

CODE DE CONDUITE



RELATIONS CLIENTS ET FOURNISSEURS
RESPONSABILITÉ SOCIALE,
ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE
ANTI-CORRUPTION
PROTECTION ET RÉPUTATION DU GROUPE

SOMMAIRE

NOS ENGAGEMENTS	4
UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE	6
NOS RÈGLES DE CONDUITE	8
EN MATIÈRE DE RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET FOURNISSEURS	10
1. Relations avec les clients	11
2. Données à caractère personnel des clients	12
3. Choix équitable du fournisseur	13
4. Relations responsables avec les fournisseurs	14
5. Concurrence	15
EN MATIÈRE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE	16
6. Protection des données des collaborateurs	17
7. Santé et Sécurité au travail	18
8. Non-discrimination	19
9. Diversité et mixité	20
10. Lutte contre le harcèlement	21
11. Activités extra-professionnelles	22
12. Démarche environnementale	23
13. Contribution aux territoires	24
EN MATIÈRE D'ANTI-CORRUPTION	25
14. Lutte contre la corruption	26
15. Lutte contre le trafic d'influence et interaction avec des agents publics	27
16. Lutte contre les paiements de facilitation	28
17. Conflits d'intérêts	29
18. Cadeaux et invitations	30
19. Lobbying et financement de partis politiques	31
20. Mécénat et actions caritatives	32
21. Sponsoring	33
EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE RÉPUTATION DU GROUPE	34
22. Confidentialité	35
23. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	36
24. Lutte contre l'évasion fiscale	37
25. Sanctions internationales	38
26. Prévention de la fraude	39
27. Prévention des abus de marché	40
28. Utilisation des réseaux sociaux	42
29. Sécurité des systèmes d'information	43

NOS ENGAGEMENTS

Depuis 2017, le groupe Crédit Agricole s'est doté d'une Charte éthique qui souligne ses valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité. La Charte éthique résume les principes d'action et de comportement à respecter vis-à-vis des clients et de l'ensemble des parties prenantes, collaborateurs, fournisseurs et prestataires, représentants des pouvoirs publics, associations et ONG, actionnaires et investisseurs.

Le Code de conduite de CACEIS met en pratique les engagements de ce Code d'éthique et je vous invite à le consulter.

Il représente les bases d'une conduite éthique et professionnelle qui doit être suivie par chacun, quelles que soient sa position et sa fonction au sein du groupe.

Ce code a été conçu pour se rapprocher le plus possible de nos comportements, de nos actions et de nos décisions au quotidien. Les situations auxquelles nous pouvons être confrontés y sont présentées et illustrées.

Il couvre les relations avec nos clients et fournisseurs, nos responsabilités sociales, environnementales et sociétales, nos obligations en matière de prévention de la corruption et, plus généralement, les attitudes qui nous permettent de respecter les règles législatives, réglementaires et professionnelles en vigueur afin de préserver l'image et la réputation de notre Groupe.

Outre l'application de toutes les règles qui s'appliquent à nos activités, ce Code de conduite reflète notre exigence de responsabilité et de qualité dans tous nos actes professionnels, notre engagement à conduire nos activités dans le respect des normes éthiques et notre volonté de toujours fournir le meilleur service possible à nos clients et à toutes nos parties prenantes.

Je suis convaincu que chacun d'entre nous adhérera à ces principes.

Jean-Pierre Michalowski, Directeur Général

UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE

Le Code de conduite du groupe CACEIS décline, en règles concrètes et comportements au quotidien, les valeurs historiques du Groupe contenues dans la Charte éthique de Crédit Agricole SA. C'est un outil et un guide nous permettant de mieux expliciter nos obligations professionnelles, et d'adopter un comportement conforme à l'éthique et aux valeurs de CACEIS.

À QUI S'APPLIQUE LE CODE ?

Le Code de conduite s'applique à nous tous : administrateurs, dirigeants, managers et collaborateurs quelles que soient notre situation et notre fonction au sein de CACEIS.

QUELS OBJECTIFS ET COMMENT LIRE LE CODE ?

Notre Code de conduite est un document de référence et un outil d'aide à la prise de décision dans le respect de nos valeurs, de nos principes éthiques, et bien entendu du droit. Il précise, par thème, les comportements professionnels à respecter et à promouvoir dans le cadre de nos fonctions et de nos relations de travail.

Nos règles de conduite sont organisées en quatre volets :

- le volet « relations avec les clients et les fournisseurs »
- le volet « social, environnemental et sociétal »
- le volet « anticorruption »
- et le volet « protection et réputation du groupe ».

Il convient de noter que le thème transversal des conflits d'intérêts a été positionné dans le volet anticorruption.

Pour aller plus loin, des cas pratiques permettent d'illustrer à l'aide d'applications concrètes, les principes présentés dans le Code.

Pour autant, notre Code de conduite ne se veut pas exhaustif, il ne prétend pas répondre à toutes les interrogations ou aborder tous les cas possibles, notamment dans ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire. C'est la raison pour laquelle, dans chaque situation ou pour toute décision prise, chacun doit se poser les questions suivantes :

Les questions à se poser pour un comportement éthique

5
QUESTIONS

1. Est-ce légal ?
2. Est-ce en accord avec les valeurs de la Charte éthique de Crédit Agricole S.A. et le Code de conduite ?
3. Est-ce dans l'intérêt de nos clients et de nos parties prenantes ?
4. Ai-je bien pris en compte les risques et les conséquences pouvant être engendrés par ma décision ?
5. Serais-je à l'aise si ma décision était rendue publique aussi bien en interne qu'en externe ?

Si la réponse à l'une de ces questions est négative, ou en cas de doute, il est nécessaire d'en parler préalablement à toute action. Pour cela, vous pouvez consulter votre manager, les directions de la Conformité, des Ressources Humaines, des Affaires Juridiques ou toute autre direction appropriée en fonction du cas de figure et garder une trace du problème rencontré.

QUI VEILLE À LA MISE EN ŒUVRE ? QUI L'ACTUALISE ?

Une équipe pluridisciplinaire, ayant pour garants les directeurs de la Conformité et des Ressources Humaines est chargée, de la mise en œuvre, du suivi et de l'actualisation du Code de conduite. Le contenu du Code pourra être amené à évoluer dans le temps, et il ne substitue pas aux règlements et procédures internes de CACEIS. Il est de votre devoir et responsabilité de les consulter et de vous y conformer.

COMMENT EST ACCESSIBLE LE CODE DE CONDUITE ? QUELLE VISIBILITÉ ?

Le Code de conduite est un document rendu public et partagé avec les parties prenantes. Il est accessible sur le site internet et l'intranet de CACEIS.

QUELLE TRADUCTION AU QUOTIDIEN POUR LES COLLABORATEURS ?

