



CHARTRE DE L'ÉTHIQUE ET DE LA DÉONTOLOGIE



**Radiance
mutuelle**
groupe malakoff humanis

La Charte de l'Éthique et de la Déontologie au sein de Radiance Mutuelle présente les règles de bonne conduite applicables à l'ensemble des salariés, dans le cadre de leur activité.

Il s'agit d'un document de référence en la matière qui guide l'action, inspire les choix et fait vivre les valeurs éthiques et déontologiques de Radiance Mutuelle dans le quotidien professionnel de chaque salarié.

Elle a vocation notamment à préciser nos engagements en matière d'éthique et de déontologie à l'égard de nos clients et de nos partenaires, afin de valoriser la réputation des salariés et par la même, celle de Radiance Mutuelle dans l'ensemble de ses composantes. Il s'agit ainsi de conforter la confiance de nos clients et de nos partenaires.

Cette Charte ne prétend pas être exhaustive, ni traiter en détail de toutes les situations.

Elle ne se substitue pas non plus aux lois et règlements en vigueur.

Toute modification de la Charte de l'Éthique et de la Déontologie de Radiance Mutuelle devra faire l'objet d'un examen par le Comité Ethique et Déontologie de la Mutuelle, avant d'être approuvée par **le Conseil d'Administration** et les instances représentatives du personnel.

La présente Charte a vocation à s'adresser à l'ensemble des salariés de Radiance Mutuelle, étant précisé que chacune des personnes visées dans le présent document est tenue de respecter et faire respecter les engagements qui y sont mentionnés.

Ce document sera diffusé à l'ensemble des personnes concernées, afin qu'elles puissent s'en inspirer au quotidien dans le cadre de leurs missions.

Chaque nouveau salarié se verra par ailleurs remettre personnellement un exemplaire de cette Charte à l'occasion de son embauche.

Je compte personnellement sur l'implication et le professionnalisme de chacun d'entre nous pour respecter ces principes incontournables.

Emmanuel DURAND

Directeur Général

Edito

L'éthique et la déontologie sont un levier de confiance essentiel dans les relations avec nos clients mais également avec l'ensemble des parties prenantes (collaborateurs, partenaires sociaux, administrateurs, partenaires, ...)

Mais qu'est ce que l'éthique et la déontologie ?

L'ETHIQUE

> Elle suppose une réflexion portant sur les valeurs en jeu et la capacité de choisir selon ses propres paramètres (éthique subjective) tout en prenant en considération la perspective de l'autre (éthique intersubjective). Pour qu'un problème soit éthique, il implique des idéaux qui donnent du sens à notre vie ou des règles qu'on se sent obligé de respecter. L'éthique invite les personnes à réfléchir sur **les valeurs qui motivent leur action et à choisir, sur cette base, la conduite la plus appropriée.**

> La réflexion éthique fait appel à **l'autonomie, au jugement et au sens des responsabilités** de chaque individu.

LA DEONTOLOGIE

> Il s'agit de l'ensemble des **devoirs, des obligations et des engagements qui incombent à une personne dans le cadre de son activité professionnelle** (travailleur exerçant une même activité ou une activité comparable, personne au service d'un même employeur, ...).

> Les obligations partagées par un groupe reflètent en principe des valeurs ou principes jugés fondamentaux au sein de la Mutuelle. Mais contrairement à l'éthique, il n'est pas nécessaire, pour se conformer à la déontologie, de réfléchir aux valeurs qui la sous-tendent ni même de partager ces valeurs.

Radiance Mutuelle s'engage à respecter les principes énoncés au travers de cette charte et à les faire respecter par toutes les parties prenantes, quel que soit le contexte.

Néanmoins, l'engagement de chacun dans la durée est nécessaire, afin de passer des bonnes intentions à la mise en œuvre effective des principes et comportements édictés dans la présente Charte.

Ce document est désormais soumis à la responsabilité individuelle et collective de chacun. Il nous revient de nous en imprégner, afin que ces orientations deviennent jour après jour le réflexe naturel de tous et le fil conducteur de notre activité au quotidien au sein de l'entreprise. C'est en effet par l'exemplarité de notre comportement que nous conforterons notre position d'organisme Mutualiste de confiance.

