

# Règles de comportement pour le Groupe CSS

## Code of Conduct

### 1 Introduction

#### 1.1 Objectifs

Le succès du Groupe CSS (ci-après «CSS») dépend de la confiance que nous accordons tous les acteurs concernés, c'est-à-dire nos clients<sup>1</sup>, nos collaborateurs, les fournisseurs de prestations, les partenaires commerciaux, la société civile ainsi que les autorités. Avec les présentes règles de comportement pour la CSS (Code of Conduct; ci-après «règles de comportement»), nous élaborons la base permettant de créer, maintenir et de renforcer cette confiance. La confiance est essentielle pour la bonne réputation de la CSS.

Les règles de comportement ont pour objectif de sensibiliser les membres du conseil d'administration et tous les collaborateurs de la CSS aux dispositions légales applicables ainsi qu'aux normes internes de la CSS et de les obliger à adopter un comportement correct sur le plan éthique. De plus, les règles de comportement nous aident à garantir un système de valeurs commun et une culture de la responsabilité. Les règles de comportement constituent la base de nos activités à la CSS. C'est sur elle que repose notre collaboration avec les clients, les collaborateurs, les fournisseurs de prestations, les partenaires commerciaux, la société civile et les autorités.

Les règles de comportement comprennent des principes généraux, juridiques et éthiques. Les principes généraux sont concrétisés par les règlements, consignes et directives (ci-après dénommés ensemble «directives en matière de comportement») que nous connaissons et respectons, valables dans nos domaines d'activité. La CSS donne accès à ces directives en matière de comportement aux collaborateurs sur Intranet et forme les collaborateurs de manière adéquate. De plus, la CSS publie les présentes règles de comportement sur Internet. Nous sommes conscients que la violation de ces règles ne sert jamais les intérêts de la CSS. Les membres du conseil d'administration et de la direction générale du Groupe CSS soutiennent personnellement ces règles de comportement et attendent que les membres du conseil d'administration et les collaborateurs internes et externes s'y tiennent dans l'exercice de leurs fonctions.

#### 1.2 Domaine de validité

Les règles de comportement s'appliquent à tous les membres du conseil d'administration ainsi qu'à tous les collaborateurs internes et externes de la CSS.

#### 1.3 Responsabilité individuelle/responsabilité des cadres dirigeants

Nous assumons tous notre responsabilité individuelle et mettons en pratique les principes, règles et directives en matière de comportement dans notre travail quotidien.

Les dirigeants assument une fonction de modèle importante lorsqu'il s'agit de respecter les règles de comportement et les directives en matière de comportement. Ils doivent s'assurer que les règles de comportement, les dispositions légales déterminantes ainsi que les règlements, consignes et directives internes soient connus et respectés par leurs collaborateurs internes et externes. Ils veillent à entretenir une culture de travail qui favorise les échanges ouverts au sujet du comportement et des conflits. Ils sont attentifs, particulièrement en cas de grande pression concurrentielle, aux signes de comportements non éthiques ou illégaux.

Le respect de ces règles par les collaborateurs fait partie intégrante de l'évaluation annuelle des collaborateurs effectuée par leurs supérieurs (entretiens Perform).

#### 1.4 Ambiguïté ou incertitude

Le conseil d'administration de la CSS et la direction générale du Groupe sont conscients que les règles de comportement ne décrivent pas toutes les situations critiques auxquelles les collaborateurs de la CSS peuvent être confrontés dans leur travail quotidien. En cas de doute ou si une situation est incertaine, les collaborateurs se posent des questions. Les supérieurs, les collaborateurs du service RH Consulting ainsi que le compliance officer et ses collaborateurs répondent à ces questions et fournissent de l'aide pour prendre des décisions en cas de situation problématique.

### 2 Comportement envers les parties prenantes

#### 2.1 Clients

La CSS place les clients et leurs demandes systématiquement au centre de ses activités et leur accorde toute son attention. Nous voulons gagner la confiance des clients. L'intégrité de la CSS, du conseil d'administration et des collaborateurs en est la condition indispensable.

Nous organisons les relations avec les clients de manière active, durable et sur une base de partenariat. Nous convainquons par des solutions compréhensibles, proches des clients et conformes aux besoins.

