



Code d'éthique et de déontologie

Date de dernière révision : Décembre 2018

Table des matières

Préambule	3
Principes d'éthique et de déontologie.....	3
1. Introduction.....	3
1.1 Les valeurs de la Société.....	3
1.2 Traitement équitable des clients	4
1.3 Champ d'application	4
2. Conformité aux lois, aux politiques internes et au Code	4
3. Discrétion et confidentialité	5
3.1 Renseignements relatifs aux employés de la Société	5
3.2 Renseignements relatifs aux clients de la Société.....	5
3.3 Renseignements relatifs aux activités de la Société.....	5
4. Conflits d'intérêts	6
4.1 Définition d'un conflit d'intérêts	6
4.2 Acceptation de cadeaux et gratifications	6
4.3 Sollicitation et commandite	7
4.4 Activités externes	7
5. Respect des biens et ressources de la Société.....	8
6. Utilisation des systèmes de communication	8
7. Conformité aux codes de déontologie professionnelle.....	9
8. Communication avec les médias	10
8.1 Communication avec les médias.....	10
8.2 Utilisation à des fins personnelle ou professionnelle des médias sociaux.....	10
9. Participation à la vie politique ou publique	10
10. Règles applicables suite à la fin d'emploi ou de mandat	11
11. Règles de fonctionnement du Code.....	11
11.1 Attentes de la Société.....	11
11.2 Divulgateion d'actes répréhensibles, de fraude ou d'irrégularité	11
11.3 Normes de remise du Code et signatures requises.....	12
11.4 Suivi de l'application du Code	12
Conclusion	13
Annexe A	14
Annexe B.....	15

PRÉAMBULE

Croix Bleue est particulièrement fière de sa réputation d'excellence et de son image d'intégrité. Si elle est le chef de file dans son domaine depuis si longtemps, c'est grâce à l'implication de tous ses employés.

Le *Code d'éthique et de déontologie* (le « Code ») est présenté afin de guider les employés dans le maintien du lien de confiance avec les clients, les fournisseurs, les partenaires et les collègues. Ce Code est basé sur les valeurs et politiques de la Société, qui ont contribué à son succès et à sa réputation depuis sa fondation.

Plusieurs autres politiques et lignes directrices propres à la Société ne sont pas évoquées dans le Code. Les employés peuvent accéder en tout temps aux politiques de la Société en accédant à notre site intranet. Il est du devoir de tout employé de connaître et respecter l'ensemble des politiques de la Société, lesquelles complètent et bonifient le Code.

Les principes sur lesquels le Code prend ses fondements sont issus des meilleures pratiques en matière de gouvernance.

Comme il est impossible de prévoir toutes les situations auxquelles les employés pourraient faire face dans le cadre de leurs fonctions, il leur revient de communiquer avec leur gestionnaire ou avec la Direction des ressources humaines pour toute question à ce sujet.

Code d'éthique et de déontologie
Date de dernière révision : décembre 2018

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

1. Introduction

1.1 Les valeurs de la Société

La Société véhicule quatre valeurs fondamentales sur lesquelles le Code est essentiellement basé :

□ **Respect**

Les membres de l'équipe Croix Bleue sont respectueux des personnes;

□ **Qualité**

Les membres de l'équipe Croix Bleue sont responsables de la qualité des produits et services qu'ils offrent;

□ **Empathie**

Les membres de l'équipe Croix Bleue sont rassurants et attentionnés;

□ **Professionalisme**

Les membres de l'équipe Croix Bleue sont reconnus comme des spécialistes dans leur domaine.

Ces valeurs sur lesquelles s'appuie notre programme de gestion de la performance, servent de guide à tous les employés et visent à créer un climat de travail harmonieux et un service à la clientèle hors pair.

1.2 Traitement équitable des clients

La Société valorise le traitement équitable des clients en développant et commercialisant des produits et des services adaptés à leurs besoins.

Les employés doivent fournir aux clients des informations exactes et claires pour leur permettre de prendre les bonnes décisions. Ils ne doivent pas favoriser un client au détriment d'un autre client. Les demandes de règlement sont traitées selon les procédures et normes de la Société.

