



Charte Éthique de la Mutuelle Intégrance



Santé - Prévoyance - Épargne - Assistance



La Mutuelle Intégrance est une mutuelle basée sur une solidarité militante. Celle d'une mutuelle fondée par des personnes handicapées, des parents et des professionnels, qui connaît les besoins et se bâtit pour la défense des intérêts et des droits des personnes handicapées, des personnes en perte d'autonomie, des travailleurs handicapés, des salariés du secteur médico-social et de leur famille, dans les domaines de la santé et de la prévoyance.

La Mutuelle Intégrance, c'est aussi la solidarité humaine qui refuse la sélection et l'exclusion.

La Mutuelle Intégrance a décidé de concevoir une charte éthique afin de préciser le cadre garantissant le bon fonctionnement de la mutuelle, le respect de la réglementation, la préservation de sa réputation et de sa notoriété ainsi que la protection des intérêts et la confiance de ses adhérents.

Cette charte éthique résulte de la juxtaposition de trois composantes :

- l'approche « Responsabilité Sociale de l'Entreprise » (RSE) élaborée par le Conseil d'Administration du 16 avril 2014 ;
- la « charte de déontologie des administrateurs », approuvée par le Conseil d'Administration du 16 avril 2014 ;
- et le « code de bonne conduite des salariés », approuvé par le Comité d'Entreprise du 21 janvier 2014.

La RSE est un « concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec les parties prenantes sur une base volontaire » (définition issue du Livret vert de la Commission Européenne, 2001). Pour la Mutuelle, sont considérées comme parties prenantes : ses adhérents, ses élus, ses salariés, ses fournisseurs et l'Etat.

Cette charte s'inspire des fondements qui ont guidé la création de la Mutuelle en 1980 (l'intégration, l'intégralité et l'intégrité) et des valeurs sur lesquelles s'appuie aujourd'hui Intégrance (l'humanisme, l'engagement et la solidarité éthique).

Ce document, bâti autour de l'articulation des fondements et des valeurs d'Intégrance, est constitué de trois grandes parties :

- Le respect de la personne (« intégration » + « humanisme ») ;
- La qualité de service (« intégralité » + « engagement ») ;
- Le comportement éthique (« intégrité » + « solidarité éthique »).

Chaque administrateur et chaque salarié est partie prenante du respect et de l'application concrète de l'ensemble des valeurs et des règles contenues dans la présente charte éthique dans le cadre de leur activité.

Jean BARUCQ, Président

Sommaire

Partie 1 : l'intégration et le respect de la personne

LES ENGAGEMENTS RSE DE LA MUTUELLE

- Le respect des différences (diversité) Page 6
- La lutte contre les discriminations et l'intégration des personnes handicapées Page 6
- Le bien être des salariés Page 6

LES ENGAGEMENTS DES ADMINISTRATEURS

- Les principes mutualistes Page 7
- La confidentialité Page 8
- Le respect des différences (diversité) Page 8

LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

- Appréciation de la contribution des collaborateurs Page 8
- Accompagnement professionnel Page 8
- Ecoute et dialogue Page 8
- Relations avec la clientèle Page 8
- La confidentialité Page 9
- Le respect des différences et la lutte contre les discriminations Page 9
- Le respect de la vie privée Page 9
- Le traitement égal des partenaires Page 9

Partie 2 : l'intégralité et la qualité de service

LES ENGAGEMENTS RSE DE LA MUTUELLE

- L'organisation et le suivi de la qualité Page 11
- La gestion des risques Page 11
- La formation et l'évaluation des compétences professionnelles Page 11
- Les veilles règlementaire et environnementale Page 11

LES ENGAGEMENTS DES ADMINISTRATEURS

- L'exactitude de l'information financière Page 11
- La loyauté vis-à-vis du Commissaire aux comptes et des auditeurs Page 11
- La compétence professionnelle Page 12

LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

- La qualité de service Page 12
- L'évolution des compétences professionnelles Page 12
- L'écoute des adhérents et des futurs adhérents Page 12
- Le respect du devoir de conseil Page 12
- Le respect de l'obligation d'information Page 12
- L'exactitude l'information financière Page 13
- La loyauté vis-à-vis du Commissaire aux Comptes Page 13
- Le respect des dispositions informatique et libertés Page 13
- La résolution des conflits Page 13

Partie 3 : l'intégrité et le comportement éthique de ses acteurs

LES ENGAGEMENTS RSE DE LA MUTUELLE

- Le respect de la législation Page 14
- Les activités politiques Page 14
- Le respect de l'éthique mutualiste Page 14
- La résolution des conflits avec ses adhérents Page 14
- La fraude interne Page 14
- La mise en œuvre d'une éthique solidaire Page 14

LES ENGAGEMENTS DES ADMINISTRATEURS

- Bénévolat Page 15
- La corruption de fonctionnaire Page 15
- L'utilisation des biens et des ressources de la mutuelle Page 15
- Les conflits d'intérêts Page 15
- Les cadeaux Page 15
- Les activités secondaires Page 16
- Les activités politiques Page 16
- La loyauté et le respect de l'image de la profession Page 16
- Le traitement égal des partenaires Page 16

LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

- Le respect de la législation Page 16
- Participation des salariés au respect des principes de déontologie Page 17
- La corruption de fonctionnaire Page 17
- La fraude Page 17
- Les conflits d'intérêts Page 17
- Les cadeaux Page 17
- Les activités secondaires Page 18
- Les activités politiques Page 18
- Les activités bénévoles Page 18
- La loyauté et le respect de l'image de la profession Page 18
- La mise en œuvre d'une éthique solidaire Page 18



LES ENGAGEMENTS RSE DE LA MUTUELLE

Le respect des différences (diversité)

Dans le cadre des textes législatifs et réglementaires, la Mutuelle Intégrance 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 appartenance syndicale ou de son orientation sexuelle. Toute forme de harcèlement envers les salariés ou les partenaires commerciaux est interdite.

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

La Mutuelle souhaite mettre en avant plusieurs aspects de sa lutte contre les discriminations.

- Intégrance met tout en œuvre pour respecter son obligation d'emploi des personnes handicapées et favoriser le plus possible l'insertion ou le maintien dans l'emploi des travailleurs 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.
- Intégrance veille à l'égalité professionnelle hommes/femmes et à l'absence de discrimination dans les parcours professionnels, dans l'accès aux postes à responsabilités et dans les niveaux de rémunération à travail équivalent.
- Intégrance s'assure que, à l'exception de celles imposées ou 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 ou mutualistes, de leurs convictions religieuses, de leur apparence physique, de leur patronyme ou en raison de leur état de santé ou de leur handicap.

La Mutuelle Intégrance est à la fois :

- un groupe de pression qui représente et défend l'intérêt de ses adhérents ;
- un prestataire de service qui apporte des réponses adaptées aux besoins de ses adhérents ;
- un partenaire du secteur médico-social, des associations et des personnes handicapées ou en perte d'autonomie.

De par ses actions envers ses partenaires, et d'autres composantes de la société auxquelles elle peut s'adresser, la Mutuelle vise à promouvoir ces valeurs de non discrimination, de respect de la personne et d'intégration.

Le bien être des salariés

La 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 :

- à sensibiliser à tous les aspects de la sécurité, notamment à la prévention routière, à la prévention des risques psycho-sociaux, ...
- à favoriser un dialogue social efficace au sein de l'entreprise;
- à installer une commission paritaire de résolution des conflits entre salariés.

En outre, la mutuelle souhaite mettre en œuvre une veille sociale reposant sur l'organisation et le suivi des remontées des services de l'entreprise. Cette veille permet, d'une part, de disposer d'une appréciation de la situation sociale de l'entreprise, d'autre part, de pouvoir identifier les facteurs les plus anxiogènes pour les salariés et, enfin, de rechercher les moyens de réduire et/ou de faire cesser ces facteurs.