Nous devons tous avoir pris connaissance des principes présentés dans le Code de conduite et les respecter au quotidien dans l'exercice de nos fonctions. De plus, nous adoptons et promovons les valeurs et principes présentés dans le Code de conduite, avec vigilance et bienveillance. Enfin, nous réalisons les formations qui nous sont proposées sur les thèmes du Code de conduite.

QU'EST-CE QUE LE DROIT D'ALERTE ?

Le dispositif d'alerte a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à tout salarié de CACEIS, ainsi que toute personne visée par les lois en vigueur de signaler des faits entrant dans le champ d'application décrit par la procédure Groupe

« Droit d'alerte », en utilisant [la plateforme Groupe Crédit Agricole SA BKMS en cliquant ici](#).

Cet outil de signalement, accessible 24h/24h et 7J/7J à partir du lien unique susmentionné via un ordinateur connecté, qu'il soit personnel ou professionnel, garantit la confidentialité de l'auteur du signalement, des faits révélés et des personnes visées. Les informations contenues sont cryptées et stockées dans un environnement sécurisé indépendant.

QUEL RÔLE ET QUELLES ATTENTES ENVERS LES DIRIGEANTS ET MANAGERS ?

En tant que dirigeant ou manager, vous devez incarner les valeurs du Groupe inscrites dans la Charte éthique de Crédit Agricole S.A. et être exemplaire en matière d'application des principes du Code de conduite et du Règlement Intérieur.

En tant que manager, vous devez rappeler à votre équipe que vous êtes à son écoute, créer un climat de confiance pour que vos collaborateurs n'aient pas d'hésitation à venir vous consulter en cas de difficultés. Il est nécessaire que vous puissiez expliquer en quoi, et comment, s'applique notre Code à leurs fonctions. Si vous avez des interrogations, n'hésitez pas à solliciter, selon le sujet, la direction la plus à même de vous répondre (Conformité, Ressources Humaines...). Faites preuve de vigilance, de transparence. Montrez qu'il est parfaitement possible d'atteindre les objectifs fixés, en agissant dans le respect de l'éthique et des valeurs du Groupe.

S'il ne fallait retenir qu'une règle

UNE
RÈGLE
CLÉ

Lorsque nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement inapproprié, ou lorsque nous faisons l'objet de pression, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager.

NOS RÈGLES DE CONDUITE

RELATIONS CLIENTS ET FOURNISSEURS

1



EXEMPLES

À la suite du passage de mon dossier en Comité NAP (Nouveaux produits/Nouvelles activités), celui-ci a émis une condition. Sachant que, pour des raisons de positionnement concurrentiel, ce nouveau service devrait être proposé rapidement, puis-je tout de même le commercialiser ?

Non, le processus NAP constitue un levier essentiel pour s'assurer de la protection de l'intérêt des clients, en évitant de commercialiser des services susceptibles de leur causer préjudice. Après en avoir vérifié les risques et la conformité, si le Comité NAP donne un accord conditionnel, les clauses restrictives émises présentent un caractère bloquant. Je ne peux pas commercialiser le service avant la levée de toutes les conditions.

Un client me contacte pour avoir des informations sur l'offre CACEIS relative à la mise en place d'une prestation de reporting dans le cadre d'une nouvelle réglementation. Que dois-je faire ?

J'écoute et comprends la demande. Si le produit n'est pas disponible à la vente, je contacte la Direction produits et je m'assure du suivi de la demande pour pouvoir tenir le client informé.

1 RELATIONS AVEC LES CLIENTS

DÉFINITION

CACEIS place la confiance et la satisfaction de ses clients au cœur de ses actions. CACEIS souhaite que chaque collaborateur s'implique dans cette relation en gardant à l'esprit en permanence la primauté de l'intérêt du client, y compris dans les fonctions support.

DANS LE DÉTAIL

Pour s'assurer que les attentes des clients sont bien respectées, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement menées. Les réclamations des clients sont traitées pour perfectionner et rechercher l'excellence dans la relation. Des formations sont régulièrement dispensées pour les collaborateurs en contact direct ou non avec la clientèle.

Pour valoriser la culture client, CACEIS a également développé la charte des comportements THINK CLIENT, signature de CACEIS en matière de relation client. Cette charte s'adresse à tous les collaborateurs de CACEIS, quelle que soit leur fonction dans l'organisation, afin de faire de l'excellence relationnelle un facteur clé de différenciation et de porter collectivement la qualité de la relation client *made in CACEIS*.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS vise à entretenir une relation globale et durable avec ses clients. Conçue dans un esprit de véritable partenariat, elle a pour objectif de les accompagner à tout moment dans leur développement en leur proposant des solutions adaptées à leurs besoins.

CACEIS investit et innove en permanence pour faire évoluer ses solutions et renforcer sa relation client. Dans ce cadre, CACEIS s'est doté d'une architecture digitale agile et propose une approche novatrice afin de conjuguer efficacité et productivité. Cette démarche s'inscrit dans le respect de la protection des données personnelles.



✓ Ce que je dois faire

- Être à l'écoute de nos clients et penser chaque action dans leur intérêt
- Connaître au mieux nos clients pour leur fournir des services et un accompagnement adaptés
- S'assurer de toujours fournir aux clients une information claire, exacte et non trompeuse
- Faire analyser par un Comité NAP toute nouvelle activité, nouveau produit ou nouveau service commercialisé, ou toute évolution significative pour s'assurer qu'il ou qu'elle est conforme aux dispositions législatives et réglementaires, en particulier concernant l'information de la clientèle et son adéquation à ses besoins
- Faire valider l'entrée en relation avec les clients avant le démarrage des prestations
- Être vigilant pour pouvoir prévenir toute forme de fraude afin de protéger les clients, mais également lutter contre le blanchiment, contre le financement du terrorisme, contre la corruption, etc.
- Faire remonter au management tout dysfonctionnement et toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêts

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Placer mes intérêts personnels ou même ceux de CACEIS avant ceux de nos clients
- Faciliter, encourager ou apporter mon aide à un client dans toute action visant à enfreindre les lois et les règlements
- Mettre en œuvre un service non encore autorisé

EXEMPLES

J'ai recueilli les données à caractère personnel de clients, puis déclaré le traitement et les finalités de ce traitement selon la réglementation en vigueur avant que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ne soit mis en place. Un accord de l'autorité compétente nous avait été donné à l'époque, puis-je continuer à utiliser ces données ?

Dans le cadre du nouveau règlement en vigueur depuis mai 2018, ces données à caractère personnel pourront être utilisées ou traitées conformément à la déclaration faite. Cependant, ce règlement impose à CACEIS de tenir un registre de traitement et les caractéristiques du traitement doivent être reportées dans ce registre.

