêts. Le Groupe a formalisé ses engagements à travers une charte, la Charte du Lobbying Responsable.

Outre le respect total de l'interdiction de financer des partis politiques, y compris dans les pays où cela est autorisé, le Groupe demande à ce que les convictions et les engagements politiques des collaborateurs du Groupe restent personnels, ce afin de ne jamais engager ou entraver la réputation du Groupe. Ces activités doivent s'exercer en dehors du temps de travail et à l'extérieur du Groupe.

EXEMPLES

Que dois-je faire si un de nos clients me sollicite afin de soutenir sa campagne politique aux élections locales ?

Refusez cette demande de contribution afin d'assurer la neutralité politique du Groupe et informez sans délai votre manager ou votre Responsable Conformité.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Être transparent sur mes activités de lobbying, au sein comme en dehors du Groupe ;
- Rendre compte de mes mandats dans les différentes instances professionnelles ;
- Asseoir mes argumentaires sur des informations fiables ayant fait l'objet d'une analyse et expertise interne ;
- Faire apparaître les conséquences sur les différentes parties prenantes ;
- Tenir à jour la liste des rendez-vous organisés à ma demande auprès de décideurs publics, dans le but d'influencer une décision publique, et ce afin de pouvoir rédiger le rapport annuel de mes activités prévues par la loi ;
- Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité mes mandats électifs publics ;
- M'assurer que je n'engage pas le Groupe par mes opinions et actions politiques ;
- Refuser toute sollicitation de soutien politique, sous quelque forme que ce soit, qui pourrait engager la responsabilité du Groupe.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Recourir à la corruption et à des pratiques malhonnêtes ou abusives ;
- Utiliser les ressources ou les fonds du Groupe pour engager ce dernier dans des activités de financement ou de soutien politique ;
- Offrir ou accepter des cadeaux et avantages.

Je travaille dans un pays où il est de coutume pour les grandes entreprises étrangères de faire des contributions aux principaux partis politiques. Une contribution au nom de Crédit Agricole Assurances est-elle possible ?

Non. Même si cette contribution est admise par la loi et les coutumes locales, elle peut engager la responsabilité du Groupe. Informez votre manager et le Responsable Conformité sans délai.

20. | Mécénat et actions de solidarité



DÉFINITION

Le mécénat est un don, d'une entreprise ou d'un particulier, à une activité d'intérêt général. Cet engagement peut être réalisé en argent, en nature ou en compétence, et concerne des domaines très variés : social, culture, éducation, santé, sport, environnement, recherche.



L'ENGAGEMENT DE CAA

L'engagement de Crédit Agricole Assurances se fait dans le respect des règles strictes liées au mécénat notamment en ce qui concerne la séparation stricte qui existe entre mécénat et activité commerciale.

Crédit Agricole Assurances est engagé dans un mécénat sociétal qui vise à soutenir financièrement des organismes d'intérêt général qui œuvrent auprès des aidants. Ce mécénat présente un fort rayonnement territorial et est largement relayé par les réseaux partenaires. Ces organismes sont situés dans toute la France et notamment dans des zones rurales où les besoins sont importants et parfois peu couverts.

Afin de faciliter l'engagement des collaborateurs dans des actions d'intérêt général, CAA a lancé en avril dernier, le programme CSolidaire qui permet à chacun de s'engager dans des actions de tutorat, bénévolat et mécénat de compétences. Compte tenu de la crise sanitaire, le dispositif a été adapté avec une proposition de missions réalisables à distance. Ce dispositif est une illustration concrète de l'engagement sociétal de CAA et de la volonté du groupe Crédit Agricole d'être un acteur actif sur les sujets liés à l'inclusion.

Les contributions quelles que soient leur nature ne doivent jamais servir à déguiser un avantage illégitime destiné à influencer ou pouvant apparaître comme destiné à influencer une prise de décision.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Préférer les actions d'intérêt général dont les comptes sont publiés et régulièrement visés ;
- Sélectionner l'organisation qui dispose des ressources financières et en personnel lui permettant d'atteindre ses objectifs ;
- Établir une convention de mécénat avec les organisations concernées intégrant les clauses de conformité et m'assurer d'être en mesure de vérifier l'usage des fonds ;
- M'assurer que toute dépense en lien avec une œuvre de solidarité entrant dans le cadre du mécénat est correctement autorisée, comptabilisée et documentée ;
- Veiller à ce que les informations sur les organisations soutenues par Crédit Agricole Assurances ne soient pas communiquées à des fins commerciales au sein de Crédit Agricole et en dehors du Groupe.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Utiliser les informations relatives aux actions de mécénat menées par Crédit Agricole Assurances à des fins commerciales ;
- Faire des dons à des particuliers ou à des organismes à but lucratif ;
- Financer des œuvres bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, ou contrôlées par eux ;
- Soutenir une organisation qui pourrait avoir un impact négatif sur la réputation de l'entreprise ;
- Effectuer des paiements en espèces.



