

Code de déontologie

Message du Président et du CEO

Chères collaboratrices, chers collaborateurs,

La Vaudoise veut être perçue comme un assureur proche, fiable et humain. Ces valeurs impliquent que les collaboratrices et collaborateurs du Groupe exercent leurs activités dans le respect de l'ordre juridique, des directives internes et des principes éthiques. Nous défendons nos intérêts dans le respect des principes de loyauté, de transparence et de fiabilité.

Des comportements inappropriés peuvent engendrer pour la Vaudoise des inconvénients considérables allant de pertes financières à des atteintes à son image.

Une action responsable est donc capitale pour préserver la bonne réputation de la Vaudoise et assurer durablement le succès de l'entreprise. Elle profite à la Vaudoise et à l'ensemble des parties prenantes, notamment ses clients, ses collaborateurs, ses sociétaires, ses actionnaires et ses partenaires.

Le bon sens et le respect des principes déontologiques contribuent grandement à la conformité aux dispositions légales et aux instructions de travail internes. Les cadres de conduite doivent être exemplaires à cet égard.

Le présent code de déontologie est l'expression de notre responsabilité et de notre culture d'entreprise. Il fait le lien entre l'orientation stratégique de l'entreprise et les directives internes. Il synthétise les règles de comportement principales. Il doit vous aider à aborder vos missions de façon responsable. Il vise à protéger la Vaudoise et à vous protéger contre des poursuites civiles ou pénales.

Nous comptons sur votre discernement et vous remercions de votre contribution au maintien de la bonne réputation et de la confiance dont jouit la Vaudoise.

Paul-André Sanglard
Président du Conseil d'administration

Philippe Hebeisen
Directeur général, CEO

Nos Valeurs

Proches

Nous sommes présents au plus proche de nos clients et interlocuteurs en leur offrant de manière décentralisée tous les services et prestations. Nous traitons les questions et demandes de manière simple et efficace. Notre ancrage régional et local se traduit par un engagement actif au sein de la communauté. Nous participons et contribuons concrètement à la vie de la société civile et économique suisse.

Fiables

Depuis 1895, nous suivons une stratégie d'entreprise à long terme dans l'esprit de nos racines mutualistes. Partenaires fiables et solides, nous tenons nos promesses. Notre esprit d'entreprise sert de socle à notre capacité d'adaptation et d'innovation.

Humains

Nous traitons chaque client de manière personnalisée et donnons une importance toute particulière à la relation humaine. Tout en visant un règlement des sinistres équitable pour le bien de la communauté des assurés, nos prestations ne sont pas que financières. Nous conseillons et soutenons également humainement nos clients victimes d'un sinistre.

Champ d'application

Le code de déontologie est impératif pour le Conseil d'administration, la Direction, les collaborateurs¹ et les intermédiaires liés du Groupe Vaudoise Assurances. Il est par ailleurs complété par des règlements et directives de travail internes plus spécifiques.

Principales règles de conduite

1. Honnêteté et intégrité

Les collaborateurs de la Vaudoise sont tenus d'agir avec honnêteté, loyauté et intégrité, dans le respect des principes éthiques et des standards de comportement prévus dans le présent code de déontologie. L'intégrité crée et garantit la sécurité et la transparence.

2. Respect du droit et pratiques commerciales conformes aux règles

Les collaborateurs exercent leur activité professionnelle avec soin et diligence, dans le respect de l'ordre juridique, des directives de travail internes et des accords contractuels. Ils s'informent régulièrement sur l'évolution de ces règles.

Les collaborateurs sont conscients qu'il n'est jamais dans l'intérêt de la Vaudoise d'enfreindre ces règles.

3. Loyauté dans les affaires

La Vaudoise offre des produits et des services répondant aux intérêts de ses clients. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les solutions proposées doivent être adéquates et conformes aux besoins des assurés. Aucun contrat contraire à l'ordre juridique ou pour lequel il ne pourrait pas y avoir d'application appropriée ne doit être conclu.

Les collaborateurs exercent leur activité dans le respect de l'orientation clients. Ils s'abstiennent notamment de toute méthode de vente agressive.

4. Réclamations

La Vaudoise prend au sérieux les réclamations de ses clients. Les collaborateurs compétents les examinent dans le souci de loyauté et de célérité.

5. Protection des données

Les collaborateurs traitent les données personnelles en fonction du consentement qui leur a été donné par la personne concernée. Ils respectent ses droits, notamment celui de consulter, de modifier ou de supprimer ses données personnelles. La Vaudoise garantit une élimination sécurisée des données.