J'ai l'intention d'enrichir ma base de données clients avec des informations qui paraissent publiques (profils sur les réseaux sociaux). Je pourrai ainsi effectuer des analyses plus poussées et mieux connaître leur vie privée. Ai-je le droit de le faire ? Même si ces données sont publiques, je ne peux les utiliser que si les clients ont donné leur accord. En outre, ces données ne sont pas forcément fiables, car provenant des réseaux sociaux; pour autant, elles sont sensibles aux yeux des clients. Je dois me référer aux bonnes pratiques et clés de lecture exposées dans la charte des données personnelles et faire appel aux experts du service juridique, de la conformité et/ou de la sécurité informatique. Enfin, si possible, je réalise un sondage auprès des clients pour tester cette idée.

2 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES CLIENTS

DÉFINITION

Dans un contexte où chacun est de plus en plus amené à communiquer des données personnelles dans un environnement dématérialisé, le groupe Crédit Agricole s'est doté d'une charte qui repose sur cinq principes: utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, sécurité, maîtrise par les clients de l'utilisation de leurs données. Par donnée personnelle, on entend toute donnée permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS s'engage à agir avec éthique et responsabilité, avec transparence et pédagogie envers ses clients.

CACEIS fournit un cadre de référence à ses collaborateurs amenés à traiter ce type de données, qui rappelle ses engagements ainsi que les bonnes pratiques à observer dans le cadre d'un projet (outils, activité, application).



✓ Ce que je dois faire

- Intégrer le Délégué à la Protection des Données Personnelles (Data Protection Officer - DPO) ou son correspondant local, dès le démarrage d'un projet afin de respecter l'ensemble des règles sur la protection des données à caractère personnel
- De la même manière, intégrer au projet des experts et des représentants de la sécurité informatique
- Assurer la bonne adéquation du projet avec les principes de la charte: sécurité, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie...
- En cas de doute, contacter le DPO ou son correspondant local

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Porter un projet impliquant un traitement de données à caractère personnel sans avoir vérifié auprès du DPO la bonne conformité de mon projet
- Effectuer tout usage des données à caractère personnel qui ne respecterait pas les grands principes indiqués dans la charte, ainsi que les valeurs mises en avant dans le cadre de la relation clients
- Traiter des données à caractère personnel pour des finalités non prévues ou sans le consentement du client ou des personnes physiques concernées
- Ne pas respecter les règles et recommandations mises en place par CACEIS afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, en permettant notamment à des personnes non autorisées d'accéder à ces données

EXEMPLES

J'ai entendu dire que, pendant une période de négociation, tout cadeau doit être refusé. Est-ce exact ?

Effectivement, tout cadeau même publicitaire doit être systématiquement refusé, ainsi que toute invitation, quelle qu'elle soit. Tout avantage proposé doit être écarté car il serait susceptible de fausser mon jugement dans le cadre du choix du fournisseur retenu.

J'ai pris contact et rencontré une entreprise qui va répondre exactement à mon besoin. Elle me fait même des propositions additionnelles. Je décide de transmettre ses coordonnées à un acheteur du groupe Crédit Agricole pour que celle-ci fasse partie des entreprises à interroger dans le cadre d'un appel d'offres. Est-ce la bonne démarche ?

J'exprime d'abord mon besoin en rédigeant un cahier des charges. Un fournisseur potentiel ne doit pas faire ce travail, sinon il pourrait être enclin à proposer sa solution, son outil ou des prestations qui ne correspondraient pas forcément à mon besoin. Je détermine, avec l'acheteur du groupe Crédit Agricole ou de CACEIS, la liste des entreprises à interroger. Je demande éventuellement à me faire accompagner d'un acheteur du Groupe pour mener la réflexion.

3 CHOIX ÉQUITABLE DU FOURNISSEUR

DÉFINITION

Choisir équitablement un fournisseur, c'est avant tout réserver à toutes les entreprises prestataires le même traitement.

DANS LE DÉTAIL

Le choix équitable du fournisseur doit être le résultat d'une compétition loyale entre les entreprises, notamment lorsqu'elles sont interrogées dans le cadre d'un appel d'offres. Ce choix doit s'appuyer sur des éléments objectifs qui intègrent notamment le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Pour que ce choix soit équitable, il est nécessaire que toutes les entreprises reçoivent le même traitement. Cela implique que les acheteurs, les prescripteurs et/ou tout autre collaborateur de

CACEIS observent une attitude responsable et loyale vis-à-vis des entreprises interrogées, durant toute la durée de l'appel d'offres. Par conséquent, les considérations allant dans des intérêts purement individuels dans le choix de l'entreprise retenue sont à proscrire.



✓ Ce que je dois faire

- Faire appel à des fournisseurs référencés par le groupe Crédit Agricole et/ou CACEIS dans la mesure du possible
- Recourir le plus souvent possible à un appel d'offres, et/ou participer aux appels d'offres organisés par le groupe Crédit Agricole
- Prendre si possible une décision collégiale lors du choix du fournisseur
- Signaler tout risque potentiel de conflit d'intérêts (par exemple, existence d'un proche travaillant dans l'une des sociétés interrogées dans le cadre d'un appel d'offres, etc.)
- Garantir que toutes les sociétés interrogées disposent d'un délai de réponse suffisant et identique et pour cela, diffuser le dossier d'appel d'offres une fois qu'elles ont toutes été identifiées et ne pas ajouter de nouvelles entreprises quand l'appel d'offres a été lancé
- S'assurer que toutes les sociétés interrogées disposent des mêmes informations, données et éléments documentaires initiaux et modifiés (dossiers d'appels d'offres, cahier des charges, documents techniques, fonctionnels, etc.)
- En cas de soutenance, faire en sorte que toutes les sociétés interrogées soient conviées à une ou plusieurs séances, aux caractéristiques équivalentes, dont la durée doit être identique pour chaque société interrogée

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Lors d'appels d'offres, faire bénéficier d'informations uniquement une partie des sociétés interrogées
- Donner à l'une des sociétés interrogées des indications sur le contenu ou le niveau de réponse des autres sociétés participant à l'appel d'offres
- Se faire inviter par une ou plusieurs des sociétés interrogées et/ou bénéficier de tout autre cadeau et/ou avantage de leur part pendant la durée de l'appel d'offres ou de la négociation contractuelle. Une fois la négociation contractuelle achevée, s'applique le régime des « cadeaux et invitations » (voir fiche spécifique)
- Changer les critères de choix, et/ou la pondération de la grille de notation, après la date de réception des réponses à l'appel d'offres

EXEMPLES

Je souhaite lancer un appel d'offres et je dispose d'un délai de cinq jours pour choisir le fournisseur: est-ce possible?

Le fournisseur a besoin d'un délai minimum raisonnable et adapté à la demande pour répondre au besoin. Ce délai est nécessaire dans le cadre d'une relation équilibrée et pour s'assurer de réponses pertinentes et complètes.

Je souhaite continuer à travailler avec un prestataire qui me donne entière satisfaction. En effet, cela fait 10 ans que je le connais et il réalise son chiffre d'affaires quasiment exclusivement avec CACEIS. Y a-t-il un risque?

