

Charte éthique



SOMMAIRE

3 ÉDITO

4 PRÉAMBULE

- Pourquoi une charte ?
- Présentation du groupe Covéa
- Les destinataires de la charte
- Les responsables de la charte

6 LES RÈGLES DES CONDUITE DES COLLABORATEURS DU GROUPE COVÉA

- Règle de conduite personnelle et respect de la personne
- Respect des lois et règlements

12 LES ENGAGEMENTS DU GROUPE COVÉA VIS-À-VIS DES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS/CLIENTS, DES PARTENAIRES, DES PRESTATAIRES ET DES TIERS

- Protection des données
- Les engagements du groupe Covéa vis-à-vis des sociétaires/adhérents/clients
- Les engagements du groupe Covéa vis-à-vis des partenaires,
des prestataires et des tiers

ÉDITO

Le principe de responsabilité est au cœur de notre modèle et guide notre stratégie. Cette responsabilité, c'est avant tout celle d'assurer la pérennité et la solidité de notre groupe, tant au profit de nos sociétaires/adhérents et clients que de nos collaborateurs.

Un principe simple mais dont les implications sont multiples. Être responsable pour Covéa, c'est pratiquer une gouvernance transparente, saine et participative notamment avec les sociétaires/adhérents de nos mutuelles et institution de prévoyance. C'est aussi s'assurer dans le choix de nos partenaires et alliés du partage de valeurs socles, fondamentales, dont l'éthique des affaires est une dimension incontournable.

Dans notre monde en pleine mutation qui dessine un futur hyper-connecté où les données s'échangent avec une ampleur et une rapidité grandissantes, il s'agit également de définir les limites à fixer à l'usage de ces données pour demeurer respectueux des personnes et à leur service.

L'éthique, c'est bien de cela dont il s'agit. Et cela suppose de poser un cadre de référence à l'exercice de notre métier et aux comportements que nous adoptons dans notre vie professionnelle.

Il ne peut s'agir que d'une responsabilité partagée, que d'un mode d'action au quotidien exercé par chacun au sein de nos organisations. Empreints de nos ADN mutualistes et d'humanisme, nous sommes, les 26 000 femmes et hommes de notre Groupe, naturellement concernés par ces questions.

Il est parfois complexe d'apporter la réponse appropriée et de mettre en œuvre cette éthique à laquelle nous croyons. Cette charte a cette vocation : concrétiser et poser le cadre de ce que Covéa attend a minima de ses collaborateurs en la matière. Il est un repère commun pour que chacun puisse sereinement incarner les valeurs qui sont les nôtres.



Thierry DEREZ
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

PRÉAMBULE

Pourquoi une charte ?

Le groupe Covéa accorde une priorité haute à la protection et la primauté des intérêts de ses sociétaires/adhérents/clients, développe des valeurs mutualistes et citoyennes et veille au respect des principes de responsabilité sociétale et environnementale.

Il veille à ce que l'ensemble des collaborateurs exerce ses activités avec professionnalisme et intégrité, afin de maintenir et renforcer la confiance de ses sociétaires/adhérents/clients, partenaires et prestataires.

Les principes édictés dans cette charte définissent un standard commun d'exigences éthiques qui peut être complété par l'adoption de mesures supplémentaires au niveau de chacune des entités ou directions du Groupe (règlements intérieurs, procédures spécifiques, engagements de qualité...).

Ils ne se substituent en aucun cas aux lois et réglementations spécifiques applicables aux activités et pays.

Les dirigeants du Groupe et l'encadrement veillent à la diffusion et à la bonne compréhension des principes directeurs édictés dans cette charte et à ce que l'action de tous les collaborateurs s'inscrive dans ce cadre, quel que soit leur niveau de responsabilité.

Présentation du groupe Covéa

Covéa est née à l'aube des années 2000 d'une idée simple et largement diffusée, « ensemble, nous sommes plus forts ». Elle développe un modèle ouvert et évolutif qui accueille ceux qui partagent ses convictions et s'inscrivent dans un mouvement porteur d'avenir. Aussi, Covéa a été tout naturellement en 2003, le premier groupe à adopter le statut de SGAM (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle) nouvellement créé.

Assureur mutualiste solide et puissant, le groupe Covéa est bâti sur la synergie des forces et des identités de ses mutuelles fondatrices et de ses partenaires et alliés. Riche de ses 3 marques emblématiques MAAF, MMA et GMF, ainsi que de l'apport de SMI et d'APGIS, Covéa développe sereinement un modèle singulier et durable qui conjugue solidarité et responsabilité, performance et bienveillance.