La Société et ses employés doivent favoriser la libre concurrence et ne doivent pas partager avec des concurrents des informations sur des taux, des promotions ou tout autre information commerciale confidentielle pouvant laisser croire à une collusion. Les employés doivent s'abstenir de critiquer un concurrent.

La publicité et la documentation doit décrire les produits et services sans exagération et éviter les énoncés qui sont faux ou de nature à induire le client en erreur.

Les désaccords avec les clients doivent être résolus équitablement et le client informé de son droit de porter plainte.

1.3 Champ d'application

Le Code vise les personnes suivantes dans le cadre de leurs fonctions au sein de la Société :

- ❑ les dirigeants et les employés de la Société;
- ❑ les fournisseurs indépendants qui offrent des services à la Société relativement aux activités professionnelles de la Société;
- ❑ toute autre personne dont le travail relève de la direction de la Société ou qui est sous son contrôle;
- ❑ les membres du conseil d'administration.

Le terme " employé ", tel qu'il est utilisé dans le Code, comprend les personnes mentionnées ci-dessus.

2 Conformité aux lois, aux politiques internes et au Code

Les activités de la Société sont régies par des lois et des règlements complexes qui peuvent être modifiés à tout moment.

Tout employé se doit de bien connaître les lois et règlements s'appliquant à son rôle au sein de la Société. Il doit respecter les politiques de la Société, ainsi que le Code. En cas d'incompréhension face à l'une de ces politiques ou à l'une des rubriques du Code, l'employé doit se référer à son gestionnaire ou à la Direction des ressources humaines pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Tout acte illégal est passible de poursuites criminelles, en plus des sanctions établies par la Société.

3 Discrétion et confidentialité

3.1 Renseignements relatifs aux employés de la Société

La Société conserve un dossier pour chacun des employés, dans lequel sont conservés tous les renseignements personnels et professionnels de l'employé.

Seules les personnes autorisées (la Direction des ressources humaines, le Service de la paie, l'employé concerné ou toute autre personne ou organisme autorisé par l'employé) ont accès au dossier de l'employé. Un gestionnaire désirant consulter le dossier de l'un de ses employés n'a accès qu'aux renseignements administratifs.

3.2 Renseignements relatifs aux clients de la Société

Tout employé doit traiter les renseignements concernant un client de manière confidentielle. L'employé s'engage à respecter les éléments suivants :

- ❑ l'assuré a droit à la confidentialité dans le traitement de tout renseignement le concernant;
- ❑ les renseignements fournis par un assuré ne peuvent être communiqués à un tiers sans son consentement; à moins que ces renseignements ne soient requis par une ordonnance de la loi ou d'un tribunal, qu'ils soient de notoriété publique ou qu'une

autorisation écrite n'ait été obtenue du client.

- ❑ les renseignements doivent demeurer accessibles seulement aux personnes responsables du dossier;
- ❑ la Société doit prendre les mesures requises pour assurer la protection des renseignements confidentiels;
- ❑ les renseignements confidentiels concernant un assuré ne peuvent en aucune façon être utilisés pour le bénéfice personnel de qui que ce soit.

Tel que prévu dans la Politique sur la protection des renseignements personnels des assurés, l'employé est requis de signer l'engagement concernant la protection des renseignements à caractère confidentiel, et ce, dès sa première journée de travail.

3.3 Renseignements relatifs aux activités de la Société

Tous les projets, activités commerciales, renseignements ou autres informations relatifs à la Société doivent être traités de manière confidentielle. Il n'est pas permis à un employé de divulguer de l'information à ces sujets à une personne externe à la Société, sauf si la loi l'oblige. Ce point vise à éviter que la Société ne soit placée en mauvaise posture face à la concurrence, ou encore que sa réputation ne se trouve affectée.

L'employé s'engage à ne pas dévoiler, reproduire, transmettre ou utiliser directement ou indirectement pour son bénéfice ou pour le bénéfice de tout tiers, toute information, donnée et documents qui ne sont pas connus du public en général ou des concurrents, liés directement ou indirectement aux services rendus par l'employé auprès de la Société qui sont la propriété de la Société incluant, sans que soit limitée la généralité de ce qui précède, des informations financières, des informations techniques et des informations concernant la sécurité, les inventions, les découvertes, les opérations, la gestion financière, les ventes, les ententes commerciales, la technologie, les procédés techniques et manufacturiers, les équipements, les clients, les fournisseurs ou les ressources humaines.