EXEMPLES

Un collaborateur du Groupe me contacte afin d'obtenir un appui financier de Crédit Agricole Assurances pour une association dont il est trésorier. Que puis-je faire ?

Je lui précise la nature du mécénat dans lequel l'entreprise est engagée et les différents programmes dans lequel son projet peut s'inscrire en vue d'un éventuel financement. Je peux, lui suggérer de s'adresser à la Direction de la Communication, entité RSE.

Une entité du Groupe Crédit Agricole me demande toutes les informations (coordonnées, montant du financement accordé,...) sur les associations financées sur son territoire dans le cadre d'un appel à projets.

J'informe mon correspondant que ces informations n'ont pas vocation à être utilisées à des fins commerciales et j'identifie précisément les informations dont il aurait besoin ainsi que l'usage qui en sera fait, afin de lui adresser le cas échéant les informations décidées en concertation.

21. | Sponsoring



DÉFINITION

Le sponsoring, ou parrainage, est une forme de marketing par laquelle l'entreprise paie tout ou partie des coûts associés à un projet ou un programme, en échange d'une visibilité sur des supports de communication ou des événements.



DANS LE DÉTAIL

L'entreprise bénéficie de la possibilité d'afficher ses logos et marques auprès de l'organisme en charge dudit projet ou programme, accompagnés de la mention spécifique indiquant qu'elle a contribué au financement. Ceci peut concerner aussi bien des organisations à but non lucratif que des entités commerciales.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Le sponsoring peut faire partie de la stratégie de marketing et communication au sein de Crédit Agricole Assurances. En tant que composante de son image, Crédit Agricole Assurances promeut les sponsorings liés notamment à des activités de nature sportives, ou culturelles. Les sponsorings doivent être conformes aux principes et ne jamais servir à avantager indûment, influencer abusivement ou donner l'apparence d'influencer abusivement quelque décisionnaire que ce soit.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Sélectionner avec précaution l'organisme sponsorisé, au vu de son expérience et de sa réputation ;
- Préférer les organisations sponsorisées dont les comptes sont publiés et régulièrement visés ;
- Soumettre une demande écrite à la Direction Générale. Lorsque des événements ou activités sponsorisés sont contrôlés par des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, je dois mentionner cette information dans ma requête ;
- Établir un contrat avec l'organisme sponsorisé, intégrant les clauses de conformité ;
- Faire connaître le sponsoring à toutes les parties prenantes ;
- Virer les fonds en plusieurs versements, m'assurer que chaque versement est correctement utilisé et en conserver les justificatifs.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Accorder un sponsoring sur suggestion d'un agent public ;
- Accorder un sponsoring à une organisation bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches ou contrôlée par eux.

EXEMPLES

Travaillant au Service Clientèle, je suis contacté par le trésorier d'un groupe, qui me suggère que Crédit Agricole Assurances sponsorise un événement sportif en échange de la signature d'un contrat de plusieurs millions d'euros. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Refusez l'offre car ce comportement constitue un cas de corruption. Parlez-en sans délai à votre manager ou votre Responsable Conformité.

J'apprends dans le journal qu'un club sportif sponsorisé par le Crédit Agricole Assurances a participé activement à l'arrangement de matchs d'une coupe nationale. J'ai peur que le nom du Groupe soit associé à ce scandale. Quelle est l'attitude à adopter ?

Parlez-en immédiatement à votre manager ou votre Responsable Conformité afin de déterminer les mesures à prendre. Cette situation pourrait avoir un impact sur la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.



En matière de protection et de réputation du Groupe

22. Confidentialité



DÉFINITION

La confidentialité et le secret professionnel sont des principes fondamentaux du métier d'assureur et de banquier. Ils doivent être une préoccupation permanente pour chaque collaborateur, quel que soit le domaine dans lequel il exerce ses fonctions.