La Vaudoise veille à ce que les données transmises à ses partenaires d'affaires soient protégées conformément à la loi sur la protection des données.

6. Sécurité des données et conservation des documents commerciaux

Toute utilisation des ressources informatiques comporte des risques, les collaborateurs contribuent à diminuer ces risques par le respect des règles de sécurité en vigueur.

Pour la transmission, le classement et l'archivage des données et des informations confidentielles, les collaborateurs n'utilisent que des canaux et dispositifs offrant une sécurité suffisante contre l'accès et les modifications illicites.

¹ Les termes utilisés sont de nature générique et concernent tant le masculin que le féminin

Les collaborateurs utilisent les moyens d'information et de communication électronique de façon responsable, uniquement à des fins dûment autorisées ou approuvées. Ils sont conscients que l'utilisation à des fins illicites ou contraires à l'éthique a des conséquences. Il s'agit notamment de la rédaction, la recherche, le téléchargement ou la transmission d'informations ayant un caractère discriminatoire, raciste, pornographique, glorifiant la violence ou portant atteinte de quelque façon que ce soit à la dignité de la personne humaine.

7. Secret des affaires

Les collaborateurs traitent les informations confidentielles et les secrets commerciaux avec diligence. Ils veillent également à ne pas transmettre d'informations à des collaborateurs non autorisés par les directives internes ou par la direction. Cela vaut notamment pour les projets stratégiques, les données financières non publiées, le règlement des sinistres, les nouveaux produits ou les changements de personnel à des postes-clés non encore officiellement publiés ou annoncés.

L'obligation du secret demeure même après la cessation des rapports de travail pour les informations qui n'ont pas été officiellement publiées ou annoncées.

8. Délit d'initiés

Les collaborateurs de la Vaudoise s'abstiennent et empêchent toute exploitation ou transmission d'informations sensibles, inconnues du public, sur des entreprises cotées en bourse ou des transactions financières (information d'initiés), ayant pour objectif d'assurer à soi-même ou à autrui un avantage pécuniaire grâce à l'évolution du cours des actions.

9. Libre concurrence

Les collaborateurs de la Vaudoise adoptent une attitude indépendante et autonome sur le marché et évitent les comportements faussant la concurrence. Ils évitent les pratiques concertées avec d'autres entreprises ou entraînant une restriction illicite de la concurrence.

10. Blanchiment d'argent et financement du terrorisme

La Vaudoise respecte les devoirs de diligence requis par la législation applicable. Les collaborateurs concernés contrôlent l'identité des clients, la vraisemblance des opérations, la procuration du contractant et conservent la preuve des résultats du contrôle.

Les collaborateurs concernés contrôlent les nouvelles affaires et les affaires en portefeuille grâce à des systèmes régulièrement mis à jour. Ils utilisent notamment le logiciel World-Check, les listes des sanctions et de terroristes officielles. Ils contrôlent les opérations conclues avec des personnes exposées politiquement.

Les collaborateurs concernés vérifient tout particulièrement les schémas d'action ou de comportement qui sortent de l'ordinaire. En cas de soupçons fondés, ils engagent les démarches nécessaires et avisent les autorités compétentes. La Vaudoise assiste ces dernières dans leurs investigations.

11. Discrimination

Les collaborateurs de la Vaudoise évitent toute forme de discrimination dans leurs relations avec tous leurs interlocuteurs internes ou externes. Par discrimination, on entend le fait de traiter une personne différemment ou de la déprécier du fait de son origine, de sa race, de son sexe, de son âge, de sa langue, de sa situation sociale, de son mode de vie, de ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques, ou du fait d'une déficience corporelle, mentale ou psychique.

12. Sécurité et santé au travail

La Vaudoise assure à ses collaborateurs un environnement de travail sûr, en conformité avec les normes de sécurité applicables et avec les règles de sécurité spécifiques liées aux processus de travail et aux installations.

Les collaborateurs de la Vaudoise contribuent à la sécurité de la Vaudoise en respectant les directives de sécurité, notamment en matière d'accès dans les bâtiments du Groupe. A ce titre, ils veillent à ne pas laisser pénétrer des personnes non autorisées dans les locaux.

La Vaudoise veille à protéger ses collaborateurs de toute atteinte à l'intégrité personnelle et à instaurer, à tous échelons hiérarchiques, de rapports respectueux et sans violence.