Enfin, la Mutuelle s'engage à respecter la Charte de la Diversité qu'elle a signée le 26 novembre 2013 et qui compte plus de 3000 entreprises signataires. Cette charte est reproduite ci-dessous.

« Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur l'image de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires extérieurs et de ses consommateurs, en France et dans le reste du monde.

La Charte de la diversité adoptée par notre entreprise a pour objet de témoigner de notre engagement, en France, en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

En vertu de cette Charte, nous nous engageons à :

1. Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
2. Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
3. Chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
4. Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
5. Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels.
6. Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.»

LES ENGAGEMENTS DES ADMINISTRATEURS

Les principes mutualistes

Les Administrateurs s'engagent à encourager la participation des adhérents au processus démocratique en ce qui concerne :

- la prise de décision, par une information régulière et appropriée, tant sur les modalités du processus démocratique que sur les éléments propres à éclairer ses décisions ;
- l'animation du mouvement, par une proximité permettant l'écoute et l'accompagnement pédagogique et motivant des délégués ;
- la mise en avant de la gouvernance éclairée, par une formation appropriée des élus et par une véritable transparence sur les enjeux débattus au sein des différentes instances.

La confidentialité

Tout administrateur est tenu à la discrétion à l'égard des faits ou des renseignements dont il prend connaissance, par voie orale, écrite ou numérique, dans le cadre de ses fonctions. Les informations globales ou partielles concernant le développement ou la stratégie de la Mutuelle revêtent un caractère confidentiel et sont soumises à une obligation de non divulgation.

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 toutes les informations dont on peut avoir connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

Le respect des différences (diversité)

Les Administrateurs doivent se traiter avec respect et impartialité.

Dans le cadre de leur mission, les Administrateurs doivent respecter les différences notamment culturelles de toutes les personnes avec lesquelles ils sont en contact.

LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

Appréciation de la contribution des collaborateurs

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

Accompagnement professionnel

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

Ecoute et dialogue

Les responsables d'Intégrance 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 la 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 code de bonne conduite. En outre, il leur incombe également de s'assurer que ces collaborateurs observent les directives dudit code.

Relations avec la clientèle

Les salariés d'Intégrance 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 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 la 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 la 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 par voie orale, écrite ou numérique d'informations globales ou partielles concernant le développement ou la stratégie de la 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 respect et 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 d'Intégrance 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, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race,
- les opinions politiques,
- les activités syndicales ou mutualistes,
- les convictions religieuses,
- l'apparence physique,
- le nom de famille,
- l'état de santé ou le handicap.

Le respect de la vie privée

Les salariés d'Intégrance 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 les systèmes 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 : médecine du travail, Direction des Ressources Humaines, responsable hiérarchique ...

Le traitement égal des partenaires

Les collaborateurs d'Intégrance doivent traiter tous les partenaires commerciaux de manière honnête et équitable.

Afin de préserver leur indépendance vis-à-vis des prestataires, partenaires, sociétés 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 fournisseur s'engagent à se déterminer sur des critères techniques et financiers à l'exclusion de tout favoritisme.



LES ENGAGEMENTS RSE DE LA 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, la mutuelle met en place une organisation de la gestion de la qualité dans le cadre d'un service dédié.

Le Conseil d'Administration et l'Assemblée Générale doivent disposer du suivi d'indicateurs qualité. Le Conseil d'Administration veille à ce que des informations portant sur la qualité de service figurent, chaque année, dans le rapport annuel de la 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, la Mutuelle met en place un dispositif et un programme de gestion des risques, fondés notamment sur une organisation interne adéquate, un Comité d'Audit opérationnel et une mobilisation de tous les acteurs.