DANS LE DÉTAIL

Toutes les informations relatives à la clientèle, mais aussi tout renseignement sur Crédit Agricole assurances, les autres entités du Groupe, (leurs salariés, leur clientèle, leur organisation interne), ses systèmes d'information, ses procédures de sécurité ou encore ses fournisseurs et ses sous-traitants, sont confidentielles.

En cas de divulgation d'une information confidentielle, la responsabilité de l'établissement et du collaborateur sont engagées. Lorsqu'il s'agit d'informations non publiques d'une société cotée, le non-respect de leur confidentialité peut être sanctionné pénalement, administrativement et professionnellement.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances veille à ce que le respect de la confidentialité s'impose en toutes circonstances et s'applique à tous types de médias. Chaque collaborateur de Crédit Agricole Assurances est dépositaire et responsable des informations confidentielles qu'il reçoit. Il ne les utilise en interne que dans le cadre de nécessités professionnelles et ne les divulgue à l'extérieur de l'entreprise que s'il est autorisé à le faire ou dans les cas prévus par la loi.

Les collaborateurs de Crédit Agricole Assurances doivent également appliquer, avec la plus grande rigueur, le principe de confidentialité lors de leur utilisation des médias sociaux. Ils sont responsables de leurs publications sur internet et doivent veiller à ne pas y diffuser des informations qu'ils ne donneraient pas à l'extérieur de Crédit Agricole Assurances par d'autres moyens. Ce principe de confidentialité vaut également sur les réseaux sociaux professionnels.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Respecter la stricte confidentialité des informations des clients, de Crédit Agricole Assurances, et plus largement du Groupe, auxquelles j'ai accès ;
- Toujours obtenir l'autorisation expresse écrite des clients dans le cas où j'ai besoin de transmettre certaines des informations confidentielles les concernant ;
- Ne partager des informations confidentielles au sein de Crédit Agricole Assurances ou du Groupe, qu'avec les personnes concernées et ce uniquement pour les besoins de leur fonction ;
- Classer les messages électroniques selon le niveau de confidentialité des informations contenues ;
- Toujours m'assurer qu'un accord de confidentialité existe avant de partager des informations confidentielles avec un professionnel extérieur ;
- Protéger les informations confidentielles contre toute utilisation illicite et accès non autorisé ;
- En cas de doute sur des informations que je souhaite diffuser sur les médias sociaux, demander conseil à mon manager ou au Responsable Conformité avant toute diffusion.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Divulguer des informations sur les clients ou sur le groupe Crédit Agricole Assurances à des personnes extérieures ;
- Envoyer des informations confidentielles vers une messagerie électronique personnelle ;
- Diffuser sur les médias sociaux ou autres, des informations qui pourraient porter atteinte aux clients, à mon entreprise, à ma fonction ou au groupe Crédit Agricole Assurances.



EXEMPLES

Je suis dans les transports et souhaite profiter du trajet pour avancer dans mon travail, puis-je le faire ?

L'écran, sans filtre de confidentialité, d'un ordinateur portable est facilement lisible par les autres passagers. Ne travaillez pas sur des documents confidentiels dans ces conditions. Il en est de même pour les tablettes et téléphones portables.

Je dois réaliser le compte rendu du Comité stratégique et un collègue me propose de m'aider à le mettre en page. Puis-je lui transférer par messagerie électronique ?

Vous devez garantir la confidentialité de ce document et en limiter la circulation. Si votre collègue n'a pas participé à la réunion, vous ne pouvez pas lui confier cette tâche.

Suite à un refus de prestations pour raisons médicales, un agent de l'agence bancaire du client, me demande de le renseigner sur les causes détaillées du refus. Puis je le faire ?

Non. Les données relevant du secret médical ne peuvent en aucun cas être révélées en dehors de l'entreprise, ou même au sein de celle-ci à des personnes, n'étant pas strictement habilitées à y avoir accès, dans les conditions prévues par la loi et le code de bonne conduite Belorgey/AERAS.

23. | Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme



DÉFINITION

Le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont des phénomènes d'une ampleur sans précédent. Ils affectent nos sociétés en général et le développement économique des pays. Par ce biais, les criminels peuvent infiltrer les institutions financières, contrôler certains secteurs économiques, corrompre les directions et gouvernements, et tenter à la vie des citoyens, affectant alors des grands principes comme la démocratie.