Si la prestation venait à s'arrêter brutalement, le risque encouru pourrait être d'ordre financier, opérationnel, juridique y compris en respectant le délai de préavis de résiliation contractuelle. Il est donc conseillé d'identifier d'éventuelles solutions alternatives avec les responsables achats de ma filiale.

4 RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS

DÉFINITION

Il est nécessaire de mettre en œuvre des diligences raisonnables pour s'assurer que tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement agissent dans le respect d'un certain nombre d'engagements et de principes, portant notamment sur le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, de la réglementation liée au travail, de la lutte contre toute forme de discrimination, la promotion de la diversité ainsi que la protection de l'environnement et de l'éthique des affaires. En effet, si un acteur n'agissait pas conformément à ceux-ci, les performances, la réputation et l'image de CACEIS pourraient en pâtir.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS est engagé dans la politique Achats responsables du groupe Crédit Agricole. Les engagements et les principes portés par le groupe Crédit Agricole comprennent notamment :

- L'équité financière : régler les fournisseurs conformément et dans le respect des lois et réglementations applicables ;
- L'égalité de traitement ;
- La transparence de nos processus ;
- La promotion de relations durables ;
- La prévention de la corruption, avec des règles connues des fournisseurs ;
- L'analyse en coût complet, soit l'ensemble des composantes des coûts générés au cours de la durée de vie des biens ou services ;
- L'intégration de performances sociales et environnementales (RSE) lors de la sélection des fournisseurs ;
- La promotion des territoires, en choisissant des fournisseurs de proximité lorsque c'est pertinent.

La diversité de ces engagements et principes implique, non seulement les acheteurs, mais aussi l'ensemble des collaborateurs de CACEIS concernés par une relation avec un fournisseur.

✓ Ce que je dois faire

- Avoir un comportement loyal avec les fournisseurs pour établir un lien de confiance, que la relation soit ponctuelle ou de long terme
- Faire intervenir un acheteur suffisamment en amont afin de garantir l'ensemble du processus d'achats et la maîtrise des risques notamment juridiques, financiers ou encore opérationnels
- Comparer les offres proposées par les fournisseurs interrogés, sur l'ensemble des critères d'interrogation, en intégrant le coût global
- Laisser l'acheteur prévenir les entreprises soumissionnaires non retenues à l'issue d'un appel d'offres en justifiant de critères objectifs
- Respecter un délai suffisant en cas de souhait de changement de fournisseur, afin de permettre un désengagement viable et acceptable pour ce fournisseur
- Faire un bilan régulier de la relation et de la prestation en se basant sur des critères objectifs

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Divulguer et fournir des informations sur la stratégie du groupe Crédit Agricole et /ou de CACEIS et toute autre donnée sensible qui ne seraient pas disponibles publiquement ou qui ne seraient pas nécessaires à l'appel d'offres lors d'échanges informels ou formels avec un fournisseur
- Valider la réception des prestations, sans me soucier de la suite du traitement et du règlement des factures du fournisseur, et notamment des délais de paiement requis par la loi et la réglementation
- Ne pas procéder à l'analyse et ne pas prendre en compte l'ensemble des critères pouvant amener à la dépendance économique du fournisseur lors de sa sélection, et tout au long de la relation avec celui-ci
- Mettre fin à un contrat sans tenir compte d'un préavis suffisamment long pour permettre au fournisseur de réorganiser son activité

EXEMPLES

Je participe à une réunion ou à des échanges en tant que représentant de CACEIS au sein d'une association professionnelle. Sur quels sujets ai-je le droit d'échanger et quelles dispositions dois-je prendre?

Je peux échanger sur des thématiques diverses et coordonner certaines actions avec des concurrents, sous réserve que ces échanges ne portent pas sur des sujets considérés comme sensibles.

Le fait d'assister, même passivement, à une réunion dont l'objet risque d'être qualifié d'anticoncurrentiel, peut être considéré comme une adhésion à une entente. Avant une réunion, je m'assure qu'il y a un ordre du jour et je fais valider ma participation par mon responsable. En cas de non-respect des règles de concurrence, je quitte la réunion en demandant de l'indiquer au procès-verbal. Si nécessaire, je sollicite l'aide de la Direction juridique pour connaître l'attitude à adopter avant, pendant et après de telles réunions.

Dans le cadre d'une réflexion de Place sur le développement d'une activité ou d'un produit financier, je vais rencontrer des concurrents, voire des clients, lors d'un meeting organisé par une organisation professionnelle/instance gouvernementale. Puis-je donner des informations détaillées sur nos dispositifs?

Non, en présence de concurrents ou clients potentiels, je dois rester vigilant au respect du droit de la concurrence et aux consignes données par ma hiérarchie.

5 CONCURRENCE

DÉFINITION

Le droit de la concurrence est constitué d'un ensemble de règles applicables aux entreprises, qu'elles soient privées ou publiques, qui opèrent sur différents marchés. Il a pour but de maintenir le principe d'une concurrence libre et loyale, et d'assurer ainsi la protection des clients.

DANS LE DÉTAIL

De nombreux comportements peuvent entraver le libre jeu de la concurrence comme les ententes ou les abus de position dominante.

Une entente est un accord, une concertation ou une collaboration délibérée et intentionnelle entre entreprises ayant pour objet ou pour effet, même potentiel, de coordonner leur comportement, limitant ainsi la concurrence. Une entente avec une entreprise, concurrente ou non, peut prendre la forme d'un accord oral, écrit, formel ou informel.

Au-delà des formes les plus graves d'entente que sont les cartels - la fixation en commun des prix de vente ou de conditions commerciales -, la répartition de clientèle ou de marchés, la coordination d'appels d'offres ou encore la décision conjointe de boycotter un client ou un fournisseur, constituent également une entente.

L'abus de position dominante vise une entreprise qui se trouve dans la position d'agir unilatéra-

lement, sur un marché donné : politique de prix visant à l'élimination des concurrents ou stratégie commerciale d'éviction, pratiques discriminatoires, etc.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Toutes les activités de CACEIS doivent être réalisées dans le respect du droit de la concurrence, dont le principe de base est que les entreprises opérant sur un marché doivent déterminer leur stratégie de façon autonome. Les ententes entre entreprises indépendantes ainsi que les abus de position dominante sont donc strictement interdits.

Sont considérées comme des informations sensibles des données non publiques utiles sur le plan stratégique (information sur les tarifs et leurs tendances d'évolution, la liste des clients et leur positionnement, stratégie, coûts, etc.). Il est cependant possible d'échanger certaines informations avec les concurrents de CACEIS dès lors qu'elles sont publiques, relatives à un thème d'intérêt général pour la profession ou dans le cadre d'organisations professionnelles. Ces informations devront alors être agrégées et non individualisables (statistiques, etc.).