La formation et l'évaluation des compétences professionnelles

Afin de garantir la compétence de ses administrateurs et de ses salariés, la 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 réglementaire et environnementale

Afin d'optimiser la qualité de service, 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 de la manière dont les textes sont discutés ou les délais qu'ils prennent dans leur mise en application. Ces éléments fournissent des indications sur les enjeux ou sur les influences de groupes de pression.

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 la Mutuelle.

LES ENGAGEMENTS DES ADMINISTRATEURS

L'exactitude de l'information financière

Les rapports financiers et les diffusions d'informations financières doivent respecter toutes les obligations légales en vigueur et être précis et compréhensibles, ils ne doivent pas contenir de données inexacts ou omettre des faits matériels.

La loyauté vis-à-vis du Commissaire aux comptes et des auditeurs

Les Administrateurs de la mutuelle ne sont pas autorisés à contraindre, manipuler, tromper ou influencer frauduleusement tout commissaire aux comptes ou auditeur engagé dans la conduite d'un audit ou d'une analyse des états financiers d'Intégrance.

Sont notamment considérés comme abusifs les actes visant à :

- proposer un avantage 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.

La compétence professionnelle

Les administrateurs doivent agir avec discernement et exercer leur activité avec la compétence, la diligence et le soin qui s'imposent au mieux des intérêts de la Mutuelle et de ses adhérents.

Les Administrateurs s'engagent à suivre les formations mises en place par la Mutuelle pour maintenir la compétence collective du Conseil d'Administration.

La Mutuelle met en place un dispositif de formation adapté aux administrateurs. Ces formations ont un caractère obligatoire. Cette formation s'effectue au moment de la prise de fonction ou de mandat. La mise à jour et la vérification des connaissances sont régulièrement effectuées.

LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

La qualité de service

Les salariés s'engagent à appliquer la politique qualité d'Intégrance, à respecter les normes qualités en vigueur et à adopter un comportement qui vise notamment la satisfaction « client » et le niveau de qualité défini par la Mutuelle.

Quel que soit le support utilisé, les informations communiquées aux adhérents ou 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 d'Intégrance s'engagent à se former notamment à l'évolution de leur poste afin de garantir le niveau de qualité attendu par la Mutuelle. De ce fait, ils s'engagent à suivre les formations organisées par la Mutuelle.

Les salariés d'Intégrance doivent agir avec discernement et exercer leur activité avec la compétence, la diligence et le soin qui s'imposent au mieux des intérêts de la Mutuelle et de ses adhérents.

L'écoute des adhérents et des futurs adhérents

Les salariés d'Intégrance 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 notamment d'empathie et d'assertivité dans le traitement des adhérents et futurs adhérents.

Les collaborateurs d'Intégrance doivent donner une réponse aux questions qui leur sont posées dans des délais raisonnables ou définies en interne, le cas échéant.

Le respect du devoir de conseil

L'information communiquée aux futurs adhérents est effectuée de manière à leur permettre d'effectuer 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 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 inexacts ou d'omissions.

La loyauté vis-à-vis du Commissaire aux Comptes

Les salariés de la Mutuelle s'engagent à ne pas contraindre, manipuler, tromper ou influencer frauduleusement tout Commissaire Aux Comptes (CAC) conduisant un audit ou une analyse des états financiers d'Intégrance.

Sont notamment considérés comme abusifs les actes visant à :

- proposer un avantage financier à un CAC, 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 CAC ;
- annuler ou menacer d'annuler des missions d'audit lorsque CAC est en désaccord avec la Mutuelle.

Le respect des dispositions informatique et libertés

Les collaborateurs de la 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.

La résolution des conflits

Dans le cadre de leurs activités, les collaborateurs d'Intégrance 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 la Mutuelle.