En fournissant des conseils à nos clients, nous respectons toujours rigoureusement et de manière compétente les devoirs de diligence et de renseignement. Nous prenons les demandes et questions des clients au sérieux et les traitons de manière impartiale, rapide et compétente. Nous posons des exigences élevées en ce qui concerne la qualité de nos actions et respectons les standards de qualité CSS.

<sup>1</sup> Ci-après, seule la forme masculine est utilisée, mais elle concerne aussi la forme féminine.

## 2.2 Collaborateurs

La CSS veille à l'intégrité personnelle de ses collaborateurs et la protège; elle se soucie de leur santé et de leur bien-être. La CSS protège la santé et la sécurité des collaborateurs sur leur lieu de travail. La CSS s'investit pour l'égalité de traitement et l'équité des chances des collaborateurs. Elle ne tolère aucune discrimination sur la base du sexe, de la religion, de l'âge, de la race, de l'origine, d'un handicap, de l'orientation sexuelle, de l'activité politique ou syndicale. Aucune forme de harcèlement moral ou sexuel n'est tolérée.

La CSS soutient le perfectionnement professionnel et personnel de ses collaborateurs. L'encouragement au développement se base sur le potentiel et la performance ainsi que sur les besoins de l'entreprise.

Nos relations avec nos collègues de travail sont empreintes de respect et de dignité. Notre comportement est fiable et nous faisons preuve de confiance mutuelle. Nous communiquons ouvertement et honnêtement les uns avec les autres. Nous encourageons l'intégrité, la conscience de la responsabilité individuelle, l'honnêteté et le travail d'équipe.

## 2.3 Fournisseurs de prestations et partenaires commerciaux

La CSS entretient avec les fournisseurs de prestations et les partenaires commerciaux un dialogue constructif et critique, transparent et ouvert, empreint d'honnêteté, de respect et de professionnalisme. Lors de la mise sur pied et de réglementations des partenariats, nous négocions avec fermeté et loyauté et assurons les intérêts de la CSS et de ses assurés.

## 2.4 Société civile et autorités

Notre communication vis-à-vis du public se fait de manière ouverte, sincère et dans un délai convenable.

Nous coopérons activement et de manière orientée sur les solutions avec les autorités. Nous entretenons un dialogue constructif et critique, transparent et ouvert avec les communes, les cantons et la Confédération. Avec les politiciens qui sont actifs dans les domaines relatives à l'assurance, nous entretenons un dialogue constructif et critique, transparent et ouvert, empreint de respect et de professionnalisme. Nous le faisons en défendant toujours les positions de la CSS quant à la politique de la santé.

La CSS, le conseil d'administration et les collaborateurs veillent à gérer les ressources naturelles de manière responsable et avec ménagement.

# 3 Règles de comportement générales

## 3.1 Comportement éthique et moral

Nous nous engageons à avoir un comportement éthiquement et moralement correct dans les affaires et dans nos relations avec nos clients, collaborateurs, fournisseurs de prestations, partenaires commerciaux, la société civile et les autorités. En ce qui concerne les intérêts de la CSS, ce sont pour nous toujours les principes de dignité, d'honnêteté et d'exactitude qui prévalent.

## 3.2 Comportement commercial conforme aux règles

Tous les membres du conseil d'administration et tous les collaborateurs de la CSS sont tenus de respecter les lois et règles en vigueur, les règlements, consignes et directives internes ainsi que les conventions contractuelles.

## 3.3 Confidentialité et protection des données

Nous ne transmettons pas d'informations non publiques à des tiers non autorisés concernant les clients, les collaborateurs, les partenaires ou les intérêts commerciaux de la CSS, sauf si la loi l'exige. Tous les membres du conseil d'administration et tous les collaborateurs de la CSS traitent toutes les informations conformément à leur classification et sont tenus au secret professionnel. Les dispositions légales et directives en matière de comportement internes (règlements, consignes et directives) correspondantes doivent être strictement respectées.

Nous respectons de manière conséquente la protection des données et l'obligation de garder le secret. Nous ne donnons aucun renseignement à propos de nos clients ou de nos collaborateurs à des tiers non autorisés. Les données concernant les clients ne doivent être traitées que de manière conforme à la loi et aux instructions particulières (en particulier en respectant les directives en matière de comportement).