Sa mission, créer les conditions optimales pour mobiliser les ressources et talents autour d'une ambition collective : faire vivre à chaque sociétaire et client - particulier, professionnel et entreprise - la meilleure expérience d'assurance avec un partenaire qui lui ressemble. Une assurance qui ancre son sens dans l'utilité et la performance, une assurance toujours plus forte, solide et humaine.

Covéa, c'est l'histoire de femmes et d'hommes, capables d'allier anticipation et sérénité stratégique pour être à la mesure des aspirations et des risques d'une société qui se redessine et pour faire grandir son modèle singulier dont le moteur est le progrès, animé par le sens du métier et qui place l'humain au cœur.

Autant d'éléments clés du projet et de la personnalité de Covéa et de ses 26 000 collaborateurs, qui ne peuvent s'entendre sans un respect profond de la valeur et du sens de l'éthique.

Les destinataires de la charte

La présente charte définit les règles fondamentales applicables aux collaborateurs, y compris aux membres des organes de contrôle et de direction (collectivement dénommés les « collaborateurs ») du groupe Covéa.

Les responsables de la charte

La présente charte a été validée par les membres du Comité Exécutif du Groupe.

LES RÈGLES DE CONDUITE DES COLLABORATEURS DU GROUPE COVÉA

La culture du groupe Covéa nous amène à mettre l'humain au cœur de notre stratégie. La bienveillance, le respect de l'individu, la simplicité, la proximité, l'empathie, l'intégrité, l'humilité, la coopération et le sens du collectif en sont des composantes importantes. Cela suppose le respect, à tous les échelons, d'un certain nombre de règles de comportement.

C'est pourquoi, le groupe Covéa attend de ses collaborateurs, que chacun d'entre eux veille à leur respect tant dans leurs relations entre eux qu'avec les personnes externes au Groupe : les règles de comportement définies dans la présente charte concernant notre travail quotidien.

Quelques principes clairs et précis constituent des références utiles. Ils ne couvrent pas toutes les situations mais servent de lignes directrices en cas de doute ou d'incertitude sur l'attitude à adopter.

Règles de conduite personnelle et respect de la personne

L'instauration d'un environnement de travail sûr et agréable est l'affaire de tous. Chaque collaborateur fait preuve de loyauté et veille à la qualité de ses relations avec ses collègues. Il agit dans un esprit d'équipe, de responsabilité, de rigueur et professionnalisme.

Tous les collaborateurs doivent être traités avec respect et de manière cordiale, indépendamment de la hiérarchie ou des fonctions qu'ils occupent au sein du Groupe.

Principe de non-discrimination

Le Groupe s'engage à respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes, et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines, notamment l'embauche, la formation, la promotion professionnelle et plus globalement tout au long de la carrière professionnelle des collaborateurs.

GMF, MAAF et MMA adhèrent à la charte française de la diversité et s'interdisent de pratiquer quelque discrimination que ce soit, fondée notamment sur la nationalité, le sexe, l'âge, la situation familiale, l'apparence physique, les orientations sexuelles, l'état de santé et le handicap, les activités syndicales.

Respect de la vie privée

Le Groupe respecte la vie privée des individus, qu'ils soient collaborateurs, sociétaires/adhérents/clients, ou partenaires/prestataires.

Le Groupe protège de manière adéquate les données à caractère personnel de ses collaborateurs.

Il respecte les engagements de ceux qui, en tant que citoyens, souhaitent participer à la vie publique.

Non harcèlement

La prévention des risques de harcèlement au titre de la santé physique et psychologique des collaborateurs constitue un engagement du Groupe grâce à une politique globale de prévention des risques professionnels.

Dans ce cadre, le Groupe s'engage à respecter la personne et sa dignité, s'abstient de toute forme de discrimination ou de harcèlement moral ou sexuel, de violence physique, verbale ou morale, d'indiscrétion sur la vie privée des collègues, des clients et autres interlocuteurs de son environnement professionnel.

Conduite loyale des affaires

Le Groupe exerce son activité de manière intègre et loyale, en interne comme en externe.

A ce titre, les collaborateurs se comportent de façon loyale et honnête et la poursuite des intérêts de chacun ne peut justifier un comportement contraire aux principes de droiture et d'honnêteté.

L'encadrement a un rôle d'exemplarité dans le cadre de la conduite générale des affaires.

LES RÈGLES DE CONDUITE DES COLLABORATEURS DU GROUPE COVÉA

Respect des lois et règlements

Le Groupe se conforme à l'ensemble des textes réglementaires internationaux, européens ou français susceptibles de concerner ses activités. Le Groupe veille aussi au respect des engagements déontologiques de la profession.