✓ Ce que je dois faire

- Éviter d'aborder des sujets sensibles lors d'échanges avec des tiers à CACEIS, quel que soit le cadre (qu'il s'agisse de relations professionnelles ou de relations amicales)
- Si de tels sujets sont abordés, mettre un terme à la conversation et informer rapidement mon responsable et le service juridique
- En cas de doute sur le caractère sensible d'une information, effectuer une vérification auprès de mon responsable ou du service juridique avant tout échange avec un concurrent, un prestataire de services ou une organisation professionnelle
- Dans le cadre de relations formelles avec des concurrents, indiquer clairement l'objet de l'échange, limiter l'échange strictement à son objet et en garder une trace écrite
- En cas de délégation de ma participation à un collègue à une réunion professionnelle, à un salon ou séminaire, l'informer des sujets à ne pas évoquer
- Contacter le service juridique avant tout accord susceptible d'avoir pour effet de limiter la concurrence et d'enfreindre des règles de concurrence

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Me concerter avec un concurrent ou échanger avec lui des informations sur le prix des prestations
- Conclure des accords de répartition de clientèle, de territoire ou de marché avec un concurrent
- Boycotter certains clients ou fournisseurs sans motif légitime

RESPONSABILITÉ SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

2



EXEMPLES

Dans le cadre de mes fonctions, j'ai accès aux données personnelles de tous les collaborateurs présents dans mon périmètre de gestion. Je n'ai pas eu le temps de terminer ce soir mon fichier et ai fait une copie des informations sur ma clé USB pour pouvoir avancer mon travail dans les transports. Malheureusement, mon ordinateur portable m'a été arraché dans le train, avec la clé USB.

Dois-je le signaler ?

Il est impératif de signaler ce vol à mon manager ainsi qu'au Responsable de la Sécurité de CACEIS, qui en informeront le Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO). Outre les informations professionnelles contenues dans mon ordinateur, j'ai copié des données personnelles. La perte de cette clé USB peut avoir de graves conséquences et occasionner d'importants préjudices, aussi bien pour l'entreprise que pour les collaborateurs. Je ne copie jamais des données personnelles, que ce soit sur mon ordinateur ou sur des périphériques externes, a fortiori lorsqu'elles ne sont pas cryptées. Afin d'assurer la sécurité des données personnelles, il est indispensable de respecter les règles et procédures internes.

Je souhaite organiser un repas et prépare une liste des collaborateurs invités selon leur régime alimentaire, puis-je utiliser cette liste dans un autre but ou la communiquer à une autre personne ?

Non, il n'est pas possible d'utiliser cette liste sans l'accord des personnes concernées. En cas d'accord, il est possible de communiquer la liste à condition que celle-ci soit sécurisée (par exemple avec un mot de passe).

6 PROTECTION DES DONNÉES DES COLLABORATEURS

DÉFINITION

Toute personne a droit au respect de sa vie privée. Les données personnelles ne doivent être recueillies, traitées et conservées que pour un usage déterminé et légitime. Ces informations doivent être portées à la connaissance des collaborateurs.

DANS LE DÉTAIL

L'utilisation des données est précisément encadrée :

- Seules les données pertinentes et nécessaires au regard des objectifs poursuivis, lesquels doivent avoir été clairement définis en amont, doivent être traitées ;
- Les données personnelles ne doivent pas être stockées sans limitation de durée ;
- Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir la confidentialité des données et éviter toute communication à des tiers non autorisés ;
- Toute personne doit être informée des traitements de données à caractère personnel la concernant. Elle bénéficie aussi d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui la concernent, et peut s'opposer au traitement de celles-ci pour des motifs légitimes.

La destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel peuvent porter atteinte aux droits des personnes, aux libertés individuelles et collectives des salariés. Il est donc indispensable de respecter les règles et procédures internes.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Le groupe Crédit Agricole s'est doté d'une charte de protection des données des collaborateurs. CACEIS, en qualité d'employeur, s'inscrit dans cette charte et garantit à ses collaborateurs la protection de leurs données personnelles et le respect de leur vie privée.



✓ Ce que je dois faire

- Adopter la politique de rangement du bureau (Clean desk) et ranger systématiquement les documents qui comportent des informations et données à caractère personnel
- M'assurer de l'utilité et de la pertinence des informations collectées
- Veiller, lorsque cela est nécessaire, à ce que l'usage des données personnelles soit inscrit dans le registre des traitements des données personnelles dans le respect des procédures internes
- Garantir le droit au respect de la vie privée des collaborateurs, notamment en ne transmettant pas d'informations à des personnes non habilitées et en s'assurant que les données personnelles sont conservées de façon sécurisée
- Demander la correction ou la suppression des données inexactes ou incomplètes
- En cas de recours à la sous-traitance, s'assurer que les prestataires respectent ces mêmes principes

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Collecter des informations personnelles qui ne correspondent pas à un usage déterminé et nécessaire
- Communiquer des données personnelles à des tiers non autorisés, qu'ils soient internes ou externes, sauf si la personne concernée a expressément autorisé cette communication
- Conserver des données personnelles sans y avoir été autorisé

EXEMPLES

J'ai remarqué une modification du comportement d'un collègue: il est très stressé, il s'isole, déjeune seul depuis quelque temps et refuse toute discussion. Cela me préoccupe mais je ne sais pas ce que je peux faire.

Cette situation m'inquiète. Il est important de la partager avec mon manager ou les Ressources Humaines, afin qu'ils puissent intervenir rapidement, dans l'intérêt et pour le bien de la personne concernée.

Je me suis aperçu qu'un collaborateur utilise son badge personnel pour faire entrer une personne extérieure sans qu'elle se présente à l'accueil pour s'enregistrer.

J'ai identifié un dysfonctionnement de nature à compromettre la sécurité ou la sûreté de CACEIS. J'incite cette personne extérieure à se faire enregistrer à l'accueil et préviens le service de sécurité de l'immeuble.

7 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

DÉFINITION

Les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de leurs collaborateurs. Ces mesures comprennent, notamment, des actions de prévention des risques professionnels ainsi que des actions d'information, de sensibilisation et de formation.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Toute personne travaillant pour ou avec CACEIS doit s'épanouir dans un environnement

de travail sûr, collaboratif et respectueux. CACEIS s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses collaborateurs. Toutefois, la sécurité et la santé au travail dépendent aussi de chacun d'entre nous. Chaque collaborateur doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé, ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.



✓ Ce que je dois faire

- Prendre connaissance et respecter les règles de santé et de sécurité de CACEIS
- M'assurer que mes actes et mon comportement ne présentent aucun risque ni pour moi ni pour les autres
- Contribuer à la sûreté et à la sécurité des lieux de travail, notamment en participant aux exercices de sécurité et aux programmes de formation organisés par l'entreprise et en signalant au responsable sécurité toute situation qui pourrait constituer un risque pour la sûreté et la sécurité des lieux de travail
- Connaître le numéro à appeler en cas d'accident sur le lieu de travail

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Ignorer les règles de CACEIS portant sur la santé et la sécurité au travail
- Passer sous silence une situation de nature à compromettre la sûreté et la sécurité de notre environnement de travail

EXEMPLES

Une collaboratrice m'indique qu'elle souhaite s'absenter pour célébrer une fête religieuse qui ne coïncide pas avec un jour férié. Puis-je le lui accorder?