## 3.4 Protection des actifs de la CSS

Nous prenons des mesures préventives destinées à la protection et à la garantie des actifs de la CSS. Les actifs corporels, la propriété intellectuelle et les informations doivent être traités avec prudence. Nous évitons ainsi des pertes, des vols ou des dommages. Les collaborateurs de la CSS sont tenus d'utiliser les actifs et ressources de la CSS exclusivement à des fins professionnelles et non pour des gains privés ou professionnels ou dans des buts inappropriés ou illégaux. Une utilisation privée limitée de l'infrastructure n'est autorisée que dans la mesure où elle est prévue explicitement dans les règlements, consignes ou directives. Il convient de respecter les conditions fixées à cet égard.

Il est interdit d'utiliser ou de publier le nom de la CSS, le logo, les marques, les secrets d'affaires, les documents et les droits d'auteur sans autorisation ou de manière prohibée.

## 3.5 Conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêts peuvent survenir si des intérêts personnels, familiaux et autres en lien avec le collaborateur vont à l'encontre des intérêts de la CSS. De manière générale, il convient d'éviter les situations dans lesquelles des intérêts privés, des activités personnelles à l'extérieur de la CSS, des intérêts financiers propres ou des relations personnelles peuvent être en conflit avec les intérêts de la CSS ou donner cette apparence. Il faut aussi veiller à ce que les activités professionnelles au nom de la CSS ne soient pas influencées par des considérations ou relations personnelles.

Les conflits d'intérêts surviennent le plus souvent quand des collaborateurs, en raison de leur position, attribuent des mandats, engagent du personnel ou reçoivent des offres d'emploi par des concurrents. Les collaborateurs qui ont le sentiment de se trouver dans une situation de «conflit» doivent en informer leur supérieur en temps voulu et de manière adéquate. Ensuite, la CSS évalue s'il y a vraiment un conflit d'intérêts et prend les mesures nécessaires.

Les membres du conseil d'administration de la CSS sont tenus de se récuser dans les affaires qui touchent leurs propres intérêts ou les intérêts de personnes physiques ou morales qui leur sont proches. Ce devoir de récusation s'impose également dans les autres cas de conflits d'intérêts.

## 3.6 Activités accessoires

Les activités accessoires qui entravent ou sont susceptibles d'entraver l'accomplissement des obligations liées à la fonction de membre du conseil d'administration sont soumises à l'approbation du président du conseil d'administration. Le membre du conseil d'administration veille à en informer rapidement le président du conseil d'administration.

L'exercice d'activités accessoires qui entravent ou sont susceptibles d'entraver l'accomplissement des devoirs liés au statut de collaborateur nécessite l'autorisation du supérieur et des Ressources humaines. Le collaborateur veille à en informer rapidement son supérieur.

En cas de conflit d'intérêts, ce sont les intérêts de la CSS qui priment.

### 3.7 Cadeaux et corruption

Il est dans tous les cas interdit d'accepter des cadeaux ou d'autres avantages (par ex. produits en nature, rabais, invitations à des voyages ou repas) s'il est impossible d'exclure un lien entre l'octroi de l'avantage et un processus de décision ou d'acquisition.

Si un lien entre l'octroi d'un avantage et un processus de décision ou d'acquisition peut être exclu, il est autorisé d'accepter des cadeaux, invitations et autres avantages si

- ils se situent dans un cadre social normal et sont d'une valeur commerciale moindre;
- ils ne portent pas préjudice à l'indépendance, l'objectivité et la liberté d'action dans l'activité professionnelle; et si
- le fait de les accepter n'éveille pas un soupçon de vénalité ou de partialité.

Il est strictement interdit d'accepter de l'argent en espèces.

En cas de doute ou si un cadeau proposé, une invitation ou tout autre avantage a une grande valeur, nous agissons conformément aux réglementations prévues dans les directives en matière de comportement internes à la CSS.

Il est interdit de proposer et d'octroyer directement ou indirectement des cadeaux ou d'autres avantages à des responsables ou personnes publics ou privés ayant un pouvoir de décision dans le but d'obtenir ainsi un avantage illicite.

### 3.8 Octroi de mandats

En ce qui concerne la conclusion de mandats avec des tiers, la CSS prévoit des règles claires qui assurent l'octroi à l'offre la plus avantageuse sur le plan économique. Ces règles se concrétisent dans les règlements, consignes et directives. Il faut toujours les respecter.

