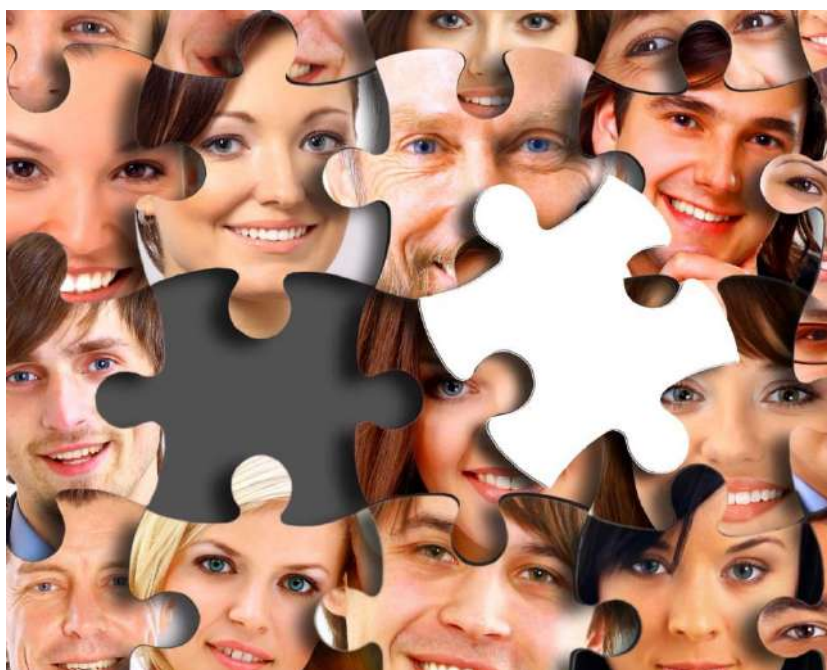


CHARTRE ETHIQUE

DE LA MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE



SOMMAIRE

| | |
|---|---|
| PREAMBULE..... | 2 |
| LES COLLABORATEURS DE LA MCA | 3 |
| Règles de conduite – respect de la personne | 3 |
| Respect mutuel..... | 3 |
| Confidentialité..... | 3 |
| Respect de la vie privée..... | 3 |
| Lois et Règlements | 3 |
| Fraude / conflits d’intérêts / corruption | 3 |
| Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme..... | 4 |
| LES ADMINISTRATEURS DE LA MCA | 5 |
| Règles de conduite | 5 |
| Compétences..... | 5 |
| Corruption / utilisation de biens et de ressources / conflits d’intérêts | 5 |
| LES ENGAGEMENTS DE LA MCA | 6 |
| Protection des données | 6 |
| Les grands principes | 7 |
| Les engagements de la MCA vis-à-vis de ses adhérents | 8 |
| Les engagements de la MCA vis-à-vis des partenaires, prestataires et tiers..... | 8 |
| Les engagements de la MCA vis-à-vis des collaborateurs..... | 8 |
| Les engagements de la MCA vis-à-vis de l’environnement..... | 9 |

PREAMBULE

Pourquoi la création d'une charte éthique ?

Dans un monde où tout va toujours plus vite, où les technologies permettent des échanges à grande échelle, le développement des nouvelles technologies entraîne dans son sillage le bouleversement des pratiques des citoyens vis-à-vis de leur santé. La charte éthique se doit de limiter les dérives possibles.

La MCA veille à la protection et aux intérêts de ses adhérents grâce au professionnalisme et à l'intégrité de ses collaborateurs. Le climat de confiance qui s'instaure entre chaque partie contribue à développer et renforcer l'image positive véhiculée grâce aux valeurs de la MCA.

La présente charte éthique ne se substitue pas aux différents textes régissant déjà la MCA, mais rassemble, en un document de référence, les principes et règles régissant ces derniers. Elle contribue à fédérer l'ensemble des collaborateurs, dans le respect des dispositions légales en vigueur.