Il veille à la transparence et à la sincérité des informations transmises aux sociétaires/adhérents/clients, à la communauté financière, aux autorités de contrôle et au public en général.

L'organisation, les procédures et les opérations doivent être conformes aux règles définies par la Direction Générale.

Les dispositifs de contrôle interne déployés par le Groupe permettent notamment de s'en assurer.

Confidentialité

• *Principes généraux*

Chacun est dépositaire et responsable des informations confidentielles qu'il reçoit, ne les utilise en interne que dans le cadre de nécessités professionnelles et ne les divulgue à l'extérieur du Groupe que s'il est autorisé à le faire ou dans les cas prévus par la loi, à la demande des autorités publiques et judiciaires ou des autorités de contrôle.

L'obligation de confidentialité continue à s'appliquer après le départ de l'entreprise.

• *Informations confidentielles et non divulgation*

Certaines informations peuvent avoir le statut d'informations confidentielles dès l'instant où leur divulgation remettrait en cause la neutralité et l'impartialité du Groupe dans la gestion de ses activités.

Elles peuvent être obtenues du fait de la position occupée par un collaborateur au sein du Groupe et de son accès à l'information, de son niveau de responsabilité.

Règles internes

Le Groupe a mis en place un ensemble de procédures internes, destinées à guider les collaborateurs dans l'exercice de leurs activités.

Tous les collaborateurs doivent donc se conformer aux procédures existantes dans le cadre des opérations ou activités qu'ils exercent dans le cadre des décisions qu'ils prennent.

Fraude

Le Groupe lutte activement contre la fraude interne et externe.

Des règles sont déclinées dans les directions métiers les plus exposées. Ainsi, il est par exemple interdit pour un collaborateur de gérer son propre contrat, son sinistre ou sa prestation, ainsi que le dossier d'une relation personnelle.

Des pôles spécialisés réalisent des analyses pour prévenir tout cas de fraude interne ou externe, dans le respect des règles légales de confidentialité et de protection des données utilisées.

Corruption

Le Groupe condamne toutes les formes de corruption active et passive.

Il est, par principe, interdit de promettre, donner ou recevoir des cadeaux sous forme d'espèces ou de méthodes de paiement équivalentes ou de toute autre forme de valeurs négociables.

Les collaborateurs doivent donc s'abstenir d'offrir ou d'accepter tout paiement, cadeau, divertissement ou autre avantage indu. Même l'absence de contrepartie directe peut créer une obligation en particulier dans les relations clients/fournisseurs ou altérer le jugement professionnel.

C'est pourquoi tout collaborateur, dont la fonction l'amène à acheter ou à recommander l'achat de prestations ou de biens, ne peut offrir ni accepter, pour lui-même ou une personne proche, de cadeau ou avantage ou invitation, de quelque nature que ce soit et à quelque occasion que ce soit, envers ou de la part du fournisseur de la prestation ou du bien.

Cet usage n'est toléré que dans la limite d'un cadre usuel, de faible valeur marchande et apprécié par la hiérarchie en fonction des usages en vigueur.

Les collaborateurs sont invités à se rapprocher de leur supérieur hiérarchique s'ils sont témoins de tentative de fraude ou de corruption afin de prendre les mesures adéquates.

Respect des lois et règlements

Conflit d'intérêts

Le conflit d'intérêts peut potentiellement remettre en cause la neutralité et l'impartialité avec lesquelles la personne doit accomplir sa mission du fait de ses intérêts personnels.

Un conflit d'intérêts naît d'une situation dans laquelle un collaborateur possède, à titre privé, des intérêts qui pourraient influencer ou paraître influencer sur la manière dont il s'acquitte de ses fonctions et des responsabilités au sein du Groupe.

Les intérêts en jeu peuvent prendre de nombreuses formes (avantages financiers ou personnels, etc.). Ils peuvent concerner aussi bien la personne mise en cause que ses proches.

Compte tenu de leurs fonctions et responsabilités, les dirigeants doivent faire preuve d'éthique et d'une grande rigueur afin de préserver leur indépendance de jugement et leur liberté de décision dans l'exercice de leurs fonctions.

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Le Groupe est particulièrement sensibilisé aux risques liés au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme et considère ces sujets comme particulièrement importants.

Aussi, le groupe Covéa attend de ses collaborateurs un strict respect de la réglementation en vigueur en la matière : tous les collaborateurs exercent une vigilance permanente concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et respectent les procédures d'identification et de connaissance des sociétaires/adhérents/clients ainsi que celles relatives à la surveillance des opérations.