1.	L'INTEGRATION ET LE RESPECT DE LA PERSONNE	
1.1.	LES ENGAGEMENTS DE RADIANCE MUTUELLE	
▪	Le respect des différences (diversité)	6
▪	La lutte contre les discriminations et l'intégration des personnes handicapées	6
▪	Le bien être des salariés	6
1.2.	LES ENGAGEMENTS DES SALARIES	
▪	Appréciation de la contribution des collaborateurs	7
▪	Accompagnement professionnel	7
▪	Ecoute et dialogue	7
▪	Relation avec la clientèle	7
▪	La confidentialité	7
▪	Le respect des différences et la lutte contre les discriminations	8
▪	Le respect de la vie privée	8
▪	Le traitement égal des partenaires	8
2.	L'INTEGRALITE ET LA QUALITE DE SERVICE	
2.1.	LES ENGAGEMENTS DE RADIANCE MUTUELLE	
▪	L'organisation et le suivi de la qualité	10
▪	La gestion des risques	10
▪	La formation et l'évaluation des compétences professionnelles	10
▪	Les veilles réglementaires et environnementales	10
2.2.	LES ENGAGEMENTS DES SALARIES	
▪	La qualité de service	11
▪	L'évolution des compétences professionnelles	11
▪	L'écoute des adhérents et des futurs adhérents	11
▪	Le respect du devoir de conseil	11
▪	Le respect de l'obligation d'information	11
▪	L'exactitude de l'information financière	12
▪	La loyauté vis-à-vis du commissaire aux comptes	12
▪	Le respect des dispositions informatiques et libertés	12
▪	Le respect du secret professionnel	12
▪	La résolution des conflits	12
3.	L'INTEGRITE ET LE COMPORTEMENT ETHIQUE DE SES ACTEURS	
3.1.	LES ENGAGEMENTS DE LA MUTUELLE	
▪	Le respect de la législation	14
▪	Les activités politiques	14
▪	Le respect de l'éthique mutualiste	14
▪	La résolution des conflits avec ses adhérents	14
▪	La fraude interne	15
▪	La mise en œuvre d'une éthique solidaire	15
▪	Les activités secondaires	15
▪	Les activités politiques	15
▪	La loyauté et le respect de l'image de la profession	15
▪	Le traitement égal des partenaires	16
3.2.	LES ENGAGEMENTS DES SALARIES	
▪	Le respect de la législation	16
▪	L'honorabilité	16
▪	Participation des salariés au respect des principes de déontologie	16
▪	La corruption de fonctionnaires	16
▪	La fraude	17
▪	Les conflits d'intérêts	17
▪	Les cadeaux	17
▪	Les activités secondaires	18
▪	Les activités politiques	18
▪	Les activités bénévoles	18
▪	La loyauté et le respect de l'image de la profession	18
▪	La mise en œuvre d'une éthique solidaire	18
4.	COMITE D'ETHIQUE ET DE LA DEONTOLOGIE	
▪	Composition	19
▪	Missions	19
▪	Saisine du Comité d'Ethique et de la Déontologie	19
▪	Fonctionnement	19
▪	Modification de la charte	19

1. L'INTÉGRATION ET LE RESPECT DE LA PERSONNE

1.1. LES ENGAGEMENTS DE RADIANCE MUTUELLE

- Le respect des différences (diversité)
- La lutte contre les discriminations et l'intégration des personnes handicapées
- Le bien être des salariés

1.2. LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

- Appréciation de la contribution des collaborateurs
- Accompagnement professionnel
- Ecoute et dialogue
- Relation avec la clientèle
- La confidentialité
- Le respect des différences et la lutte contre les discriminations
- Le respect de la vie privée
- Le traitement égal des partenaires

#1

1.1 Les engagements de Radiance Mutuelle

Le respect des différences (diversité)

Dans le cadre des textes législatifs et réglementaires, Radiance Mutuelle énonce son engagement à ne pas exercer de discrimination envers tout salarié, salarié potentiel ou partenaire commercial en raison de sa race, de son origine ethnique, de son sexe, de sa religion ou de sa philosophie, de son apparence physique, de son âge, de son apparence syndicale ou de son orientation sexuelle.

Toute forme de harcèlement envers les salariés ou les partenaires et prestataires est interdite.

La lutte contre les discriminations et l'intégration des personnes handicapées

Radiance Mutuelle souhaite mettre en avant plusieurs aspects de sa lutte contre les discriminations :

- Mettre tout en œuvre pour respecter son obligation d'emploi des personnes handicapées et favoriser le plus possible l'insertion ou le maintien d'emploi des personnes en situation de handicap. En cas de survenance ou d'évolution d'un handicap, les solutions les plus appropriées au regard de l'aménagement du poste de travail ou de l'emploi seront recherchées.
- Veiller à l'égalité professionnelle hommes/femmes et à l'absence de discrimination dans les parcours professionnels, dans l'accès des postes à responsabilité et dans les niveaux de rémunération à travail équivalent.
- S'assurer que, à l'exception de celles imposées et autorisées par la loi, aucune décision, individuelle ou collective, concernant les salariés ne soit prise en fonction de leur sexe, de leurs mœurs, de leur âge, de leur situation de famille, de leurs caractéristiques génétiques, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, mutualistes ou de représentation du personnel, de leurs convictions religieuses, de leur appartenance physique, de leur patronyme ou en raison de leur état de santé ou de leur handicap.