4 Conflits d'intérêts

4.1 Définition d'un conflit d'intérêts

Un conflit d'intérêts survient lorsqu'un employé doit accomplir une tâche dans l'exercice de ses fonctions, et que ses intérêts personnels entrent en conflit avec la tâche qui lui est confiée par la Société.

En toute circonstance, l'employé ne doit favoriser ses intérêts personnels ou ceux d'un tiers (conjoint, ami, membre de sa famille,

partenaires d'affaires, collègue ou tout autre personne) au détriment des intérêts de la Société ou d'un client.

Il est du devoir de tout employé d'avertir son gestionnaire si une situation oppose ses intérêts personnels à ceux de la Société ou d'un client.

4.2 Acceptation de cadeaux et gratifications

Les cadeaux ou les avantages offerts peuvent être considérés comme une forme de conflit d'intérêts car le donateur pourrait avoir l'intention d'influencer notre jugement ou encore d'obtenir une faveur en retour.

Par exemple, un employé ne peut accepter de billet d'avion, de service d'hébergement, de ristourne ou de commission, de cadeau en espèce, de carte-cadeau et certificat ayant une valeur monétaire qui nous est offert par un tiers.

Un employé ne peut accepter un cadeau ou une gratification à caractère répétitif. Un employé ne peut non plus accepter un cadeau ou une gratification qui contrevient à la loi ou qui est offert dans une démarche de corruption.

Un employé peut toutefois accepter d'un client ou d'un fournisseur un cadeau ou une gratification d'une valeur symbolique ou

nominale. En cas de doute, il doit référer le cas à son gestionnaire, qui évaluera la situation.

Lorsqu'un employé accepte un cadeau ou une gratification, il doit s'assurer que cela ne l'empêchera pas de demeurer objectif dans le cadre de ses fonctions. Il doit également s'assurer d'éviter toute situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts ou encore de mettre en péril l'intégrité de la Société.

La participation à des activités liées aux activités professionnelles, incluant la participation occasionnelle à des dîners ou à d'autres repas, est une pratique commerciale normale et permise. L'employé doit s'assurer que la participation à ces activités est pertinente et que la valeur et la fréquence ne sont pas excessives.

Il est du devoir de l'employé de déclarer à son gestionnaire tout cadeau ou gratification obtenu dans le cadre de ses fonctions qui pourrait le mettre en situation de conflit d'intérêts.

4.3 Sollicitation et commandite

La Société s'attend à ce que tout employé adopte un comportement des plus consciencieux et respectueux envers les clients et fournisseurs.

Dans cet ordre d'idées, un employé ne peut solliciter un client, un fournisseur ou un

fournisseur potentiel afin d'obtenir une commandite sans l'accord formel de la Haute Direction.

4.4 Activités externes

La Société encourage les employés à s'impliquer dans différentes activités sociales et à saisir les opportunités de développement qui se présentent à eux, dans la mesure où ces dernières sont compatibles avec leurs fonctions au sein de la Société.

Un employé ne doit pas participer en dehors de ses heures de travail à des activités pouvant nuire à son rendement professionnel, à la réputation de la Société ou à la relation qu'entretient la Société avec ses clients et fournisseurs. De plus, un employé ne peut avoir un deuxième emploi ou effectuer un travail rémunéré qui soit en conflit avec le poste qu'il occupe dans la Société.

L'employé doit compléter dès son entrée en fonction et chaque année par la suite, le formulaire de déclaration dans lequel il doit indiquer tout type d'activité externe. Il doit aviser dès que possible la Direction des ressources humaines de toute nouvelle activité ou de tout nouveau travail rémunéré qu'il effectue en cours d'années à l'extérieur de la Société.

Il revient à la Société de déterminer si les activités externes occupées par l'employé sont

conformes au Code : en cas de doute, l'employé est invité à consulter la Direction des ressources humaines avant de s'engager dans une activité externe ou d'accepter un deuxième emploi ou tout type de travail rémunéré.

5 Respect des biens et ressources de la Société

Dans le but de protéger les biens et ressources qu'elle met à la disposition de ses employés, la Société a émis la Politique de sécurité de l'information, à laquelle tout employé doit se conformer. Cette politique s'applique à tous les biens et ressources matériels, financiers et intellectuels.