DANS LE DÉTAIL

Le blanchiment de capitaux consiste à donner une apparence légitime à de l'argent qui en réalité provient d'activités illicites (criminalité en bandes organisées, corruption, proxénétisme, trafic de drogue, d'armes ou d'êtres humains, fraude fiscale...). Le financement du terrorisme est, quant à lui, le fait de fournir ou de réunir des fonds susceptibles d'être utilisés dans le cadre d'activités terroristes.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances participe à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme. Ainsi, l'entreprise surveille les flux financiers dans le respect du droit relatif à la protection de la vie privée, des libertés et des droits fondamentaux des personnes, à la lutte contre la discrimination et au secret professionnel. Chacun doit participer, à son niveau, à cette vigilance constante. Toute violation des obligations expose dirigeants, administrateurs, collaborateurs à une responsabilité civile, pénale, administrative et disciplinaire. En outre, l'image et la réputation de Crédit Agricole Assurances sont en jeu.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Me tenir informé sur ces sujets même si je ne suis pas directement exposé en suivant les formations nécessaires et en respectant les procédures internes applicable en la matière ;
- Si je suis manager, veiller activement à ce que les collaborateurs qui travaillent avec moi soient bien informés de ces sujets, en suivant les formations nécessaires et en respectant les procédures internes applicables en la matière ;
- Appliquer les procédures en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme ;
- Apporter une vigilance particulière à la connaissance de mes clients et leurs opérations ;
- Rester vigilant en permanence et repérer les opérations inhabituelles, atypiques, complexes, sans justification économique apparente, qui pourraient être manifestement illicites ;
- Obtenir des explications et des justificatifs probants, le cas échéant, concernant les opérations effectuées par le client ;
- Refuser de réaliser toute opération non justifiée économiquement ou dont l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires reste douteuse ;
- Reporter à la Direction de la Conformité toute opération suspecte.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Ne pas respecter les procédures de conformité pour des raisons commerciales ou pour d'autres motifs ;
- Révéler à un client qu'il a fait l'objet d'une déclaration de soupçon auprès de la Cellule de Renseignement Financier (ex. Tracfin), ou révéler cette information à un tiers ;
- Conseiller ou apporter mon concours à toute opération de placement, de dissimulation ou d'intégration des fonds.



EXEMPLES

Je constate que les informations fournies par un client/un courtier sur une opération d'assurance sont incomplètes. Il me relance pour que l'opération soit faite rapidement alors que lui-même semble peu enclin à m'apporter plus de précisions.

Même si l'opération apparaît normale comme par exemple le versement sur un contrat d'assurance des capitaux issus d'une vente immobilière, je dois vérifier la provenance et la concordance des fonds confiés, notamment si les capitaux apportés dépassent le montant de la vente.

Dans ce cas, la différence peut provenir de l'épargne que détient le client par ailleurs et qu'il souhaite également investir dans son contrat. Il peut aussi s'agir d'un dessous de table remis par l'acheteur du bien immobilier. Cette pratique, destinée à minorer le prix de vente dans le but de limiter les frais liés au montant de la transaction, est bien entendu illégale. Cette opération d'assurance permettrait alors de donner une apparence licite à cette somme.

S'il s'avère impossible d'obtenir plus d'informations ou de justificatifs et que les éléments de connaissance détenus sur ce client ne permettent pas de lever le doute sur la transaction, je prends immédiatement contact avec la Direction de la Conformité.

Je détecte ou je suis informé par un réseau de distribution qu'un client commun présente des signes de radicalisation ou adopte un comportement laissant croire à l'existence de liens avec des personnes ou des réseaux soupçonnés de financer des filières terroristes.

Je recueille toutes les informations relatives aux opérations inhabituelles réalisées. Je suis, par exemple, face à des rachats totaux de contrats d'assurances vie ou la résiliation de tous les contrats dommages alors que le client indique vouloir se rendre à destination d'un pays actuellement en guerre.

Si aucune motivation rationnelle ne peut être établie, je prends contact avec la Direction de la Conformité.

24. | Lutte contre l'évasion fiscale



DÉFINITION

Au sens strict du terme, l'évasion fiscale désigne l'action consistant à éviter ou réduire un impôt en assujettissant le patrimoine ou les bénéficiaires dans un pays différent de celui auxquels ils devraient être soumis. L'évasion fiscale concerne aussi bien des entreprises que des particuliers par la non-déclaration. Dans un sens plus large, l'évasion fiscale consiste à utiliser légalement différents moyens pour diminuer une charge fiscale. Elle se distingue de la fraude fiscale qui est une technique illégale.