Le bien être des salariés

Radiance Mutuelle s'engage, dans la mesure du possible, à prendre en compte le bien être des salariés dans le cadre de son activité professionnelle notamment :

- A sensibiliser à tous les aspects de la sécurité comme à la prévention routière ou à la prévention des risques psycho-sociaux,...
- A favoriser un dialogue social efficace au sein de l'entreprise,
- A favoriser la formation du management pour qu'il puisse anticiper ou résoudre les conflits entre salariés.

1.2 Les engagements des salariés

Appréciation de la contribution des collaborateurs

Les Directeurs, managers et responsables d'équipe s'efforcent d'apprécier, objectivement et loyalement, la contribution de chaque salarié à la mission et la performance de Radiance Mutuelle. Ils mesurent régulièrement l'atteinte des objectifs fixés aux collaborateurs.

Accompagnement professionnel

Les managers s'attachent à assurer l'adéquation entre les besoins de Radiance Mutuelle d'une part, les capacités et les aspirations des collaborateurs d'autre part. Dans le cadre des moyens mis à leurs dispositions, ils accompagnent l'évolution professionnelle des salariés. Cet accompagnement suppose un engagement réciproque des intéressés, compatibles avec les impératifs de performance de Radiance Mutuelle.

Ecoute et dialogue

Les responsables de Radiance Mutuelle organisent et mettent en œuvre les conditions concrètes d'écoute et de dialogue (réunions, entretiens individuels...) et accueillent favorablement toute demande de rencontre formulée par leurs collaborateurs.

La Direction de Radiance Mutuelle favorise un dialogue social constructif, respectueux du cadre juridique et conventionnel.

Tous les supérieurs hiérarchiques doivent s'assurer que leurs collaborateurs connaissent le contenu du règlement intérieur. En outre, il leur incombe également de s'assurer que ces collaborateurs observent les directives dudit règlement.

Relation avec la clientèle

Les salariés de Radiance Mutuelle agissent de manière professionnelle et responsable. Ils respectent les règles de diligence, de loyauté, de neutralité et de discrétion vis-à-vis des adhérents et des futurs adhérents. Ils respectent les règles destinées à garantir la protection de la clientèle ainsi que de l'adéquation des procédures et des moyens mis en œuvre à cet effet.

Cette vigilance porte notamment sur la validation juridique préalable des pratiques commerciales de Radiance Mutuelle, le suivi personnalisé des réclamations reçues, la qualité de l'accueil des adhérents et futurs adhérents, l'attention portée aux commentaires sur les adhérents mentionnés par les collaborateurs sur l'outil de gestion de Radiance Mutuelle.

La confidentialité

Tout salarié est tenu à la discrétion à l'égard des faits ou des renseignements dont il prend connaissance dans le cadre de ses fonctions et qui revêtent un caractère confidentiel. Qu'elles relèvent du savoir ou du savoir-faire, ces informations peuvent notamment porter sur les produits, les études, les projets techniques, les données financières et commerciales et plus généralement porter sur tout élément dont le salarié peut avoir connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

Tout salarié respectera les obligations de non divulgation orale, écrite ou numérique d'informations globales ou partielles concernant le développement ou la stratégie de Radiance Mutuelle. Une attention particulière doit être apportée aux informations aux données sensibles, notamment celles relatives aux données médicales de la personne ou celles concernant les coordonnées bancaires.

Le respect des différences et la lutte contre les discriminations

Les salariés doivent se traiter avec impartialité. Ils doivent faire preuve en toute circonstance, de courtoisie et de politesse vis-à-vis de leurs interlocuteurs quelles que soient leurs positions hiérarchiques ou les fonctions qu'ils exercent.

Les salariés Radiance Mutuelle s'obligent à n'exercer aucune forme de discrimination envers leurs interlocuteurs en raison des critères suivants :

- l'origine,
- le sexe,
- les mœurs,
- l'orientation ou l'identité sexuelle,
- l'âge,
- la situation de famille ou la grossesse,
- les caractéristiques génétiques,
- l'appartenance ou la non-appartenance, à une ethnie, une nation ou une race,
- les opinions politiques,
- les activités syndicales, mutualistes ou de représentation du personnel,
- les convictions religieuses,
- l'apparence physique,
- le nom de famille,
- l'état de santé et le handicap.

Le respect de la vie privée

Les salariés de Radiance Mutuelle ne cherchent pas à étendre leur connaissance de la vie privée des personnes au-delà des seuls éléments nécessaires à la vie professionnelle et veillent à la préservation de la confidentialité des éléments de cette nature dont ils sont détenteurs ou auxquels ils ont accès notamment à travers le système d'information. De façon générale, ils n'utilisent pas les données en dehors de l'objet pour lequel elles ont été communiquées.

Toutefois, dès lors qu'ils ont connaissance d'éléments susceptibles de porter atteinte à la sécurité de la collectivité ou à celle du salarié concerné, ils en informent la personne paraissant la plus apte à répondre à cette situation : responsable hiérarchique, service des ressources humaines et médecine du travail.