L'employé doit utiliser toute ressource matérielle de la Société de manière sécuritaire pour lui, ainsi que pour ses collègues et son environnement de travail. Il ne peut utiliser ces ressources à des fins personnelles ou de revente.

Si un employé a connaissance que les biens et les ressources de la Société ont été perdus, endommagés, volés ou utilisés de façon frauduleuse ou inappropriée, il doit en aviser son gestionnaire, la Direction informatique ou la Direction des ressources humaines.

Lorsqu'un employé est appelé à utiliser les fonds de la Société, il a la responsabilité de s'assurer que la Société reçoive la valeur appropriée pour de telles dépenses. La Société s'attend à ce que tout employé qui effectue des tâches de comptabilité et de consignation fasse respecter les pratiques appropriées de façon consciencieuse.

Finalement, tous les renseignements mis à la disposition de l'employé sont également la propriété de la Société. Ainsi, tout employé ayant accès aux systèmes informatiques et aux dossiers des clients et fournisseurs est responsable de renseignements confidentiels. Il est de son devoir de respecter cette confidentialité et de s'assurer que les renseignements concernant les employés, les clients et les fournisseurs sont traités avec intégrité.

6 Utilisation des systèmes de communication

La Société est le propriétaire exclusif de ses systèmes de communication. Les employés doivent utiliser ces biens tels les bureaux, les salles de réunions, les ordinateurs personnels, les assistants numériques communicants, les logiciels, tout ce qui est protégé par un droit d'auteur, l'information consignée, les services de téléphonie, les téléphones portables, Internet et les services de réseau, uniquement

dans le cadre des activités commerciales de la Société.

Tout employé ayant accès aux ressources informatiques de la Société (y compris, mais sans y être limité, les logiciels, le courrier électronique, Internet, les assistants numériques communicants, les téléphones portables et les serveurs de fichiers) est le gardien de l'information institutionnelle et, à ce titre, est responsable de la gestion sécuritaire et sécurisée de l'information et des systèmes et ressources informatiques. Tout employé doit se conformer aux politiques de la Société touchant la technologie et la sécurité de l'information et respecter toutes les lois et tous les règlements applicables lorsqu'il utilise les ressources de la Société.

Tout employé a accès aux systèmes de communication à des fins professionnelles uniquement.

Il est interdit de transmettre du matériel confidentiel ou de l'information appartenant à la Société via les systèmes de communication à moins que ce ne soit fait dans le cadre de l'exécution des tâches de l'employé. La Société se réserve le droit d'accéder, de vérifier et de réviser l'accès à tous les systèmes de communication, ainsi qu'aux différents sites Internet, en tout temps, et ce, à sa discrétion et sans aucun préavis

Toute communication émise par un employé au nom de la Société doit respecter les valeurs et politiques de la Société, ainsi que le Code.

Un employé ne peut utiliser les systèmes de communication pour diriger des affaires personnelles ou pour des activités à caractère illégal.

Enfin, un employé ne peut donner accès aux systèmes de communication à une personne qui n'est pas un employé de la Société sans une autorisation préalable et appropriée.

7 Conformité aux codes de déontologie professionnelle

Un code de déontologie fait état des droits et devoirs reliés à une profession. Il énonce clairement la conduite qui est attendue de la part de celui qui exerce cette profession.

Selon son domaine de compétence, un employé peut appartenir à un ordre ou à une association. Le cas échéant, cet employé doit respecter à la fois le présent Code et celui de sa profession.

Dans le cas où une règle d'un code de déontologie entre en conflit avec le Code, il est du devoir de l'employé d'en aviser son gestionnaire ou la Direction des ressources humaines.

Enfin, l'employé qui cesse d'appartenir à un ordre professionnel ou qui fait l'objet de sanctions par son ordre professionnel doit en aviser sans délais la Direction des ressources humaines.

8 Communication avec les médias

8.1 Communication avec les médias

Seuls le Président et les personnes dûment autorisées à le faire peuvent exprimer une opinion dans les médias ou émettre un communiqué sur tout sujet relatif à la Société.

Un employé n'est pas autorisé à parler au nom de la Société dans les médias, ou encore à faire une déclaration officielle concernant la Société.