DANS LE DÉTAIL

Les dispositifs fiscaux FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) et EAI (Echange automatique d'information), auxquels Crédit Agricole Assurances doit se conformer, visent à lutter contre l'évasion fiscale :

- FATCA par la collecte des informations concernant les avoirs et revenus détenus par les contribuables américains (« US person ») en dehors des Etats-Unis ;
- EAI à l'initiative de l'OCDE en procédant à des échanges multilatéraux d'informations dans le but d'identifier les avoirs détenus par les résidents fiscaux en dehors de leur juridiction de résidence.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances considère qu'une approche cohérente et responsable de la fiscalité constitue un élément essentiel de sa stratégie, inscrite dans le long terme.

Crédit Agricole Assurances traite avec intégrité et transparence toute question fiscale le concernant. Toutes les opérations et transactions réalisées reposent sur une réalité économique et Crédit Agricole Assurances ne cherche pas à éviter l'impôt au travers de structures prévues à cet effet.

Crédit Agricole Assurances s'engage à ne pas mettre en place ou proposer des opérations à but exclusivement fiscal, à ne pas assister sa clientèle pour contourner ses obligations fiscales et à n'être pas présent dans les Etats ou territoires dont les juridictions sont qualifiées par l'UE de « non coopératifs » (paradis fiscaux) ou qui ne sont pas engagés dans l'échange automatique d'informations.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Respecter en toute transparence les lois et réglementations en vigueur dans les Etats et territoires où sont exercées nos activités ;
- Demander une autorisation à la Direction Fiscale Groupe, à la Direction des Affaires publiques Groupe et à la Direction de la Conformité Groupe, avant tout investissement d'une entité dans un Etat ou territoire étranger non coopératif ;
- Rester attentif, identifier et signaler sans délai au Responsable Conformité toute action visant à contourner directement ou indirectement les règles fiscales ;
- Disposer d'un dossier de connaissance client à jour comprenant notamment la résidence fiscale (EAI) et le critère de citoyenneté (FATCA) de celui-ci ;
- En cas de doute, m'adresser à mon Responsable Conformité.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Soustraire volontairement Crédit Agricole Assurances à ses obligations fiscales ;
- Conseiller un client et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des règles fiscales ;
- Signer des auto-certifications à la place du client ;
- Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des paradis fiscaux.

EXEMPLE

Je vis en France et je détiens la double nationalité américaine, je ne crois pas devoir être considéré comme un citoyen américain.

Comme vous détenez la double nationalité, vous êtes considéré comme une « U.S. Person » avec les obligations qui y sont rattachées. En effet, à la différence de la plupart des autres juridictions, l'assujettissement à l'impôt américain est attaché à la citoyenneté plutôt qu'à la seule résidence, ce qui signifie que les citoyens américains vivant à l'étranger doivent annuellement remplir une déclaration fiscale américaine, et ce, indépendamment de leur lieu de résidence.

25. | Sanctions internationales



DÉFINITION

Les sanctions internationales sont des mesures prises par un ou plusieurs États à l'encontre de personnes physiques et/ou morales (par exemple le gel des avoirs), mais également à l'encontre de pays ou de gouvernements (mesures d'embargo). Elles ont notamment pour objectif de lutter contre le terrorisme, les activités de prolifération nucléaire et les violations des droits de l'homme.



DANS LE DÉTAIL

La plupart des sanctions internationales applicables au niveau de Crédit Agricole Assurances et de l'ensemble du groupe Crédit Agricole sont émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'ONU, l'Union Européenne, la France, les Etats-Unis et par des autorités locales compétentes où le Groupe est implanté.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances veille à garantir une stricte conformité au droit des sanctions internationales, qui peut s'avérer complexe et de portée extraterritoriale dans les pays et territoires où les activités du Groupe sont exercées. Le respect de ces exigences est assuré par le renforcement des procédures internes et des programmes de conformité au droit relatifs aux sanctions internationales, applicables à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, quel que soit le pays et quelle que soit la taille de l'entité, et au-delà même des activités purement bancaires, y compris dans le domaine de l'assurance. Crédit Agricole Assurances ne saurait tolérer de violations aux sanctions internationales.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Prendre connaissance et comprendre les politiques et procédures internes du Groupe Crédit Agricole Assurances, et m'y conformer ;
- Suivre la formation obligatoire ainsi que, pour les collaborateurs dont les métiers sont plus exposés à ces risques, les formations complémentaires qui leurs sont destinées ;
- Rester attentif, identifier et signaler sans délai, auprès du Responsable Conformité/Référent Sanctions Internationales de l'entité, toute violation ou tentative de violation des sanctions internationales, et toute action visant à les contourner directement ou indirectement ;
- S'assurer qu'un contrôle régulier est effectué sur les dossiers de connaissance client et leur mise à jour ;
- Vérifier que les bénéficiaires de prestations/règlements ne font pas l'objet de sanctions avant le versement de toute prestation ;
- Contrôler la conformité des opérations au regard des sanctions internationales (gel des avoirs et embargos pays) ;
- En cas de doute, m'adresser à mon Responsable Conformité et/ou Responsable Sanctions internationales.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Participer à une opération financière qui fait intervenir ou qui comporte des intervenants situés dans des pays sous sanctions ou connus pour contourner les sanctions internationales ;
- Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des pays ou personnes faisant l'objet de sanctions internationales ;
- Modifier des outils ou des processus informatiques ayant pour effet une suppression d'informations utiles à la détection de risques de sanctions internationales ;
- Conseiller un client et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des sanctions internationales.