LES COLLABORATEURS DE LA MCA

Règles de conduite – respect de la personne

Une vie en communauté requiert des règles de comportement. Celles-ci sont définies dans la présente charte. Les principes énoncés constituent des références utiles mais ne couvrent pas toutes les situations, ils peuvent servir de lignes directrices en cas d'incertitude sur l'attitude à adopter.

Respect mutuel

Les collaborateurs de la MCA doivent veiller à la qualité des relations et s'abstenir de toute forme de discrimination (origine, sexe, mœurs, orientation ou identité sexuelle, opinions politiques, apparence physique, état de santé ou handicap, origine supposée ou vraie à une ethnie, nation ou race, activités syndicales ou mutualistes, situation de famille, âge...) ou de harcèlement. Ils doivent faire preuve en toutes circonstances de courtoisie et de politesse vis-à-vis de leurs interlocuteurs, quelles que soient leurs positions hiérarchiques ou les fonctions exercées.

Confidentialité

Tout salarié est tenu par une obligation de réserve générale et de secret professionnel sur la gestion et le fonctionnement de la MCA, mais aussi sur la gestion de ses adhérents, notamment les informations relatives à leur situation familiale ou financière.

Données bancaires : dans le cadre d'un paiement à distance, les chargés de clientèle doivent informer l'adhérent que la référence bancaire (numéro de carte) va être collectée et qu'à l'issue du règlement cette donnée va être effacée.

Respect de la vie privée

Les collaborateurs de la mutuelle ne cherchent pas à étendre leur connaissance sur la vie privée des personnes au-delà des éléments nécessaires à la vie professionnelle. Ils veillent à préservation de la confidentialité des données dont ils sont détenteurs ou auxquelles ils ont accès au travers des systèmes informatiques. L'utilisation des données en dehors de l'objet pour lequel elles ont été communiquées est proscrite.

Toutefois, en cas de connaissance d'un élément pouvant porter atteinte à la sécurité de la collectivité ou à celle du salarié concerné, les collaborateurs doivent en informer leur hiérarchie.

Lois et Règlements

Fraude / conflits d'intérêts / corruption

La MCA lutte activement contre la fraude interne et externe, des règles sont déclinées telles que par exemple l'interdiction pour un salarié de gérer son propre contrat ou celui de son collègue.

Seule une personne par service est désignée et habilitée à traiter les dossiers des collaborateurs de la MCA. En cas d'absence, un suppléant sera désigné pour le traitement des dossiers santé du personnel.

Les formes de corruptions actives ou passives sont condamnées. Ainsi tout cadeau ou avantage doit être refusé par les salariés amenés à traiter avec des tiers extérieurs.

Le conflit d'intérêt, qui risquerait de remettre en cause la neutralité et l'impartialité avec lesquelles le collaborateur doit accomplir sa tâche, est également proscrit.

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

La MCA est sensibilisée aux risques liés au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme. Aussi, l'ensemble du personnel

- a pris connaissance de la procédure de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et s'attachera à en respecter les termes. Ce document peut être consulté à tout moment dans la bibliothèque numérique à la disposition des collaborateurs,
- est régulièrement formé et doit exercer une vigilance permanente dans ses missions quotidiennes.

LES ADMINISTRATEURS DE LA MCA

Règles de conduite

Tout administrateur est tenu à la discrétion de fait ou d'informations dont il aurait connaissance au cours de son mandat. Lors des réunions, les administrateurs doivent se traiter avec respect et impartialité, ils ne doivent porter aucun jugement sur les différences qui pourraient apparaître.

Compétences

Les intérêts de la mutuelle et des adhérents étant l'objectif premier, les administrateurs doivent agir avec discernement et exercer leur compétence avec diligence et soin.

Les administrateurs s'engagent à suivre des formations mises en place par la mutuelle afin de maintenir un niveau de compétence collective au sein du Conseil d'Administration. Le **passport des élus** doit être mis en place pour chaque administrateur.

