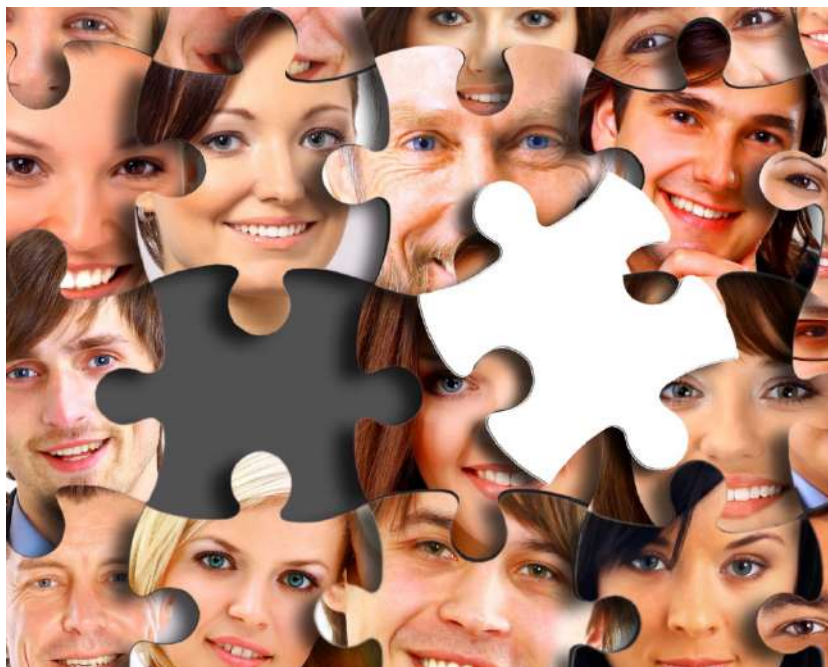


CHARTRE ETHIQUE

DE LA MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE



L'objectif de la charte éthique

La MCA s'est dotée d'une charte afin de mettre en avant ses valeurs et ses règles de conduite en termes d'éthique et de conduite des affaires.

Ces principes fondamentaux s'inscrivent en harmonie avec la raison d'être de la Mutuelle qui repose sur la solidarité, l'équité, la sincérité et la sécurité durable de ses membres.

La MCA veille à la protection des intérêts de ses adhérents grâce au professionnalisme et à l'intégrité de ses collaborateurs dans une relation de proximité. 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 MCA s'engage à fournir des services de qualité répondant aux besoins de santé de ses adhérents.

La présente charte éthique ne se substitue pas aux différents textes régissant déjà la MCA et à la réglementation applicable. Elle synthétise, en un document de référence, les principes et règles régissant l'exercice de son activité. Elle contribue à fédérer l'ensemble des collaborateurs, celle-ci s'applique à l'ensemble des collaborateurs de la Mutuelle et aux organes de contrôle et de direction.

La charte est remise lors de la prise en fonction et à chaque actualisation. Elle est publiée à destination du public sur le site institutionnel de la Mutuelle.

Ethique sociale et personnelle

Equité, accessibilité et solidarité

La MCA s'efforce de garantir une couverture d'assurance en complémentaire santé qui soit équitable et accessible à tous.

La MCA ne pratique pas de sélection médicale et accueille toute personne au sein de ses membres.

La solidarité permet de faire bénéficier de prestations exceptionnelles aux personnes se trouvant en difficulté au travers du fonds social de la MCA.

Respect de la vie privée et confidentialité

La Mutuelle respecte la vie privée de ses adhérents, de ses collaborateurs et de toute personne. Elle déploie des systèmes adéquats pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé et pour assurer une gestion responsable de celles-ci.

La MCA s'engage à ne demander que les informations nécessaires à la gestion des contrats et au traitement des requêtes des adhérents. La MCA désigne un DPO garant du respect de la réglementation sur les données personnelles.

Tout salarié et tout administrateur est tenu par une obligation de réserve et de secret professionnel sur les informations se rapportant à leurs activités qu'elles concernent les adhérents, les collaborateurs ou le fonctionnement de la MCA. Les informations sont strictement utilisées dans le cadre de nécessités professionnelles et ne sont pas communiquées à des tiers, à moins que ces informations doivent être dévoilées à la demande d'une autorité judiciaire ou de contrôle.

Chaque salarié et chaque administrateur 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.

Respect mutuel

Les collaborateurs de la MCA doivent veiller à la qualité des relations. 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.