Je lui rappelle qu'elle doit poser un jour de congé et que les congés doivent être arrêtés en concertation avec le responsable et tenir compte du bon fonctionnement du service. Je dois, le cas échéant, être en mesure de justifier objectivement mon refus d'accepter une demande de congé.

Lors d'un entretien de recrutement, un candidat évoque incidemment sa situation de famille de « parent isolé » en charge de deux jeunes enfants. Suis-je autorisé à le questionner sur sa possibilité de s'organiser en cas de maladie de ses enfants ou de missions à l'étranger?

Lors d'un entretien de recrutement, les questions posées doivent être centrées sur le poste proposé. Il n'est donc pas permis d'interroger un candidat sur sa situation de famille, ou de s'appuyer sur le fait que le candidat l'évoque de lui-même pour en savoir davantage. Ce n'est que si le poste comporte des contraintes avérées comme des déplacements ou des horaires décalés qu'il est possible d'évoquer ce sujet et de questionner le candidat sur sa capacité à s'organiser en conséquence, ceci sans toutefois poser des questions personnelles sur sa façon d'y parvenir.

8 NON-DISCRIMINATION

DÉFINITION

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit et dans un domaine visé par la réglementation européenne. Concrètement, discriminer, c'est distinguer quelqu'un à partir de critères ou de caractères distinctifs.

DANS LE DÉTAIL

La loi, dans certains pays comme en France, peut définir une liste de critères de discrimination. À titre d'exemples :

- L'origine,
- Le sexe,
- La situation de famille,
- La grossesse,
- L'apparence physique,
- La particulière vulnérabilité résultant de la situation économique apparente ou connue,
- Le nom de famille,
- Le lieu de résidence,
- L'état de santé,
- La perte d'autonomie,
- Le handicap,
- Les caractéristiques génétiques,
- Les mœurs,
- L'orientation sexuelle,
- L'identité de genre,
- L'âge,
- Les opinions politiques,
- Les activités syndicales ou mutualistes,
- L'appartenance ou la non-appartenance - vraie ou supposée - à une ethnie, une nation ou une prétendue race,
- Les convictions religieuses.

Selon la Directive européenne, **la discrimination peut être directe** : « La situation dans laquelle

[...] une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable ».

ou **la discrimination peut être indirecte** : « Une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner [...] un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés ».

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS sensibilise dirigeants, managers et collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination. Agir en faveur de la mixité et de la diversité, c'est permettre aux collaborateurs de se sentir considérés avec équité dès l'embauche, et tout au long de leur carrière dans l'entreprise. Un environnement de travail dans lequel chacun se sent respecté quelle que soit sa singularité, renforce l'engagement et la performance.



✓ Ce que je dois faire

- Rejeter toute forme de discrimination à l'égard de collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires ou autres personnes entretenant des relations avec CACEIS
- Apporter soutien et aide dans les situations dont je serais témoin, qui seraient ou pourraient être discriminatoires à l'égard de collaborateurs, fournisseurs, clients, etc. Alerter le cas échéant, en fonction des situations, mon responsable ou les Ressources Humaines
- En tant que responsable, être attentif à fonder mes décisions sur des critères objectifs et ne pas manifester de préjugés

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Traiter de manière différenciée des personnes sur des critères discriminatoires conduisant à en désavantager certaines par rapport à d'autres
- Contribuer à installer un climat propice à la discrimination

EXEMPLES

Mon équipe est principalement composée d'hommes. Un de mes collaborateurs doit prendre sa retraite dans quelques semaines et je m'interroge sur son remplacement par une personne de l'équipe. Dois-je privilégier la promotion d'une femme ?
 Avant tout, je m'interroge sur les compétences de chacun et je privilégie celui ou celle qui sera à même de remplir au mieux les missions du poste.

J'ai reçu plusieurs candidatures pour un poste à pourvoir dans mon équipe. Après plusieurs entretiens, la personne, dont les compétences sont le plus en adéquation avec les attentes du poste, est en situation de handicap. Comment mon équipe va-t-elle réagir ?
 Il est essentiel de se rappeler que seules les compétences doivent être prises en compte lors du recrutement. En tant que responsable, si j'ai des craintes quant à la réussite de l'intégration de ce nouveau collaborateur dans mon équipe, je sollicite mes interlocuteurs Ressources Humaines pour que son intégration se fasse dans les meilleures conditions.

9 DIVERSITÉ ET MIXITÉ

DÉFINITION

CACEIS considère que la diversité est un facteur de développement, de performance et d'attractivité. Des équipes aux profils et talents variés reflètent la société d'aujourd'hui, permettent d'inventer de nouveaux modèles et favorisent l'enrichissement collectif.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Au-delà des obligations légales en matière d'égalité professionnelle femmes/hommes, CACEIS considère que promouvoir la mixité

contribue à créer une culture d'entreprise ouverte, responsable, porteuse de cohésion interne et de progrès.

Cet engagement se traduit par des actions concrètes comme, par exemple, la promotion de la place des femmes dans les postes à responsabilité managériale et au sein des comités de direction.

Par ailleurs, CACEIS favorise le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.



✓ Ce que je dois faire

- Être attentif à porter un jugement objectif orienté vers les compétences dans toute décision managériale
- Confronter les avis pour favoriser l'objectivité
- Veiller à respecter dans mes équipes un équilibre entre la proportion d'hommes et de femmes
- Diversifier les profils en matière de recrutement

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Prendre une décision sur des critères non objectifs
- Mettre en place des processus qui pourraient être sources d'inégalité de traitement, voire de discrimination, alors même qu'ils étaient initialement destinés à résoudre des déséquilibres
- Chercher à ne recruter que des candidats de même profil (école, cursus...) sans s'intéresser à d'autres candidatures

10 LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT

DÉFINITION

Le harcèlement est un enchaînement d'agissements hostiles répétés visant à affaiblir psychologiquement la personne qui en est la victime. Le fait de harceler autrui par des propos ou des comportements répétés, ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail, susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, peut être puni par la loi.

DANS LE DÉTAIL

Le harcèlement moral peut prendre diverses formes :

- Propos désobligeants,
- Humiliations ou brimades,
- Insultes.

Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

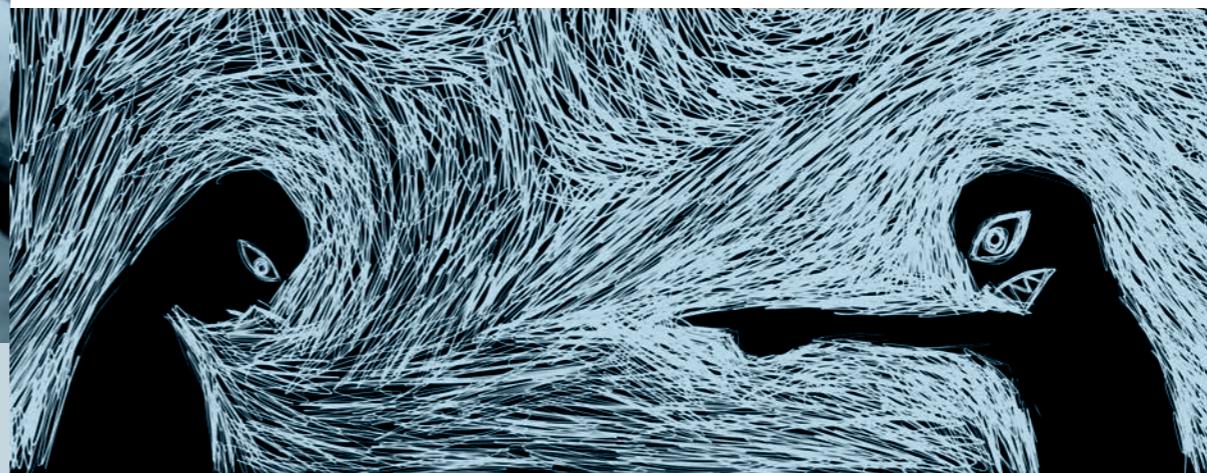
Est également assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS s'engage dans la prévention, la détection et la résolution de ces agissements qui peuvent constituer des délits lourdement sanctionnés.

Des dispositifs de sensibilisation, de formation, de veille et d'écoute sont mis en place pour prévenir et engager le cas échéant des actions d'accompagnement spécifiques en fonction de la situation rencontrée.

Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel ou des agissements de harcèlement moral ou pour avoir témoigné sur de tels agissements ou les avoir relatés.



✓ Ce que je dois faire

- M'informer sur les dispositifs et procédures internes de l'entreprise pour pouvoir prévenir et agir
- Être attentif à chacun, saisir les Ressources Humaines et/ou le service Santé au travail et/ou la Conformité lorsque j'ai connaissance de faits de harcèlement

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Passer sous silence une situation de harcèlement dont j'ai connaissance, que j'en sois victime ou témoin, et ce, quelle qu'en soit la raison ou la conséquence supposée

EXEMPLES

Un collègue subit de manière répétée et dans des termes humiliants des critiques sur son activité ainsi que des reproches par un ou plusieurs collègues. Son travail est systématiquement remis en cause, des reproches lui sont faits sans même vérifier la réalisation de ses tâches. Ce collègue est de plus en plus fréquemment arrêté pour maladie.

Je rappelle à tous que les relations au travail doivent être correctes et respectueuses. Au besoin, je contacte mon responsable ou mon interlocuteur Ressources Humaines pour engager des actions qui mettront rapidement un terme à cette situation.

Un collègue se voit régulièrement ignoré par son manager. Il ne lui donne plus de travail alors qu'il le fait pour les autres collaborateurs de l'équipe. Ce collègue a maigri et se renferme de plus en plus. L'ambiance dans l'équipe devient pesante.

Je contacte mon interlocuteur Ressources Humaines ou mon N+2 pour parler de la situation. L'isolement et le défaut de travail peuvent en effet caractériser un harcèlement moral.

Un collègue se montre particulièrement humiliant. Il fait fréquemment des allusions sexuelles me concernant. Il insiste pour avoir un rendez-vous.

Je lui indique tout d'abord que ces remarques me mettent mal à l'aise et que je ne les accepte pas. Si la situation perdure malgré mes demandes, j'en parle rapidement à mon manager ou mon interlocuteur Ressources Humaines, afin de les alerter sur ce comportement inacceptable.

EXEMPLES

Je suis bénévole dans une association locale dont les valeurs me semblent très proches de celles du groupe Crédit Agricole et de CACEIS. Puis-je utiliser la photocopieuse du bureau pour imprimer les documents publicitaires de cette association?

Non, je ne peux pas utiliser le matériel de la société, ni aucune autre ressource de l'entreprise pour soutenir une quelconque activité extra-professionnelle.

J'enseigne en école de commerce au titre de seconde activité professionnelle. Dois-je déclarer cette activité?

Oui, je dois déclarer cette activité à mon manager, à mon interlocuteur Ressources Humaines et au Responsable Conformité qui m'indiqueront la marche à suivre.

11 ACTIVITÉS EXTRA-PROFESSIONNELLES

DÉFINITION

Une activité extra-professionnelle se dit d'une activité que l'on pratique en dehors de ses horaires de travail. La notion de pluriactivité peut se définir comme l'exercice simultané par une même personne de deux ou plusieurs activités de nature professionnelle, syndicale ou politique...

Le cumul de plusieurs contrats de travail dans des entreprises distinctes est possible sous réserve de respecter les durées maximales de travail et de ne pas concurrencer son employeur.

DANS LE DÉTAIL

L'exercice d'un emploi salarié ne prohibe pas celui d'une activité indépendante en parallèle. Il est également possible de cumuler son activité professionnelle avec l'exercice d'une activité non salariée comme, par exemple, exercer une activité sous une forme associative.

Cependant, si le principe est la liberté du travail, le salarié doit respecter une déontologie professionnelle vis-à-vis de son employeur. En effet, pendant toute la durée du contrat de travail, le salarié est tenu à une obligation de loyauté à l'égard de son employeur. De façon générale, cette obligation consiste à ne pas

nuire à la réputation ou au bon fonctionnement de la société, notamment par des actes de dénigrement ou de concurrence contraires à l'intérêt de l'entreprise.



✓ Ce que je dois faire

- Informer mon responsable de l'exercice d'une activité rémunérée en dehors de mon temps de travail (hors production d'œuvres scientifiques, littéraires ou artistiques) et déclarer l'état de ma situation au Responsable Conformité et au Responsable Ressources Humaines
- Bien prendre connaissance de mon contrat de travail afin d'appliquer les clauses que je suis tenu(e) de respecter, comme par exemple la demande d'autorisation. Au besoin, me le faire expliquer par le service des Ressources Humaines
- Respecter l'obligation de discrétion, de secret professionnel et de secret de fabrication

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Exercer une activité concurrente à celle de la société pendant la durée de mon contrat de travail (y compris utiliser une période de congés pour effectuer une activité rémunérée ou une formation au sein d'une entreprise concurrente ou non)
- Exercer une activité extra-professionnelle parallèlement à mon activité professionnelle, qui mette en péril l'atteinte des objectifs définis dans le cadre de mon activité salariée, ou qui soit génératrice de conflits d'intérêts
- Exercer mon ou mes activité(s) extra-professionnelle(s) pendant le temps de travail défini dans mon contrat
- Détourner le matériel et les moyens mis à ma disposition dans le cadre de mon travail pour mes activités extra-professionnelles

12 DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE

DÉFINITION

La Commission Européenne définit la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) comme la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société, plus précisément comme l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes.