Corruption / utilisation de biens et de ressources / conflits d'intérêts

Dans le cadre de leur fonction, les administrateurs pourraient se voir offrir certains cadeaux (repas, transports, autres services ayant une valeur nominale). Dans un environnement dit « classique » ces cadeaux pourraient paraître anodins, toutefois les administrateurs doivent prendre leurs précautions pour éviter de se retrouver dans une situation pouvant être qualifiée de corruption et doivent informer le Conseil d'Administration de tout conflit d'intérêt dans lequel il pourrait être impliqué.

L'utilisation de biens ou de ressources de la mutuelle est interdite, sauf cas exceptionnel autorisé par le Conseil d'Administration.

L'intérêt personnel comprend tout avantage pour l'administrateur, son cercle familial, amical, ou organisation avec lequel il pourrait avoir des liens. Les administrateurs doivent tout mettre en œuvre pour éviter de se trouver dans une situation de conflit d'intérêt, moral ou pécuniaire qui interférerait avec les intérêts communs de la mutuelle. Dans tous les cas où ils ne peuvent éviter de se trouver en conflit d'intérêt, ils doivent s'abstenir de participer aux débats ainsi qu'à toute décision sur les matières concernées.

LES ENGAGEMENTS DE LA MCA

Protection des données

Définitions

Donnée personnelle : concerne toute information se rapportant à une **personne physique**, identifiée **directement ou indirectement**, par référence à plusieurs éléments spécifiques **propres à son identité**.

Donnée sensible : toute donnée personnelle relative aux sujets suivants : données de santé, orientation sexuelle ou la vie sexuelle, condamnations pénales et les infractions, opinions publiques, philosophiques et religieuses, appartenance syndicale, données révélant l'origine raciale ou ethnique, données génétiques et biométriques.

Le traitement de ces données est interdit sans le consentement express des intéressés, sauf certaines exceptions.

La MCA a mis en place le Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) et a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO).

Collecte loyale et licite des données

La personne dont les données sont collectées doit être informée sur la collecte et l'usage qui en est fait.
Le traitement doit être fondé sur l'une des 6 bases juridiques prévues par le RGPD (consentement de la personne concernée, exécution d'un contrat, respect d'une obligation légale, sauvegarde des intérêts vitaux, exécution d'une mission d'intérêt public, intérêt légitime).
Pas de collecte de données à caractère personnel à l'insu d'une personne.

Respect du droit des personnes

Les personnes concernées par des traitements de données personnelles disposent de droits leur permettant de garder la maîtrise des informations les concernant.
Le responsable de fichier doit expliquer aux personnes concernées la procédure permettant de les exercer concrètement.
Droit à l'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement / droit à l'oubli, à la limitation, à la portabilité.

Proportionnalité

Les données collectées doivent être adéquates, pertinentes, non excessives.

Finalité déterminée, explicite et légitime

La finalité doit être déterminée, explicite, légitime.

Sécurité et confidentialité des données

Les mesures nécessaires et proportionnées doivent être prises pour préserver la sécurité et la confidentialité des données.
3 risques à prévenir : la perte, l'altération et la divulgation.

Durée limitée de conservation des données

Les données à caractère personnel doivent être conservées pendant une durée limitée et proportionnée à la finalité du traitement.

Données sensibles interdites

Les données sensibles ne doivent pas faire l'objet de traitements, sauf en cas de consentement par la personne concernée, si les informations sont rendues publiques par la personne concernée, si elles sont nécessaires à la sauvegarde de la vie humaine, si leur utilisation est justifiée par l'intérêt public et autorisée par la CNIL, si elles concernent les membres ou adhérents d'une association ou d'une organisation politique, religieuse, philosophique, politique ou syndicale.