L'intégrité et le comportement éthique de ses acteurs

LES ENGAGEMENTS RSE DE LA MUTUELLE

Le respect de la législation

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

Dans son activité et dans celle de ses 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

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

Plus généralement, Intégrance veillera à ce que les manifestations qu'elle organise n'apparaissent pas comme une action directe ou indirecte de soutien à un parti politique ou à tout autre groupe d'influence. Toutefois la Mutuelle se réserve le droit de commenter et critiquer toute déclaration publique de nature discriminatoire à l'égard de personnes handicapées ou en situation de dépendance de la part de toute organisation publique, y compris d'un parti politique.

Le respect de l'éthique mutualiste

Organisme de l'économie sociale solidaire, la Mutuelle Intégrance n'a pas pour objectif de faire des bénéfices à partager entre les actionnaires. C'est pourquoi la Mutuelle s'engage, en cas d'éventuels bénéfices engendrés par l'activité : soit à les rétrocéder aux adhérents, soit à 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 aux adhérents, décision qui sera entérinée par l'Assemblée Générale des Délégués.

La résolution des conflits avec ses adhérents

En cas de réclamation des adhérents, la Mutuelle s'engage à effectuer une réponse circonstanciée dans un délai de 60 jours.

Intégrance met 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, la 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 la mutuelle élit un Médiateur qu'elle porte à la connaissance de ses adhérents et fait le choix de suivre systématiquement la décision motivée du Médiateur même si cette position ne lui est pas favorable.

La fraude interne

La mutuelle s'engage à adopter des pratiques et des procédures adaptées dans le but de lutter contre la fraude. Elle s'assure également que ses collaborateurs ont une vision commune des exigences en matière de lutte contre la fraude et qu'ils prennent les protections minimales pour l'éviter.

La mise en œuvre d'une éthique solidaire

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



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

La Mutuelle s'assure que ses prestataires adhèrent à cette RSE.

LES ENGAGEMENTS DES ADMINISTRATEURS

Bénévolat

La charge d'Administrateur de la Mutuelle Intégrance est bénévole. Il n'est versé aucune rémunération aux Administrateurs pour l'exercice de leurs fonctions. La Mutuelle défraie ses Administrateurs des dépenses qu'ils engagent pour mener à bien leur mission dans le cadre de règles définies par l'Assemblée Générale.

La corruption de fonctionnaire

Certaines pratiques, tout à fait acceptables dans un environnement classique (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 Administrateurs doivent donc prendre toutes les précautions pour éviter de se trouver dans une situation qui pourrait s'apparenter à une corruption de fonctionnaire.

L'utilisation des biens et des ressources de la mutuelle

L'utilisation des biens et des ressources de la Mutuelle à des fins personnelles est interdite, sauf cas exceptionnel porté à la connaissance du Conseil d'Administration.

Les conflits d'intérêts

Un Administrateur est confronté à un risque de conflit d'intérêts si son intérêt personnel peut influencer sur l'exercice impartial et objectif de ses activités au sein du Conseil d'Administration, des Comités ou Commissions auxquels il participe.

L'intérêt personnel 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.

Les Administrateurs doivent tout mettre en œuvre pour éviter de se trouver dans une situation de conflit d'intérêt, pécuniaire ou moral, entre leurs intérêts personnels et les intérêts communs de la Mutuelle au titre desquels ils exercent leurs fonctions.

Les cadeaux

Chaque Administrateur est tenu de n'accepter, ni de solliciter aucun cadeau, aucune faveur ou invitation ainsi qu'aucun autre avantage pour lui-même ou quiconque, venant de personnes ou d'organisations avec lesquelles il a ou 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 les actes de courtoisie ou d'hospitalité usuels, ni les cadeaux symboliques s'ils n'excèdent pas les limites des pratiques d'affaires, que leur valeur n'est pas indûment élevée et s'ils ne sont pas considérés comme de la corruption.