Tout employé contacté par un représentant des médias pour discuter de sujets touchant la Société doit référer la demande au responsable des communications externes, au Président ou à toute personne autorisée.

8.2 Utilisation à des fins personnelle ou professionnelle des médias sociaux

Les activités numériques de l'employé sur les médias sociaux peuvent porter atteinte à la réputation de la Société, que ces activités aient lieu pendant les heures de travail ou à l'extérieur de celles-ci, sur de l'équipement fourni par l'entreprise ou sur l'ordinateur ou l'appareil mobile personnel de l'employé.

C'est pourquoi l'employé doit faire attention à ce qu'il affiche et partage dans les médias sociaux afin de protéger et promouvoir la réputation de la Société de façon responsable. Pour ce faire, l'employé a le devoir de se conformer aux consignes prévues à la Politique sur l'utilisation des médias sociaux, lesquelles s'appliquent à la participation aux médias sociaux tant à des fins personnelles que professionnelles.

9 Participation à la vie politique ou publique

Tout employé est libre de participer à des activités d'ordre politique ou public en dehors de ses heures de travail. Toutefois, un employé qui participe à des événements politiques ou publics doit le faire en son propre nom et non au nom de la Société.

Ainsi, il est du devoir de l'employé de s'assurer, lors de sa participation à de tels événements, qu'il ne porte en aucun cas préjudice à la réputation de la Société.

Un employé ne peut utiliser les systèmes de communication pour diriger des affaires personnelles ou pour des activités à caractère politique.

10 Règles applicables suite à la fin d'emploi ou de mandat

Lors de son embauche, un employé doit se conformer aux règles du Code. Il en va de même lors de la terminaison de son emploi ou de son mandat, alors que son devoir de loyauté demeure.

Il est ainsi du devoir de tout ancien employé de respecter et d'assurer la protection des renseignements confidentiels qui ont été portés à son attention dans le cadre de ses fonctions.

11 Règles de fonctionnement du Code

11.1 Attentes de la Société

Le Comité de déontologie de la Société a approuvé le Code et est chargé de le réviser annuellement et de veiller à son respect.

En cas de besoin, il pourra être revu et corrigé, afin d'être conforme aux attentes de la Société.

La Société remet à tous les employés une copie du Code. La Société s'assure que les employés connaissent le contenu du Code et en comprennent le contenu. L'employé peut consulter son supérieur immédiat ou la Direction des ressources humaines pour toute question d'interprétation ou d'application relative au Code.

11.2 Divulgence d'actes répréhensibles, de fraudes ou d'irrégularité

Tout employé témoin d'une violation au Code doit la dénoncer.

Il peut en référer à la Direction de la conformité ou à l'Audit interne ou utiliser une firme externe dont les services ont été retenus par la Société afin de garantir l'anonymat si cela est souhaité. Il est possible de contacter cette firme par son site internet, par courriel ou par téléphone :

Courriel:

croixbleuecanassistance@integritycounts.ca

Téléphone :

1-866-921-6714

Site internet :

www.integritycounts.ca/org/croixbleuecanassistance

La dénonciation doit comporter des renseignements pertinents et suffisamment précis pour permettre la tenue d'une enquête si la Société le juge nécessaire.

La Société s'engage à maintenir des procédures adéquates pour assurer le traitement confidentiel des plaintes formulées. L'employé peut formuler une plainte sans crainte de

représailles si la dénonciation a été faite en toute bonne foi.

À la suite d'une enquête en règle, incluant les déclarations de l'employé ou des employés concernés, des sanctions dont la sévérité correspondra à l'importance et aux conséquences des violations du Code pourront être imposées.

Tout manquement au présent Code peut constituer un motif, selon les circonstances, d'avertissement, de changement de responsabilités, de suspension ou de congédiement sans avis préalable, ou déclencher des poursuites civiles ou criminelles.

Voici des exemples d'actes pouvant faire l'objet d'un signalement :

- la réclamation d'un remboursement pour des dépenses inappropriées ou exagérées ou produire de fausses déclarations de dépenses;
- la falsification d'information contenue dans des dossiers (dossier client, registres comptables, etc.);
- la fraude ou le vol;
- la dissimulation intentionnelle ou la déclaration inexacte de données ou de faits importants;
- le détournement de fonds;
- l'acceptation de pots-de-vin;
- l'utilisation illicite de biens de la Société;

- les conflits d'intérêts ou la collusion;
- le paiement de biens ou de services qui n'ont pas été fournis;
- et toutes autres préoccupations sérieuses concernant des malversations, de la fraude, de la collusion ou de la corruption au sein de la Société.