Le traitement égal des partenaires

Les collaborateurs de Radiance Mutuelle doivent traiter tous les partenaires commerciaux de manière honnête et équitable.

Afin de préserver leur indépendance vis-à-vis des prestataires, partenaires, société de gestion ou fournisseurs, les salariés doivent, dans le cadre de leurs relations professionnelles, favoriser le pluralisme et choisir ceux-ci sur la base de critères objectifs et de mise en concurrence, afin de protéger les intérêts des adhérents.

De plus, les salariés impliqués dans des choix de fournisseurs s'engagent à se déterminer sur des critères techniques et financiers à l'exclusion de tout favoritisme.

2. L'INTÉGRALITÉ ET LA QUALITÉ DE SERVICE

2.1. LES ENGAGEMENTS DE RADIANCE MUTUELLE

- L'organisation et le suivi de la qualité
- La gestion des risques
- La formation et l'évaluation des compétences professionnelles
- Les veilles réglementaires et environnementales

2.2. LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

- La qualité de service
- L'évolution des compétences professionnelles
- L'écoute des adhérents et des futurs adhérents
- Le respect du devoir de conseil
- Le respect de l'obligation d'information
- L'exactitude de l'information financière
- La loyauté vis-à-vis du commissaire aux comptes
- Le respect des dispositions informatiques et libertés
- Le respect du secret professionnel
- La résolution des conflits

#2

2.1 Les engagements de Radiance Mutuelle

L'organisation et le suivi de la qualité

En vue de garantir aux adhérents le service qu'ils sont en droit d'attendre de leur organisme complémentaire, Radiance Mutuelle met en place une organisation de la gestion de la qualité. Le Conseil d'Administration dispose du suivi d'indicateurs qualité et veille à ce que des informations portant sur la qualité de service figurent, chaque année, dans le rapport **annuel de Radiance Mutuelle**.

La gestion des risques

Afin de garantir une qualité de service par une connaissance de ses risques et la mise en œuvre d'éléments de maîtrise, Radiance Mutuelle met en place un dispositif et un programme d'identification et de gestion des risques, fondés notamment sur une organisation interne adéquate, un Comité d'Audit opérationnel et une mobilisation de tous ses acteurs.

La formation et l'évaluation des compétences professionnelles

Afin de garantir la compétence de ses Administrateurs et de ses salariés, Radiance Mutuelle met en place et propose un dispositif de formation adapté au contexte réglementaire et proportionné aux fonctions et missions de chacun.

Cette formation s'effectue notamment au moment de la prise de fonction et tout au long du parcours professionnel du salarié ou politique de l'Administrateur.

La mise à jour et l'évaluation des compétences sont effectuées régulièrement.

Les veilles réglementaires et environnementales

Afin d'optimiser la qualité des services, la mutuelle s'engage à mettre en œuvre une veille réglementaire et une veille environnementale.

La veille réglementaire consiste à suivre l'évolution des textes juridiques ainsi que la manière dont les textes sont discutés ou les délais qu'ils prennent dans la mise en application.

La veille environnementale consiste à discerner les transformations (évolutions démographiques, sociales, politiques, mœurs, mentalités...) qui sont à l'œuvre dans la société et qui sont susceptibles de transformer l'activité de Radiance Mutuelle.

2.2 Les engagements des salariés

La qualité de service

Les salariés s'engagent à appliquer la politique qualité de Radiance Mutuelle, à respecter les normes qualités en vigueur et à adopter un comportement qui vise notamment la satisfaction adhérent et le niveau de qualité défini par Radiance Mutuelle (Politique de gestion des risques). Quel que soit le support utilisé, les informations communiquées aux adhérents et aux futurs adhérents doivent être effectuées dans un langage simple et compréhensible. L'accessibilité et la vulgarisation du discours sont un gage de l'efficacité de la communication.

L'évolution des compétences professionnelles

De l'entrée à la sortie des effectifs, les salariés Radiance Mutuelle s'engagent à se former notamment à l'évolution de leurs postes afin de garantir le niveau de qualité attendu. De ce fait, ils s'engagent à suivre les formations organisées par Radiance Mutuelle. Les salariés doivent agir avec discernement et exercer leur activité avec la compétence, la diligence et le soin qui s'imposent au mieux des intérêts de Radiance Mutuelle et de ses adhérents.

L'écoute des adhérents et des futurs adhérents

Les salariés de Radiance Mutuelle s'engagent à respecter une équité dans l'instruction des dossiers. A chaque instant et quelles que soient les circonstances, les salariés doivent faire preuve d'empathie et d'assertivité (s'exprimer de façon réfléchie en respectant autrui) dans le traitement des adhérents et futurs adhérents.

Les collaborateurs Radiance Mutuelle doivent donner une réponse aux questions qui leur sont posées dans les délais raisonnables ou définis en interne, le cas échéant.