EXEMPLES

Je suis titulaire de la double nationalité franco-américaine et je suis salarié de Crédit Agricole Assurances. À quelle réglementation dois-je me référer ?

Vous êtes alors désigné comme « U.S. Person » affiliée au Groupe. En tant que tel, quel que soit votre site d'activité, vous devez informer

la Direction des Ressources Humaines de votre statut, et lire attentivement la note technique sur ce sujet. Ceci afin de vous conformer aux dispositions légales de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) qui vous concernent et respecter, dans l'exercice de vos missions, les sanctions internationales décidées par les États-Unis.

26. | Prévention de la fraude



DÉFINITION

La fraude est un acte intentionnel, effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel, au détriment d'une personne ou d'une organisation.

La fraude est caractérisée en cas d'infraction aux lois, règlements ou règles internes, d'atteinte aux droits d'autrui et de dissimulation de tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.



DANS LE DÉTAIL

Il est possible de distinguer deux types de fraude selon l'origine des acteurs malveillants :

■ La fraude externe est le fait d'individus, isolés ou en groupe, clients ou non, agissant en vue d'obtenir des fonds, des documents ou des informations utilisables à leur profit au détriment d'une entreprise, de ses clients ou de tiers.

■ La fraude interne est caractérisée par l'acte malveillant d'un collaborateur au préjudice de son entreprise ou des intérêts d'un tiers géré par l'entreprise. Elle peut aussi se caractériser par l'acte malveillant réalisé avec la complicité d'individus extérieurs à l'entreprise, on parle alors de fraude mixte.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances attache une importance fondamentale à la prévention de la fraude, dont les techniques sont toujours plus nombreuses et sophistiquées, notamment face à la transformation digitale.

Dans ce contexte d'amplification de la fraude, une lutte en amont et en aval est indispensable. Tout collaborateur, quelles que soient ses fonctions, a un rôle à jouer dans cette prévention. C'est grâce à la vigilance quotidienne de chacun que l'on peut prévenir et détecter les tentatives de fraude.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Connaître le droit et les bonnes pratiques en matière de prévention de la fraude, et les appliquer de façon responsable en assurant une vigilance constante ;
- En cas de soupçon de fraude ou en cas de doute, alerter sans délai mon manager et la Conformité (via l'adresse électronique : alertfraudCAA@ca-assurances.fr) pour qu'ils puissent agir rapidement ;
- En cas de doute sur l'identité de l'expéditeur d'un courriel, le transférer à mon correspondant informatique ;
- Si je suis un manager, évaluer le risque de fraude de mes activités, et faire respecter les principes de bonne conduite ainsi que les règles professionnelles générales ;
- Procéder à l'analyse des risques de fraude lors de la conception de nouveaux produits ou de nouvelles activités ;
- Respecter le principe de séparation des tâches qui veut qu'une personne qui réalise ou exécute une opération ne peut ni la valider ni en effectuer le règlement.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Communiquer à quiconque mes mots de passe, prêter mon badge d'accès, laisser des informations ou documents confidentiels sur mon bureau ;
- Ouvrir un courriel ou une pièce jointe d'un expéditeur inconnu ;
- Discuter de sujets sensibles qui pourraient impliquer le groupe Crédit Agricole Assurances dans les lieux publics ;
- Utiliser des supports externes (disques durs externes ou clés USB) sans prendre de précaution.