Les collaborateurs qui enfreignent cette instruction ou qui accusent injustement d'autres personnes de tels actes doivent faire face à des sanctions.

13. Harcèlement

La Vaudoise veille à ce que ses collaborateurs travaillent dans un environnement protégé du harcèlement. Ceux-ci s'abstiennent de toute forme de harcèlement moral (mobbing), violence physique ou sexuelle (acharnement, mise à l'écart délibérée, humiliation, tentatives de rapprochement ou de dévalorisation, menaces, etc).

Le collaborateur qui se sent blessé dans son intégrité personnelle, devrait, si possible, informer la personne qui la blesse et lui demander d'arrêter le comportement nuisible. Si cela n'est pas possible ou si la discrimination ou le harcèlement continue, le collaborateur peut s'adresser soit à sa hiérarchie, au département des Ressources humaines, au Compliance Officer Groupe ou aux personnes de confiance (TOM (Trusted Office Mentors)). Ces questions seront traitées avec la plus grande discrétion possible.

14. Escroquerie, malversations, vol

La Vaudoise prend des mesures appropriées pour identifier précocement et éviter tout acte criminel. Elle sanctionne les actes criminels tels que l'escroquerie, les malversations et le vol, la falsification de documents ou d'enregistrements ainsi que l'utilisation abusive d'informations commerciales confidentielles.

Les collaborateurs s'abstiennent de tout acte criminel et tentent d'empêcher de tels actes. En cas de soupçon de fraude, ils avisent, pour les fraudes internes, le Compliance Officer Groupe et pour les fraudes externes, le service de lutte contre la fraude. Ces informations seront traitées avec la plus stricte confidentialité.

15. Corruption active et passive

L'acceptation de libéralités en argent, d'invitations, de contreprestations ou d'autres cadeaux pour soi-même ou une personne proche peut constituer une forme de corruption. Elle n'est par conséquent pas autorisée. Sont exemptées de cette interdiction les libéralités relevant du cadre usuel, de faible valeur marchande. En cas d'incertitude sur le caractère d'une libéralité, les collaborateurs en informent sans délai le supérieur hiérarchique. Toute libéralité d'une valeur supérieure à CHF 300.— doit par ailleurs être soumise à l'appréciation du chef du département concerné.

Les collaborateurs de la Vaudoise ne doivent pas inciter leurs collègues de travail ou les parties tierces - notamment les membres d'un organe de contrôle externe, les représentants d'une autorité ou d'un partenaire d'affaires - à léser leurs obligations de service ou les devoirs inhérents à leurs fonctions, en leur accordant des libéralités, ou plus précisément, en leur promettant de l'argent, des cadeaux ou d'autres avantages.

16. Conflits d'intérêts et activités accessoires

Les collaborateurs veillent à ce que leur situation personnelle et/ou professionnelle n'entraîne aucun conflit d'intérêts. Il y a "conflit d'intérêt" lorsque les intérêts individuels d'une personne (ou de sa famille) entrent en conflit ou semblent entrer en conflit d'une façon ou d'une autre (par exemple : amitié, inimitié, intérêts financiers) avec les intérêts du Groupe Vaudoise.

Un conflit d'intérêt peut notamment résulter d'activités commerciales ou de mandats extérieurs à la Vaudoise, par exemple l'appartenance à des conseils d'administration, à des associations, de l'exercice de fonctions politiques ou publiques, d'activités accessoires ainsi que de cadeaux, de libéralités et d'invitations ou de systèmes d'incitations inappropriés. Les collaborateurs organisent par ailleurs leurs rapports personnels et professionnels de manière à éviter autant que faire se peut les conflits d'intérêts avec le Groupe. Ils doivent éviter toute situation pouvant porter préjudice au Groupe.

Les collaborateurs informent leur supérieur de leurs activités privées dans lesquelles les intérêts personnels peuvent être en contradiction avec leurs missions professionnelles et l'accomplissement de leurs devoirs.

En cas d'activité accessoire autorisée par la Vaudoise, rémunérée ou non, les collaborateurs du Groupe doivent s'assurer que celle-ci reste compatible avec les obligations découlant du contrat de travail. Ils doivent veiller également, dans le cadre de l'accomplissement de cette activité, à ne pas exercer d'influence pouvant favoriser ou porter préjudice aux intérêts du Groupe.

Lors de l'apparition d'un conflit d'intérêt, le collaborateur doit s'abstenir immédiatement de toute activité en relation avec le dossier concerné.