Le respect du devoir de conseil

L'information communiquée aux adhérents et futurs adhérents est effectuée de manière à leur permettre un choix éclairé quant à l'adéquation de leur garantie à leurs besoins et leurs capacités financières.

Le respect de l'obligation d'information

L'information communiquée à l'adhérent doit être effectuée avec une périodicité appropriée. Cette information a pour objet notamment, la portée des garanties offertes ou les éventuelles modifications de garanties existantes.

L'exactitude de l'information financière

Les salariés veillent à ce que les rapports financiers et les diffusions d'informations financières respectent toutes les obligations légales en vigueur. Ils veillent également au respect des procédures qui permettent de s'assurer du caractère précis et compréhensible du document ainsi que de l'absence de données inexactes ou d'omissions.

La loyauté vis-à-vis du commissaire aux comptes

Les salariés de Radiance Mutuelle s'engagent à ne pas contraindre, manipuler, tromper ou influencer frauduleusement tout commissaire aux comptes conduisant un audit ou une analyse des états financiers de Radiance Mutuelle.

Sont notamment considérés comme abusifs les actes visant à :

Proposer un financier à un commissaire aux comptes ou à un auditeur, y compris une offre d'emploi ou une proposition de contrat pour des services autres que des services d'audit,

Fournir en toute connaissance de cause une analyse juridique incorrecte ou trompeuse à un commissaire aux comptes ou à un auditeur,

Annuler ou menacer d'annuler des missions d'audit lorsque le commissaire aux comptes ou un auditeur est en désaccord avec la mutuelle.

Le respect des dispositions informatiques et libertés

Les collaborateurs de Radiance Mutuelle veillent à respecter la confidentialité des données collectées et à ne demander que celles strictement nécessaires notamment au traitement de la demande d'un adhérent.

Les salariés s'engagent à mettre en œuvre les obligations relatives à la conservation adéquate des données des prospects et des adhérents, des postulants à l'embauche et des salariés.

Toute forme de harcèlement envers les salariés ou les partenaires et prestataires est interdite.

Le respect du secret professionnel

Compte tenu des informations personnelles et confidentielles que Radiance Mutuelle détient notamment des clients, les collaborateurs en possession de cette information dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle, s'engagent à satisfaire au principe de respect du secret professionnel et de ne divulguer aucune information considérée comme telle, dont ils seraient dépositaires.

La résolution des conflits

Dans le cadre de leurs activités, les collaborateurs Radiance Mutuelle s'astreignent à une appréhension professionnelle des relations qu'ils ont avec leurs collègues, subordonnés ou supérieurs hiérarchiques. Dans ce cadre, ils s'engagent à favoriser la résolution de conflits internes par le dispositif de médiation en place au sein de Radiance Mutuelle (relais hiérarchiques).

3. L'INTÉGRITÉ ET LE COMPORTEMENT ÉTHIQUE DE SES ACTEURS

3.1. LES ENGAGEMENTS DE LA MUTUELLE

- Le respect de la législation
- Les activités politiques
- Le respect de l'éthique mutualiste
- La résolution des conflits avec ses adhérents
- La fraude interne
- La mise en œuvre d'une éthique solidaire
- Les activités secondaires
- Les activités politiques
- La loyauté et le respect de l'image de la profession
- Le traitement égal des partenaires

3.2. LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

- Le respect de la législation
- L'honorabilité
- Participation des salariés au respect des principes de déontologie
- La corruption de fonctionnaires
- La fraude
- Les conflits d'intérêts
- Les cadeaux
- Les activités secondaires
- Les activités politiques
- Les activités bénévoles
- La loyauté et le respect de l'image de la profession
- La mise en œuvre d'une éthique solidaire

#3

3.1 Les engagements de la mutuelle

Le respect de la législation

Le respect des législations nationales et des conventions internationales est une obligation impérative de Radiance Mutuelle. Dans ce cadre, afin de garantir le respect des textes, une fonction de conformité est mise en œuvre au sein de Radiance Mutuelle.

Dans son activité et dans celle des prestataires ou sous-traitants, la Mutuelle s'assure que les standards de comportement éthique sont respectés en tenant compte du contexte, notamment social, dans lequel s'inscrit cette activité.

Les activités politiques

Radiance Mutuelle s'engage à conserver une attitude de neutralité politique, qui passe notamment par le refus de soutenir préférentiellement une formation politique.

Plus généralement, Radiance Mutuelle veillera à ce que les manifestations qu'elle organise n'apparaissent pas comme une action directe ou indirecte d'un parti politique ou à tout autre groupe d'influence.

Toutefois, Radiance Mutuelle se réserve le droit de commenter ou de critiquer toute déclaration publique de nature discriminatoire à l'égard de personnes handicapées ou en situation de dépendance de la part de tout organisme publique, y compris d'un parti politique.