EXEMPLES

Je viens de recevoir un courriel d'une adresse inconnue contenant une pièce jointe, puis-je l'ouvrir ?

Pour limiter le risque d'hameçonnage et d'infection par un logiciel espion, n'ouvrez jamais un message électronique si vous ne connaissez pas l'expéditeur. En cas de doute, transférez le courriel à votre correspondant informatique pour qu'il puisse effectuer les vérifications nécessaires.

Un ami m'a prêté sa clé USB contenant des articles intéressants, ai-je le droit de m'en servir sur mon lieu de travail ?

Cette action est dangereuse au plan de la sécurité informatique, il est nécessaire auparavant de vous assurer que la clé USB ne contient aucun virus car cela pourrait infecter le système d'information.

27. | Prévention des abus de marché



DÉFINITION

Les délits d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations constituent des abus de marché. Lutter contre ces abus de marché, permet de préserver l'intégrité et la transparence des marchés financiers ainsi que la confiance du public. Il est donc fait appel à la responsabilité de chacun pour respecter le principe d'égalité de l'information entre les investisseurs.

En cas de manquement à ces règles, l'entité concernée et les personnes physiques placées sous son autorité s'exposent à des sanctions disciplinaires, pécuniaires, civiles et pénales.



DANS LE DÉTAIL

Une information privilégiée est une information précise qui n'a pas été rendue publique, qui concerne, directement ou indirectement, un ou plusieurs émetteurs cotés et qui, si elle était rendue publique, serait susceptible d'avoir une influence sensible sur le cours des instruments financiers concernés ou le cours d'instruments financiers qui leur sont liés.

L'utilisation, la transmission et la recommandation de cette information pour son propre compte ou pour celui d'autrui constitue un délit d'initiés qui est interdit et sanctionné.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Le Groupe Crédit Agricole Assurances met en place des « barrières à l'information » afin de protéger les informations privilégiées. Ces dispositions consistent à placer les personnes ayant accès à une information de nature privilégiée dans un dispositif d'encadrement de l'information privilégiée.

Les barrières à l'information permettent de veiller à l'étanchéité des échanges entre les personnes ayant par nature accès à de l'information privilégiée et celles qui n'y ont pas accès, notamment par la séparation physique des personnes exerçant des activités ou des fonctions sensibles.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Être attentif et prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas divulguer une information privilégiée. Cela passe par le respect des barrières à l'information mises en place ;
- Si je suis inscrit sur une liste d'initiés, je dois respecter les obligations d'abstention qui y sont rattachées ;
- Si je pense détenir une information privilégiée, j'en parle à mon manager qui en informe le Responsable Conformité ;
- Faire remonter sans délai toute opération suspecte au regard des abus de marché au responsable Conformité ;
- Préserver le caractère de confidentialité de la déclaration d'une opération suspecte et donc ne pas communiquer auprès des personnes concernées sur le soupçon d'abus de marché, avéré ou non.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Utiliser une information privilégiée en acquérant ou en cédant des instruments, contrat ou titres financiers ou boursiers auxquels ces informations se rapportent, que ce soit pour mon propre compte, pour le compte de Crédit Agricole Assurances ou encore celui d'un tiers ;
- Communiquer une information privilégiée à un tiers en dehors du cadre normal de mes fonctions, à des personnes externes à Crédit Agricole Assurances, mais aussi à des collaborateurs n'étant pas habilités à accéder à une telle information ;
- Recommander à un tiers quel qu'il soit (collaborateur de l'entité ou d'une autre entité du groupe, tiers externe...), une valeur sur la base d'une information privilégiée.



EXEMPLES

Lors de ma pause-café matinale, je comprends en entendant une conversation, qu'une société cotée a pour projet de racheter une autre société elle aussi cotée, une information qui après vérification n'a pas à l'heure actuelle été rendue publique. Puis-je réaliser une opération financière sur celles-ci sachant que l'information ne m'a pas été donnée directement et distinctement ?

Non. L'Autorité des Marchés Financiers (AMF), considère comme « initiée » toute personne

détenant une information privilégiée obtenue dans le cadre de ses fonctions, de sa profession ou par tous autres moyens.

Je suis avec un collègue dans le métro et je souhaiterais revenir sur un élément abordé durant une réunion. Puis-je en parler tout de suite ?

Attendez d'être dans un lieu discret pour en discuter : vous limiterez ainsi le risque de divulguer une information pouvant être qualifiée de privilégiée et d'être entendu par un individu malveillant.