### 3.9 Concurrence libre et loyale

La CSS, les membres du conseil d'administration et les collaborateurs respectent les principes d'une concurrence libre et loyale. Nous évitons les situations posant des problèmes de concurrence. Les conventions ou les pratiques concertées avec d'autres entreprises qui visent ou provoquent une restriction illicite à la concurrence sont interdites.

A ce sujet, nous respectons les directives internes à la CSS en matière de comportement.

### 3.10 Délits d'initiés

Les membres du conseil d'administration et les collaborateurs de la CSS ont l'interdiction d'exploiter ou de transmettre des informations d'initiés dans l'intention d'obtenir, pour soi-même ou pour une autre personne, un avantage financier. Les informations d'initiés sont des informations sensibles qui ne sont pas rendues publiques concernant une entreprise ou une opération qui peuvent influencer, en cas de publication, le cours des papiers-valeurs ou des droits-valeurs d'une société. Tous les membres du conseil d'administration et les collaborateurs ont l'interdiction d'exploiter, à leur avantage ou à celui de tiers, leurs connaissances au sujet de transactions de papiers-valeurs prévues ou en cours.

### 3.11 Blanchiment d'argent et financement du terrorisme

Lors de l'acceptation de fonds, tous les membres du conseil d'administration et collaborateurs sont tenus de respecter, pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les devoirs de diligence résultant des directives en matière de comportement, liées au droit de la surveillance et résultant de la loi.

### 3.12 Rapport d'activité et documentation conformes aux prescriptions

Nous assurons l'intégrité de l'établissement du rapport financier. Chaque collaborateur contribue à traiter les transactions commerciales de manière actuelle, complète et conforme à la réalité.

Nous conservons les documents commerciaux ainsi que les documents soumis à l'obligation d'archivage conformément aux exigences légales et en respectant les règlements, consignes et directives à ce sujet.

### 3.13 Communication

Nous communiquons de manière crédible et objective vis-à-vis de nos clients, nos collaborateurs, les autorités et les médias.

Les collaborateurs ne fournissent jamais eux-mêmes des renseignements aux personnes travaillant dans les médias. Nous transmettons immédiatement les demandes orales ou écrites des médias au service Media Relations. La communication avec les autorités de surveillance relève de la compétence du Secrétariat général.

## 4 Infractions et sanctions ainsi qu'annonce d'infractions

Les infractions à la loi, aux règles de comportement ou à nos règlements, consignes et directives sont punies. Elles peuvent entraîner des conséquences relevant du droit du travail, du droit civil ou pénal. Ces conséquences incluent notamment:

- Mise en garde
- Avertissement
- Licenciement
- Dédommagement
- Dénonciation pénale

Chaque collaborateur a le droit et le devoir de signaler de telles infractions. Le collaborateur peut signaler une infraction

- à son supérieur hiérarchique,
- au compliance officer ([compliance@css.ch](mailto:compliance@css.ch)) ou aux interlocuteurs pour les questions liées à la compliance au Tessin et en Suisse romande ou
- de manière anonyme via le système d'alerte ([www.correctness.ch](http://www.correctness.ch)).

Le collaborateur qui signale une infraction ne doit pas craindre de subir un inconvénient si l'annonce a été effectuée en toute bonne foi. Les collaborateurs procèdent de manière réfléchie, responsable, prudente et sérieuse. Les annonces manifestement infondées sont interdites.

Si les collaborateurs souhaitent saisir le compliance officer d'une question ou signaler une infraction concrète à la compliance de manière tout à fait anonyme, ils peuvent utiliser le système d'alerte interne sur [www.correctness.ch](http://www.correctness.ch). Pour garantir l'anonymat, l'annonce ne doit pas être effectuée au moyen de l'infrastructure informatique de la CSS (I-Surf / WLAN de la CSS). Si l'annonce est effectuée hors de l'environnement informatique de la CSS, il est impossible de remonter à l'identité de la personne qui a posé la question ou lancé l'alerte. Le système d'alerte [www.correctness.ch](http://www.correctness.ch) se trouve sur le serveur externe d'une entreprise spécialisée.

Conseil d'administration et direction générale du Groupe CSS

Lucerne, le 6 octobre 2016



Jodok Wyer  
Président du conseil  
d'administration



Philomena Colatrella  
Présidente de la  
direction générale du Groupe