17. Propriété intellectuelle et droits incorporels

La Vaudoise respecte la propriété intellectuelle des tiers telle les droits d'auteur, le droit des marques et brevets ou les licences. Les collaborateurs tiennent compte des restrictions concernant l'utilisation ou la copie des œuvres protégées en demandant l'autorisation correspondante à l'ayant droit.

18. Responsabilité sociale

Les valeurs de la Vaudoise conduisent ses collaborateurs à exercer leurs activités dans le respect et la promotion d'une responsabilité économique, sociale et environnementale.

Les organes de direction et les collaborateurs respectent les principes fixés dans la Charte de responsabilité sociétale adoptée par le Groupe.

19. Communications avec les médias, les sociétaires, actionnaires et les autorités

La Vaudoise informe les médias, les sociétaires, actionnaires et autorités de manière claire et transparente.

Les collaborateurs transmettent systématiquement les demandes des médias, des sociétaires, actionnaires et des autorités (notamment autorités publiques, FINMA ou SIX) au responsable de la communication institutionnelle. Sans l'approbation du responsable de la communication institutionnelle, les collaborateurs ne peuvent pas confier leur point de vue aux médias ou prendre position publiquement ou sur les réseaux sociaux au nom de la Vaudoise.

Au cas où une information interne parviendrait de manière non intentionnelle à des tiers, les collaborateurs informent immédiatement leurs supérieurs et le responsable de la communication institutionnelle.

Mise en œuvre

Le code de déontologie ne peut pas décrire toutes les situations critiques auxquelles la Vaudoise et ses collaborateurs peuvent être confrontés. En cas de doute ou d'incertitude, les supérieurs hiérarchiques, les responsables du personnel, le secrétariat général ou le Compliance Officer Groupe répondront aux questions des collaborateurs et les aideront à prendre une décision lorsqu'ils sont face à un dilemme.

Pour le travail quotidien, la Vaudoise précise si besoin le code de déontologie par des instructions de travail internes, dans l'esprit des principes énoncés.

La Vaudoise informe ses collaborateurs des règles applicables et veille à ce qu'ils soient formés en conséquence.

Il incombe à tous les collaborateurs, des cadres supérieurs aux collaborateurs nouvellement engagés, de se comporter conformément aux règles. Les différents départements assument la responsabilité première de faire respecter les règles applicables.

Infractions et sanctions

La Vaudoise veut éviter les comportements illicites et contraires à l'éthique. Les situations critiques doivent être décelées dès que possible afin d'éviter tout préjudice grave pour l'entreprise.

Un échange d'information fluide et bien synchronisé entre l'activité opérationnelle et les fonctions de contrôle telles que l'audit interne, la gestion des risques, la cellule de lutte contre la fraude, le secrétariat général, le Compliance Officer Groupe et le service du personnel, est déterminant pour une prévention efficace.

Droit d'alerte

La Vaudoise compte sur ses collaborateurs pour la soutenir, s'ils observent des infractions graves. La Vaudoise encourage expressément ses collaborateurs à s'adresser à leurs supérieurs, aux responsables du personnel, au secrétariat général, au Compliance Officer Groupe, à la cellule de lutte contre la fraude ou à l'audit interne quand ils observent des comportements contraires aux règles, tout particulièrement en cas de fraude, d'avantages reçus à titre privé ou d'autres actes susceptibles d'avoir des conséquences pénales ou civiles. Les déclarations de cette nature sont dans l'intérêt de la Vaudoise. Elles sont traitées de manière confidentielle, dans les limites de la loi. Le collaborateur faisant une telle déclaration n'a pas à craindre de représailles, dans la mesure où il a donné cette information en son âme et conscience et dans une intention intègre.

L'entité qui a reçu la déclaration d'alerte est en droit d'en informer les entités nécessaires au traitement de l'information et au règlement du problème soulevé. La confidentialité de l'identité du collaborateur qui a fait la déclaration d'alerte est toutefois maintenue, dans les limites de la loi.

Sanctions

La Vaudoise sanctionne les infractions. Celles-ci peuvent entraîner des conséquences civiles et pénales en plus des conséquences prévues par la législation du travail. Concrètement, ces conséquences peuvent aller de la mise en demeure, d'un avertissement ou de sanctions disciplinaires jusqu'à un licenciement, à une demande de dédommagement et à une plainte pénale.

Lausanne, décembre 2017