Non-discrimination

Les services de la Mutuelle sont accessibles à tous et pour tous. La MCA promeut l'égalité des chances et l'inclusion.

La Mutuelle et ses collaborateurs rejettent toute forme de discrimination. Ils s'abstiennent de pratiquer, de manière directe ou indirecte, 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...).

Non-harcèlement

Toute forme de harcèlement moral ou sexuel est proscrite, la MCA veille à prévenir et à résoudre ce type de manquements.

Le CSE de la MCA désigne un référent harcèlement sexuel.

Egalité hommes-femmes

La MCA promeut l'objectif d'égalité hommes-femmes et travaille à réduire les inégalités.

La MCA déploie un plan d'action égalité professionnelle et publie son index de performance en matière de parité salariale sur son site institutionnel.

Engagement envers le personnel

Le personnel de la MCA est son atout le plus précieux, la MCA s'engage à fournir un environnement de travail respectueux, épanouissant et propice au développement.

Compétence et formation

La MCA s'engage à maintenir un niveau élevé de compétence et d'expertise, ce qui passe par un investissement continu dans la formation et le développement des compétences professionnelles afin de garantir que son équipe soit qualifiée pour répondre aux besoins des adhérents et pour répondre aux défis stratégiques.

Loyauté, sincérité et transparence

Les collaborateurs exercent leur activité de manière loyale et sincère en veillant à la protection des intérêts des adhérents de la MCA.

La MCA publie en toute transparence, sur son site institutionnel, des rapports d'activité contenant ses performances financières et ses orientations stratégiques. Elle rend compte de sa gestion lors de l'Assemblée générale.

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. La mise en place du devoir de conseil permet 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.

Ethique réglementaire

Fraude

La MCA lutte activement contre la fraude interne et externe. Des procédures et des règles de traitement préventives et détectives sont déclinées pour prévenir et lutter contre la fraude dans l'intérêt de tous les adhérents. Chaque collaborateur est moteur dans l'évolution et l'amélioration du système de lutte.

La MCA est membre de l'Agence de lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA).

Corruption / Trafic d'influence

La MCA lutte contre toute forme de corruption ou de trafic d'influence grâce à des règles mises en place qui permettent d'encadrer les relations avec des prestataires ou des tiers afin qu'une décision ne puisse être influencée. Aucun membre ne doit solliciter, accepter ou offrir de cadeaux ou de faveurs susceptibles d'orienter une situation, ni user de sa position pour obtenir un avantage personnel.

Conflits d'intérêts

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.

Chaque membre de la MCA veille à ce que sa mission ne puisse pas être affectée du fait de ses intérêts personnels. Des règles de prévention et de résolution sont déclinées à cet effet. En cas d'intérêt personnel ou de risque potentiel, la personne concernée s'abstient de participer aux débats et à la prise de décision concernée.

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

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

La MCA est engagée dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Les collaborateurs font preuve d'une vigilance permanente et sont régulièrement formés sur cette thématique.

Des procédures d'identification, de surveillance et de signalement sont déployées. La MCA coopère activement avec les autorités compétentes et actualise ses procédures dans le respect de la réglementation et la protection des intérêts de la collectivité des adhérents.

Droit d'alerte

La MCA encourage un environnement où les membres ont le droit et la responsabilité de signaler tout comportement contraire aux principes éthiques sans crainte de représailles.

LES ENGAGEMENTS DE LA MCA

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

La MCA s'engage à délivrer un service de qualité et d'être à l'écoute de ses adhérents. Toutes ces valeurs fondamentales sont un gage de professionnalisme et permettent ainsi aux adhérents d'être traités de manière égale, neutre et impartiale, et 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

La MCA reconnaît l'importance des partenariats dans le succès de son activité. Le respect mutuel doit guider les relations entre les collaborateurs de la MCA et les intervenants extérieurs. La qualité des relations est primordiale. Une saine concurrence doit être mise en œuvre et aucun avantage donné ou reçu ne doit altérer le jugement des parties prenante.

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 à tout niveau.

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 anxiogènes, afin de trouver un moyen pour les réduire, voire les supprimer.

Les engagements de la MCA vis-à-vis de sa responsabilité sociétale et environnementale

La MCA s'implique à développer des actions tendant à avoir un impact sociétal et environnemental qui soit positif et vertueux.

La MCA met en avant des pratiques responsables en favorisant la durabilité et en favorisant le recours à des entreprises locales.

La MCA cherche à développer des opportunités pour contribuer positivement à la société en développant des initiatives et des partenariats de bienfaisance.