Les activités secondaires

Il est interdit aux Administrateurs de la mutuelle :

- d'accepter ou d'exercer, sans accord préalable du Conseil d'Administration, des fonctions dans des entités ayant des relations avec la 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 le compte d'autrui, soit directement, ou par personne interposée, des opérations de marché pour lesquelles ils détiennent une information privilégiée, 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 la Mutuelle et hors de l'exercice de sa fonction d'Administrateur. De même, il ne doit, en aucun cas, utiliser l'image de la Mutuelle au soutien de son engagement. Aucun Administrateur ne saurait impliquer la mutuelle dans une position partisane ni se prévaloir de ses fonctions au sein d'Intégrance 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 la 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 le 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.

LES ENGAGEMENTS DES SALARIES

Le respect de la législation

Dans toutes les situations, les salariés d'Intégrance veillent à respecter les législations nationales et les conventions internationales régissant son activité.

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

Participation des salariés au respect des principes de déontologie

La mise en œuvre d'une démarche déontologie 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 du code de bonne conduite 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 fonctionnaire

La Mutuelle attire l'attention des salariés sur le fait que des pratiques pouvant être acceptables dans leur 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 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 Direction Juridique.

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, ...), 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 la Mutuelle et les réglementations en vigueur en faisant preuve d'une 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 (prestations, indemnités etc.) ;
- 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'intérêts 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 lesquelles ses intérêts personnels (financiers, autres) pourraient être en conflit avec ceux de la Mutuelle Intégrance, 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.

Les cadeaux

Aucun salarié d'Intégrance n'accepte de cadeaux, de services, de faveur ou d'invitation, de prestations de loisirs ou toute autre prestation, pour lui-même ou quiconque, de la part d'un fournisseur ou venant de personnes ou d'organisations avec lesquelles il a ou 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 les actes de courtoisie ou d'hospitalité usuels, ni les cadeaux symboliques s'ils n'excèdent pas les limites des bonnes relations d'affaires (une trentaine d'euros), que leur valeur n'est pas indûment élevée et s'ils ne sont pas considérés 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. Les cadeaux sont alors retournés au donneur auquel sont rappelées les pratiques d'Intégrance en la matière.

D'une manière générale, le salarié d'Intégrance garde son indépendance notamment vis-à-vis des fournisseurs et plus spécifiquement les collaborateurs des services Achats s'interdisent d'accepter tout cadeau.

Les activités secondaires

Lorsque les salariés sont amenés à avoir des activités secondaires, ils veillent à ce que leurs activités ne soient pas concurrentielles à celles de la Mutuelle Intégrance 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 d'organismes exerçant d'autres activités et faisant appel aux mêmes organismes de moyens ;
- la réalisation pour leur compte personnel ou le 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

La 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 à 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 la Mutuelle au soutien de son engagement.

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

Les activités bénévoles

Compte tenu de sa spécificité, la Mutuelle encourage ses collaborateurs à prendre toutes 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.

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

Dans l'exercice de leurs activités, les salariés de la 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 (papier recyclés, maîtrise de la consommation d'énergie,...).

diversité
respect bénévolat satisfaction
engagements dialogue solidarité
Mutuelle Intégrance
intégration loyauté qualité
social relation charte éthique
humain confidentialité écoute
différences règlement bien être législation



Contactez-nous

APPEL GRATUIT **0 800 10 30 14**
depuis un poste fixe

www.integrance.fr

Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent nous contacter par fax :

01 44 92 58 00

Pour trouver l'agence la plus proche de chez vous, rendez-vous sur

www.integrance.fr

Votre agence

Adhérer
à Intégrance
c'est aussi agir en
faveur du handicap !



Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée au Répertoire SIRENE sous le n° 340 359 900. Siège social : 89, rue Damrémont - 75882 Paris cedex 18. Toutes marques déposées. Photos © S. Gauguin / Fotolia. DEPCHAR - 08/2014 - 1 000 ex. Concept. & réal. S.Mkg - Document non contractuel.



Agissez pour
le recyclage des
papiers avec
Intégrance
et Ecofolio.