28. Utilisation des réseaux sociaux



DÉFINITION

Le terme « réseaux sociaux » désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau de connaissances personnelles ou professionnelles et permettant des échanges d'opinions ou d'informations.



DANS LE DÉTAIL

Les médias sociaux (réseaux sociaux, blogs, forums...) font maintenant partie du quotidien et concernent l'ensemble du personnel de Crédit Agricole Assurances tant à titre personnel que professionnel. Toutefois, ils présentent des risques et, compte tenu du nombre de médias et du volume d'informations qui y circulent, maîtriser sa communication est un véritable enjeu.



L'ENGAGEMENT DE CAA

Crédit Agricole Assurances a tenu à être présent sur un grand nombre de ces médias sociaux (Twitter, LinkedIn, Instagram, et You Tube), pour partager notre actualité Corporate, et répondre aux sollicitations des clients et des parties prenantes, tout en restant attentif aux propos tenus.

Sauf abus, tout collaborateur de Crédit Agricole Assurances jouit, dans la société et en dehors de celle-ci, de sa liberté d'expression. Chacun se doit toutefois d'agir de manière responsable en adoptant un comportement approprié et de bonnes pratiques. Une utilisation des réseaux sociaux à des fins privées depuis le poste de travail est possible sous réserve de ne pas en abuser, d'y avoir recours à bon escient et de façon ponctuelle, et sans excéder son droit de liberté d'expression à l'encontre de la société, de ses dirigeants ou encore de ses collègues de travail.



CE QUE JE DOIS FAIRE

- Respecter les règles de confidentialité et de secret auxquelles je suis tenu par obligation professionnelle ;
- Prendre connaissance des conditions générales d'utilisation sur l'usage qui pourra être fait de mes données personnelles et des éléments mis en ligne ;
- Faire particulièrement attention aux médias sociaux dont les serveurs sont abrités dans un pays étranger, car ils peuvent ne pas disposer des mêmes règles de protection des données à caractère personnel qu'en France ;
- Étudier les fonctionnalités de paramétrage permettant d'assurer la confidentialité de mon profil et de mes propos ;
- Préciser que mes propos n'engagent que moi et que j'exprime une opinion personnelle ;
- Ne pas intervenir directement en cas de commentaires négatifs ou calomnieux concernant le Groupe pour ne pas leur donner plus de visibilité. En présence de tels commentaires, penser à les transmettre à la Direction de la Communication ;
- En cas de doute sur la nature de l'information, s'abstenir et se renseigner auprès de son manager.



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Exercer mon activité professionnelle sur les médias sociaux sans l'autorisation de mon manager ni un encadrement par une analyse des risques ;
- M'exprimer officiellement au nom de Crédit Agricole Assurances si je ne suis pas porte-parole désigné par la Direction de la Communication ;
- Tenir des propos qui pourraient faire du tort à ma fonction ou à Crédit Agricole Assurances et son personnel ;
- Tenir des propos qui relèvent de la critique malveillante, de l'injure, du dénigrement, de la diffamation, de l'indiscrétion ou de la divulgation d'informations confidentielles ;
- Utiliser des éléments protégés par un droit à la propriété intellectuelle de Crédit Agricole Assurances sans accord préalable écrit de la direction concernée ou, à défaut, de la Direction de la Communication



EXEMPLES

J'ai pris des photos lors du pot de départ d'un de mes collègues, et je souhaite les publier sur ma page personnelle en souvenir.

Dans le respect du droit à l'image, demandez l'autorisation des personnes concernées. Pour toute publication, vous devez vous interroger sur le risque qu'elle a de nuire à votre réputation ou à celle d'autres personnes physiques ou morales.

Dans le cadre d'un nouveau projet, un collègue me propose de créer un groupe sur LinkedIn pour pouvoir échanger entre nous et partager des documents.

Refusez : Crédit Agricole Assurances n'autorise pas, sauf exception, d'exercer son activité professionnelle sur les médias sociaux. Proposez plutôt d'ouvrir une communauté MOCCA pour faciliter ce travail collaboratif.

Je souhaite créer ou mettre à jour mon compte LinkedIn, et y publier des informations relatives à mon activité au sein de Crédit Agricole Assurances.

Vous pouvez y présenter vos fonctions et l'activité de l'entreprise en général. Mais ne communiquez aucune information confidentielle. Abstenez-vous également de mentionner vos fonctions « sensibles ».