Les engagements de la MCA vis-à-vis de ses adhérents

- Le devoir de conseil et les bonnes pratiques

La MCA veille à agir avec intégrité et professionnalisme envers ses adhérents. Pour ce faire, les collaborateurs sont tenus de prendre en compte les intérêts des adhérents en leur prodiguant un conseil avisé et en proposant des solutions adaptées à leurs besoins. Ceci se traduit par la mise en place du devoir de conseil. Cette procédure permet au chargé de clientèle de s'assurer de la bonne compréhension, par le prospect, du produit proposé et des modalités composant le contrat notamment des tarifs pratiqués et des remboursements auxquels l'adhérent a droit.

- La protection des données et de la vie privée des adhérents

La MCA s'engage à ne demander que les informations nécessaires à la gestion des contrats et au traitement des requêtes des adhérents. Ces informations ne doivent être communiquées à une tierce personne que ce soit par voie orale, écrite ou numérique.

Chaque salarié est lié par un engagement de confidentialité concernant les données traitées et recueillies dans le cadre de la gestion du dossier des adhérents. Ces informations ne doivent être divulguées à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été recueillies ou pour lesquelles un consentement a été donné en conformité avec le droit international et la CNIL.

Tous ces engagements sont un gage de professionnalisme et permettent ainsi aux adhérents, qui sont traités de manière égale, neutre et impartiale, d'accorder toute confiance aux produits proposés. Ceux-ci sont diffusés en toute transparence et dans le respect des engagements mutuels pour des relations durables.

Les engagements de la MCA vis-à-vis des partenaires, prestataires et tiers

Le respect mutuel doit guider les relations entre les collaborateurs de la MCA et les intervenants extérieurs. La qualité des relations est primordiale. Aucun avantage donné ou reçu ne doit altérer le jugement des collaborateurs. Une saine concurrence doit être mise en œuvre afin de ne pas favoriser un intervenant au détriment d'un autre. Enfin, le discrédit ou tout comportement de dénigrement envers un intervenant extérieur est proscrit.

Les engagements de la MCA vis-à-vis des collaborateurs

L'humain est mis au cœur de la stratégie. La MCA est régie avec bienveillance, simplicité, proximité, empathie, coopération et sens du collectif.

Un environnement de travail sûr et agréable est proposé aux collaborateurs, qui se doivent de le respecter. Ils sont traités avec considération et de manière cordiale, et ce indépendamment de la hiérarchie ou de la fonction occupée.

La MCA respecte les différences, elle ne pratique aucune discrimination envers tout salarié, quelle qu'elle soit (raciale, sociale, ethnique, physique...).

Une veille sociale est mise en œuvre au travers du suivi et de l'organisation des remontées faites par les divers services. Un tableau de bord est tenu par les responsables de services, répertoriant les commentaires émis par les salariés. Cette veille permet de cibler les facteurs anxigènes, afin de trouver un moyen pour les réduire, voire les supprimer.

Afin de toujours garantir la compétence et le développement continu de son personnel, la MCA met en place des sessions de formation. Les formations s'effectuent au moment de la prise de fonction et tout au long du parcours professionnel du salarié, ce dernier pouvant notamment en émettre la demande lors de l'entretien annuel.

Le personnel participant directement à l'activité de commercialisation des contrats d'assurance, suit une formation continue annuelle de minimum quinze heures.

Cette formation est destinée à contrôler efficacement et évaluer leurs connaissances et aptitudes. Le contenu de la formation est adapté en fonction de :

- la nature des produits vendus,
- le type de distributeur,
- la fonction occupée,
- l'activité exercée.

Le programme minimum porte sur les contrats d'assurance et les règles de protection de la clientèle.

Les engagements de la MCA vis-à-vis de l'environnement

Dans la mesure du possible, les salariés veillent, dans le cadre de l'exercice quotidien de leurs missions, à acquérir des réflexes respectueux des enjeux environnementaux (papiers recyclés, tri sélectif, maîtrise de la consommation d'énergie...).