11.3 Normes de remise du Code et signatures requises

Tout nouvel employé se voit remettre à son embauche une copie du Code. Il doit en prendre connaissance et signer le formulaire qui stipule qu'il souscrit au Code et s'engage à le respecter (voir Annexe A – *Déclaration à l'entrée en fonction*).

Une fois par année, tout employé est tenu de signer l'Annexe B (*Déclaration annuelle*) du Code. Ce document stipule que l'employé a bien respecté, durant la dernière année, toutes les clauses du Code, qu'il ne s'est pas trouvé en situation de conflit d'intérêts avec quelque partie que ce soit et s'il occupe un travail rémunéré à l'extérieur de la Société. Il stipule également que l'employé s'engage à respecter le Code dans le futur.

11.4 Suivi de l'application du Code

Toutes dérogations au Code sont portées à l'attention des membres du Comité de déontologie sans délais. Un rapport faisant état de l'application du Code est soumis annuellement au conseil d'administration.

CONCLUSION

Le Code vise à établir des balises pour les employés. Ces balises sont basées sur les valeurs et les politiques de la Société, et ont pour objectif premier de maintenir le niveau d'intégrité et d'équité de la Société face à ses clients, ses fournisseurs et ses employés.

La Société a le devoir de s'assurer que le Code est connu de tous les employés, et qu'il est respecté dans son intégralité.

ANNEXE A - DÉCLARATION À L'ENTRÉE EN FONCTION

Prénom	
Nom de famille	
Poste occupé	
Service	

Je confirme avoir pris connaissance du *Code d'éthique et de déontologie* et en comprendre son contenu. Je confirme savoir que l'on peut y accéder en tout temps par l'intranet et le site internet de Croix Bleue.

Je m'engage à me conformer à ce Code et à toute modification qui pourrait y être apportée. En cas de manquement de ma part aux lignes directrices du Code, je comprends que des sanctions pourraient m'être imposées.

Je divulgue les conflits d'intérêts suivants :	
Je divulgue les emplois et activités externes suivantes :	
Travail, poste occupé ou fonction	
Nom de l'entreprise ou de l'organisme	
Date de début	
Nombre d'heures par semaine	

Je déclare :	
<input type="checkbox"/>	avoir divulgué tout conflit d'intérêts potentiel
<input type="checkbox"/>	avoir divulgué tout emploi ou activité professionnelle extérieure à la Société
<input type="checkbox"/>	avoir divulgué toute autre activité pouvant impacter la réputation de la Société

Je m'engage à prendre connaissance du Code à chaque année, à déclarer que je m'y suis conformé et que je n'ai pas été impliqué dans un conflit d'intérêts non divulgué.

Signature de l'employé

Date

Signature du supérieur immédiat

Date

ANNEXE B - DÉCLARATION ANNUELLE

Prénom	
Nom de famille	
Poste occupé	
Service	

Je confirme avoir pris connaissance du *Code d'éthique et de déontologie*, en comprendre son contenu et m'y être conformé au cours de la dernière année.

Je divulgue les conflits d'intérêts suivants :	
Je divulgue les emplois et activités externes suivantes :	
Travail, poste occupé ou fonction	
Nom de l'entreprise ou de l'organisme	
Date de début	
Nombre d'heures par semaine	

Je déclare :	
<input type="checkbox"/>	avoir divulgué tout conflit d'intérêts qu'il soit réel ou potentiel
<input type="checkbox"/>	avoir divulgué tout emploi ou activité professionnelle extérieure à la Société
<input type="checkbox"/>	avoir divulgué toute autre activité pouvant impacter la réputation de la Société

Je comprends que je dois continuer à me conformer aux normes du *Code d'éthique et de déontologie* tant que je serai à l'emploi de la Société.

Je comprends que je devrai continuer à respecter la section *Discrétion et confidentialité* du Code même après la fin de mon emploi auprès de la Société.

Signature de l'employé

Date