Des procédures spécifiques ont été mises en place au sein du Groupe qui couvrent les règles et procédures établies par le Groupe pour lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Responsabilité sociétale et environnementale

Le groupe Covéa prend en compte les effets qu'il produit notamment au plan environnemental, social et sociétal.

Il s'engage à fournir une vision sincère et transparente de ses actions et de ses engagements en termes de développement durable et de respect de l'environnement.

Les principales sociétés du Groupe rendent compte de leur démarche de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) au travers du reporting annuel approuvé par le conseil d'administration.

En outre, GMF, MAAF et MMA adhèrent à la charte du développement durable de la Fédération Française de l'Assurance.

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE COVÉA

VIS-À-VIS DES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS/ CLIENTS, DES PARTENAIRES, DES PRESTATAIRES ET DES TIERS

Chaque collaborateur respecte les engagements pris dans ses relations avec les sociétaires/adhérents/clients, les partenaires et prestataires. Il fait preuve d'équité à leur égard et opère ses choix selon des critères objectifs.

Au-delà du respect des lois et règlements, chaque collaborateur agit avec intégrité, au sein comme en dehors du Groupe lorsqu'il le représente. Il fait preuve de réserve dans ses déclarations à l'extérieur sur tout sujet concernant le Groupe, à moins d'être autorisé à parler en son nom.

Protection des données

Le Groupe protège de manière adéquate les données à caractère personnel de ses sociétaires/adhérents/clients.

Il ne demande et n'utilise que les informations utiles pour servir leurs intérêts, pour améliorer la qualité des prestations, pour se conformer à ses obligations légales ou pour contribuer à l'activité de l'entreprise.

Les engagements du Groupe vis-à-vis des sociétaires/adhérents/clients

Les valeurs fondamentales du Groupe promettent à ses sociétaires/adhérents/clients, expertise, qualité, engagement et innovation mais, tout aussi important, confiance et intégrité.

Le Groupe veille à agir avec professionnalisme, et intégrité afin de maintenir et de renforcer durablement la confiance de ses sociétaires/adhérents/clients et de respecter leurs intérêts légitimes.

Afin de respecter son engagement à satisfaire ses sociétaires/adhérents/clients, le Groupe attend de ses collaborateurs qu'ils prennent en compte les intérêts des sociétaires/adhérents/clients et leur proposent des solutions adaptées à leurs besoins et qu'ils agissent dans le respect de la confiance que nous accordent nos sociétaires/adhérents/clients.

Les engagements du Groupe vis-à-vis des partenaires, des prestataires et des tiers

Respect des partenaires et des prestataires

Les relations avec nos partenaires et nos prestataires doivent être guidées par le respect mutuel.

Le Groupe est vigilant quant à la qualité des relations avec ses partenaires et prestataires. Il veille à ce qu'aucune situation ou avantage donné ou reçu n'altère le jugement de ses collaborateurs.

Transparence et saine concurrence

Le Groupe obéit au principe de la libre concurrence. Toutes les informations légitimes et nécessaires quant au marché et aux concurrents du Groupe sont obtenues par des moyens transparents et appropriés. Le Groupe diffuse des informations compréhensibles et exactes pour permettre à leurs destinataires de prendre leurs décisions en toute connaissance de cause, dans le cadre des relations qu'ils entretiennent avec le Groupe.

Non dénigrement

La compétitivité du Groupe est fondée sur la qualité des produits et services fournis et non sur le discrédit jeté sur les concurrents.

Tout comportement de dénigrement des concurrents ou partenaires est prohibé.



La réputation du Groupe dépend dans une large mesure des actes, de l'attitude et du comportement de chacun. Chacun doit veiller au maintien et à la promotion de la bonne réputation du Groupe. Un comportement illicite ou inadéquat, ne fût-ce que d'un seul, peut causer un tort considérable au Groupe.

En cas de problème d'interprétation ou de difficulté d'application de la charte, les collaborateurs sont invités à se rapprocher de leur responsable hiérarchique.

Les collaborateurs ne doivent pas hésiter à solliciter leur supérieur hiérarchique et/ou la Direction des Ressources Humaines en cas de doute sur une situation sur tout manquement dont ils seraient témoins, et ce, en toute confidentialité.

La charte éthique est disponible sur l'intranet Covéa ainsi que sur covea.eu et les sites web MAAF, MMA et GMF.

Réalisation :
Direction Conformité & Affaires Publiques
& Réglementaires Covéa
88-90 rue Saint-Lazare, 75009 Paris