Le respect de l'éthique mutualiste

Organisme de l'économie sociale solidaire, Radiance Mutuelle n'a pas pour objectif de faire des bénéfices à partager entre actionnaires. C'est pourquoi Radiance Mutuelle s'engage, en cas d'éventuels bénéfices engendrés par son activité : soit de les rétrocéder aux adhérents (limiter les augmentations de cotisations, apporter de nouvelles prestations ou de nouveaux services dans le but d'améliorer la qualité de service), soit de les incorporer aux fonds propres pour accroître la sécurité au bénéfice des adhérents, soit à financer des actions à finalité sociale dans le respect des obligations des adhérents, décision qui sera entérinée par l'Assemblée Générale.

La résolution des conflits avec ses adhérents

En cas de réclamation des adhérents, Radiance Mutuelle s'engage à effectuer une réponse circonstanciée dans un délai de 15 jours ouvrés dans 90% des cas.

Radiance Mutuelle a mis en parallèle une organisation permettant le suivi des réclamations, ainsi qu'un dispositif de traitement et de suivi des incidents. Dans le cadre de ce dispositif, Radiance Mutuelle s'engage à faire preuve de loyauté vis-à-vis de ses adhérents et le cas échéant à reconnaître ses torts.

En outre, l'Assemblée Générale de Radiance Mutuelle a élu un Médiateur qu'elle porte à la connaissance de ses adhérents (le Médiateur Fédéral de la Fédération Nationale de la Mutualité Française) et a fait le choix de suivre systématiquement la décision motivée du Médiateur même si cette position ne lui est pas favorable.

La fraude interne

Radiance Mutuelle s'engage à adopter des pratiques et des procédures adaptées dans le but de lutter contre la fraude. Elle assure également que ses collaborateurs ont une vision commune des exigences en matière de lutte contre la fraude et qu'ils prennent des protections minimales pour les éviter. Un code de conduite des affaires relatif à la lutte contre la corruption et une documentation sur la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme est à la disposition de tous les salariés et a fait l'objet d'une formation / information préalable à sa diffusion.

La mise en œuvre d'une éthique solidaire

Dans la mesure du possible, Radiance Mutuelle veille, dans sa gestion quotidienne à développer des comportements respectueux des enjeux environnementaux (papiers recyclés, maîtrise de la consommation d'énergie...) et à sensibiliser ses salariés.

Radiance Mutuelle s'engage également à mettre en œuvre des actions de prévention en matière de santé à destination de ses salariés.

Les activités secondaires

Il est interdit aux Administrateurs de Radiance Mutuelle :

- d'accepter ou d'exercer, sans accord préalable du conseil d'administration, des fonctions dans des entités ayant des relations avec radiance mutuelle,
- d'accepter ou d'exercer, sans accord préalable du conseil d'administration, des mandats au sein d'organismes exerçant d'autres activités et faisant appel aux mêmes organismes de moyens,
- de réaliser, pour leur compte personnel ou compte d'autrui, soit directement, ou par personne interposée, des opérations de marché pour lesquels ils détiennent des informations privilégiées, ou de communiquer cette information à l'extérieur.

Les activités politiques

L'engagement d'un Administrateur dans des responsabilités politiques est strictement personnel. Ces activités ne peuvent s'exercer qu'en dehors des locaux de Radiance Mutuelle et hors de l'exercice de sa fonction d'Administrateur.

De même, il ne doit, en aucun cas, utiliser l'image de Radiance Mutuelle au soutien de son engagement. Aucun Administrateur ne saurait impliquer la mutuelle dans une politique partisane ni se prévaloir de ses fonctions au sein de Radiance Mutuelle pour appuyer son opinion.

Ces restrictions ne concernent pas les positions que les Administrateurs pourraient soutenir dans le cadre d'une action de lobbying visant à défendre les intérêts des personnes handicapées ou des personnes dépendantes.

La loyauté et le respect de l'image de la profession

Dans l'exercice de leurs activités, les Administrateurs de Radiance Mutuelle doivent respecter les valeurs d'honnêteté et de loyauté notamment vis-à-vis de la mutuelle et de ses adhérents.

Les Administrateurs doivent avoir un souci constant de ne rien faire qui puisse compromettre l'image de la mutuelle et de la profession, notamment veillant à ce que leur honorabilité soit toujours irréprochable.

Le traitement égal des partenaires

Tous les partenaires doivent être traités de manière honnête et équitable.

Afin de préserver leur indépendance vis-à-vis des prestataires, partenaires, sociétés de gestion ou fournisseurs, les Administrateurs doivent favoriser le pluralisme et choisir ceux-ci sur la base de critères objectifs et de mise en concurrence, afin de protéger les intérêts des adhérents.

La sélection des fournisseurs doit tenir compte du fait que les partenaires commerciaux doivent se conformer à des exigences comparables à celles énoncées dans cette Charte.

3.2 Les engagements des salariés

Le respect de la législation

Dans toutes les situations, les salariés Radiance Mutuelle veillent à respecter les législations nationales et les conventions internationales régissant son activité.

Dans l'activité de Radiance Mutuelle et dans celle de ses partenaires ou sous-traitant, les salariés adoptent un comportement éthique en tenant compte notamment du caractère fragile de la population qu'elle protège.

L'Honorabilité

La bonne réputation et l'intégrité des responsables des fonctions réglementaires en particulier et de l'ensemble des collaborateurs d'une façon générale doivent être assurées.

Participation des salariés au respect des principes de déontologie

La mise en œuvre d'une démarche déontologique exige, pour tout manquement individuel ou collectif aux valeurs et directives, de rendre possible et facile l'exercice du droit d'alerte par tout salarié.

Les salariés disposent de la faculté de signaler une violation de la charte à leur supérieur hiérarchique ou au responsable de la conformité, sans que cela ne lui porte préjudice. Tout salarié qui, de bonne foi, signale un soupçon, même si celui-ci se révèle infondé, ne pourra faire l'objet de sanction pour ce motif.

La corruption de fonctionnaires

Radiance Mutuelle attire l'attention des salariés sur le fait que certaines pratiques, tout à fait acceptables dans un environnement commercial (telles que proposer des services de transport, des repas, des divertissements et d'autres services ayant une valeur nominale), peuvent être inacceptables voire illégales quand elles se rapportent à des fonctionnaires du Gouvernement ou d'autres personnes agissant au nom du Gouvernement.

Les salariés doivent refuser de faire des paiements douteux. Tout paiement ou présent destiné à un fonctionnaire devra être étudié au préalable par la hiérarchie ou le responsable de la conformité.

La fraude

Au-delà des pratiques et procédures adoptées dans le but de lutter contre la fraude interne (détournement de fonds, falsification de chèque, ...) et externe (fausse déclaration, justificatifs de remboursement frauduleux,...) la Direction s'assure que ses collaborateurs aient une vision commune des exigences en matière de lutte contre la fraude mais également contre le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme et adopte notamment certaines protections minimum contre la fraude en adéquation avec les dispositions légales et réglementaires.

Dans ce cadre, les collaborateurs doivent respecter les procédures de Radiance Mutuelle et les réglementations en vigueur en faisant preuve de vigilance particulière dans ce domaine.

Pour mémoire, la fraude est caractérisée lorsqu'au moins une des circonstances suivantes est constatée :

- établissement ou usage de faux, caractérisée par toute altération de la vérité sur tout document permettant l'ouverture de droits aux prestations,
- fausse déclaration en vue notamment de la perception de prestations,
- omission volontaire de déclaration conduisant au maintien injustifié des droits,
- activité frauduleuse en bande organisée,
- utilisation par un préposé ou un salarié des facilités conférées par sa fonction ou son emploi.

Les conflits d'intérêts

Un salarié est confronté à un risque de conflit d'intérêt si son intérêt personnel peut influencer sur l'exercice impartial et objectif de ses activités professionnelles.

Chaque collaborateur est tenu d'éviter les situations dans lesquels ses intérêts personnels (financiers ou autres) pourraient être en conflit avec ceux de Radiance Mutuelle, avec ceux de ses adhérents ou avec les règles et devoirs de la profession.

L'intérêt personnel du salarié comprend tout avantage pour lui-même ou en faveur de parents, d'amis, de personnes proches, de personnes ou d'organisations avec lesquelles il a ou a eu des relations d'affaires ou politiques. Cela s'applique pour les couples ou relations familiales au sein de Radiance Mutuelle.

Les cadeaux

Aucun salarié de Radiance Mutuelle n'accepte de cadeaux, de services, de faveurs ou d'invitation, de prestations de loisirs ou tout autre prestation, pour lui-même ou quiconque, de la part d'un fournisseur ou venant de personnes ou d'organisations dans lesquelles il a eu des relations d'affaires, qui peuvent influencer sur l'impartialité avec laquelle il exerce ses fonctions ou constituer une récompense en rapport avec ses activités.

Cela exclut aussi tout cadeau numéraire ou ayant une valeur échangeable contre du numéraire.

Cela n'exclut pas cependant les actes de courtoisie ou d'hospitalité usuels, ni les cadeaux symboliques s'ils n'excèdent pas les limites de bonnes relations d'affaires (une centaine d'euros), que leur valeur n'est pas indûment élevée et s'il n'est pas considéré comme de la corruption.

Pour les cadeaux d'une plus grande valeur ou faisant l'objet d'une fréquence injustifiée ou en cas de doute, les salariés les déclarent à leur responsable hiérarchique ou au responsable de la conformité. Les cadeaux sont alors retournés au donneur auquel sont rappelées les pratiques de Radiance Mutuelle en la matière.

D'une manière générale, le salarié Radiance Mutuelle garde son indépendance vis-à-vis des fournisseurs

Les activités secondaires

Lorsque les salariés sont amenés à avoir des activités secondaires, ils veillent à ce que leurs activités ne soient pas concurrentielles avec celles de Radiance Mutuelle et à obtenir préalablement l'accord de celle-ci pour :

- l'exercice de fonctions dans des entités ayant des relations avec la mutuelle,
- l'exercice de mandats au sein de d'organismes exerçant d'autres activités et faisant appel aux mêmes organismes et moyens,
- la réalisation pour leur compte personnel ou compte d'autrui, soit directement, ou par personne interposée, des opérations de marché pour lesquelles ils détiennent une information privilégiée ou la communication de cette information à l'extérieur.

Les activités politiques

Radiance Mutuelle s'engage à conserver une attitude de neutralité politique, qui passe notamment par le refus de soutenir préférentiellement une formation politique et elle veille à ce que les manifestations qu'elle organise n'apparaissent pas comme une action directe ou indirecte de soutien à un parti politique ou tout autre groupe d'influence.

Par conséquent, l'engagement d'un salarié dans des responsabilités politiques est strictement personnel. Ces activités ne peuvent s'exercer qu'en dehors des lieux et du temps de travail. De même, il ne doit, en aucun cas, utiliser l'image de Radiance Mutuelle au soutien de son engagement.

Aucun salarié ne saurait impliquer Radiance Mutuelle dans une position partisane ni se prévaloir de ses fonctions au sein de la mutuelle pour appuyer son opinion.

Les activités bénévoles

Compte tenu de sa spécificité, Radiance Mutuelle encourage ses collaborateurs à prendre des initiatives en matière d'activités caritatives. Toutefois, chaque collaborateur a le devoir de s'assurer que toutes ses activités extérieures, qu'elles soient caritatives ou de bénévolat, ne constituent pas un conflit d'intérêts ou ne sont pas contradictoires avec son poste au sein de la mutuelle. Ces activités ne peuvent s'exercer qu'en dehors des lieux et du temps de travail.

La loyauté et le respect de l'image de la profession

Dans l'exercice de leurs activités, les salariés de Radiance Mutuelle doivent respecter les valeurs d'honnêteté et de loyauté notamment vis-à-vis de la mutuelle et de ses adhérents.

Chaque collaborateur doit avoir le souci constant de ne rien faire qui puisse compromettre l'image de la mutuelle et de la profession.

La mise en œuvre d'une éthique solidaire

Dans la mesure du possible, les collaborateurs veillent, dans l'exercice quotidien de leur activité, à développer des comportements respectueux des enjeux environnementaux (papiers recyclés, maîtrise de la consommation d'énergie).

4.COMITE D'ETHIQUE ET DE LA DEONTOLOGIE

4.COMITE D'ETHIQUE ET DE LA DEONTOLOGIE

- Composition
- Missions
- Saisine du Comité d'Ethique et de la Déontologie
- Fonctionnement
- Modification de la charte

#4

Composition

Le Comité d'éthique et de déontologie est composé des membres suivant :

- Le Directeur Général
- Le Directeur Ressources Humaines
- Le responsable du Contrôle Interne
- Un administrateur, lorsque le sujet concerne un administrateur ou un délégué.

Missions

Le Comité suit les questions concernant l'éthique et la déontologie de Radiance Mutuelle et notamment :

- Formule auprès du Comité de Direction toute recommandation en matière d'éthique et de déontologie, plus généralement, peut se saisir de toute question en matière de responsabilité sociale d'entreprise.
- Veille à la diffusion de la Charte éthique et propose des amendements éventuels.
- Attire l'attention des membres du Comité de Direction, sur toute situation de nature à contrevenir aux principes de la Charte éthique et de la Déontologie.
- Examine la réponse à toute correspondance externe mettant en cause l'éthique et la déontologie de Radiance Mutuelle.
- Transmet un compte rendu de chacune de ses séances au Comité de Direction.

Saisine du Comité d'Ethique et de la Déontologie

Toute question ou tout projet pouvant avoir des incidences d'ordre éthique doivent être soumis au Comité.

Le Comité peut également se saisir lui-même de toute question relative à l'interprétation ou à l'application de la Charte éthique et de la déontologie.

Fonctionnement

Le Comité d'éthique se réunit au moins une fois par an sur convocation et sur ordre du jour proposé par son président ou par la majorité de ses membres.

Modification de la charte

La Charte éthique et de déontologie de Radiance Mutuelle est un texte par nature évolutif. Le Comité proposera au Conseil d'Administration toute modification éventuelle de la Charte. Les institutions représentatives du personnel seront informées et consultées avant toute modification de la Charte éthique, dans les mêmes formes que celles ayant été retenues lors de l'adoption du texte initial.



Radiance
mutuelle

groupe malakoff humanis