DANS LE DÉTAIL

Les entreprises doivent contribuer au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société. Pour cela, elles s'engagent à :

- Prendre en compte les attentes des parties prenantes
- Satisfaire pleinement aux obligations juridiques, voire aller au-delà
- Investir davantage dans le capital humain, l'environnement, intégrer cette responsabilité dans l'ensemble de l'organisation et la mettre en œuvre dans toutes les relations internes et externes.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS affirme sa démarche environnementale et sociétale dans tous ses métiers et dans son fonctionnement d'entreprise avec plusieurs ambitions.

Réduire l'empreinte environnementale directe

- En créant une dynamique autour des sujets environnementaux,
- En améliorant en continu l'efficacité environnementale,
- En préservant les ressources,
- En réduisant ses consommations d'énergie et

son empreinte carbone directe,

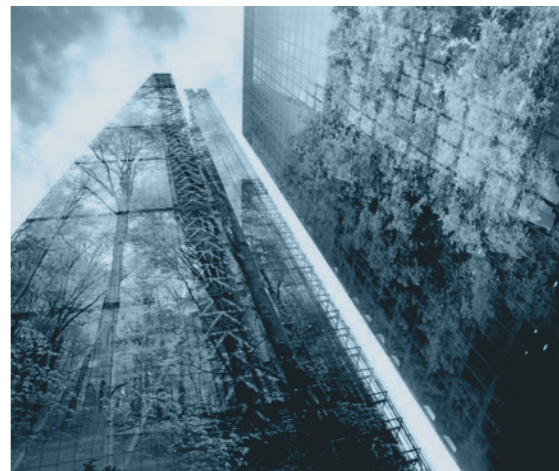
- En diminuant la production de déchets de ses sites,
- En optimisant leur valorisation,
- En intégrant des exigences environnementales dans la sélection des fournisseurs.

Accompagner les clients pour les aider à relever leurs défis environnementaux

- En leur proposant des produits et des services à dimension environnementale,
- En prenant en compte les risques liés à l'environnement, notamment en leur permettant de mieux identifier l'impact environnemental de leurs décisions d'investissement.

Développer la finance verte et l'investissement responsable

en favorisant la transparence, par l'accompagnement de nos clients à communiquer sur la performance énergétique et climatique de leur portefeuille.



✓ Ce que je dois faire

- Percevoir la protection active de l'environnement comme cœur de l'identité du groupe Crédit Agricole, la présenter comme telle dans mon activité professionnelle quotidienne interne et extérieure
- Avoir conscience de l'impact au quotidien de mon comportement sur l'environnement (tri du papier, lumière, transport, etc.)
- Me mobiliser et prendre en considération les impacts directs et indirects sur l'environnement générés par mon activité professionnelle

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Ignorer les objectifs et engagements pris par le groupe Crédit Agricole en matière de politique environnementale
- Penser que CACEIS n'est pas concerné par l'environnement, compte tenu de ses métiers

EXEMPLES

Un collègue me dit que dans la mesure où nous respectons le droit de l'environnement, il est inutile de mettre en place de nouvelles actions dans ce domaine.

L'engagement du groupe Crédit Agricole concernant l'environnement va au-delà du respect de la loi et des réglementations: la politique environnementale et la politique RSE sont un facteur de performance et un élément fort d'identité.

Outre les impacts positifs générés pour les parties prenantes, la réduction des consommations de matières premières réduit de manière notable nos charges. La prise en compte, en amont, des risques environnementaux contribue à réduire nos risques. Enfin, le financement de la transition énergétique est une source de développement d'activités d'avenir.

Je ne vois pas bien en quoi CACEIS est concerné par l'environnement. Nous ne sommes pas une entreprise industrielle avec des usines.

Acteur majeur de l'Asset Servicing, la position de CACEIS confère à l'ensemble de ses collaborateurs un devoir d'exemplarité. Notre fonctionnement (construction et exploitation de nos bâtiments, déplacement des collaborateurs, impacts dus au fonctionnement de notre informatique, tri de nos déchets) peut être encore amélioré afin de réduire notre empreinte environnementale.

Notre politique environnementale est totalement intégrée à l'ensemble de nos activités, nos métiers et nos offres produits. Elle est porteuse d'innovation au service de nos clients.

EXEMPLES

Je ne vois pas très bien pourquoi CACEIS est concerné par la contribution aux territoires: n'est-ce pas plutôt le rôle des Caisses régionales?

CACEIS contribue à son niveau au développement économique des territoires.

■ Une partie des achats pour son fonctionnement est effectuée auprès de fournisseurs locaux.

■ CACEIS valorise des *start-ups* locales.

■ Si je le souhaite, je participe aux actions des programmes mis en place par CACEIS pour soutenir des initiatives locales, les *Journées solidaires* ou *Be Generous*.

13 CONTRIBUTION AUX TERRITOIRES

DÉFINITION

Plus que jamais attaché à faire vivre ses valeurs coopératives et mutualistes, le groupe Crédit Agricole contribue chaque jour au développement des territoires en soutenant fortement leur dynamisme économique et social.

Son engagement se matérialise également par une solidarité par-delà les frontières. Il contribue à l'aide au développement, tant en France qu'à l'international, sur des sujets comme la lutte contre la pauvreté et les exclusions, le soutien de l'agriculture ou encore le développement rural.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS s'est fixé pour objectif de contribuer activement à la réduction des impacts directs et indirects de ses activités sur ses territoires d'implantation.

Par ailleurs, CACEIS permet et encourage l'implication des collaborateurs pour soutenir les initiatives en matière de développement économique, social et culturel.



✓ Ce que je dois faire

- Comprendre que l'accompagnement des territoires fait partie intégrante de la culture du groupe Crédit Agricole. Proximité, responsabilité et solidarité sont des valeurs qui doivent m'inciter à contribuer à des actions permettant d'améliorer les conditions de développement des territoires
- Prendre en considération les spécificités locales dans mes activités professionnelles
- Accroître le lien social dans le lieu où mes activités professionnelles s'exercent pour le bien des clients, du groupe Crédit Agricole et de CACEIS

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Engager CACEIS dans des actions ne respectant pas les engagements du groupe Crédit Agricole pour développer les territoires

ANTI-CORRUPTION



EXEMPLES

Un nouveau client propose de m'offrir un week-end aux sports d'hiver. En échange, il me suffit simplement d'obtenir rapidement toutes les autorisations pour traiter avec lui au plus vite.

Puis-je le faire ?

Il est interdit de profiter de ma position ou fonction pour recevoir des cadeaux ou avantages. J'alerte sans délai mon responsable et la Direction Conformité de cette tentative de corruption.

Lors d'un audit, je pressens qu'un sujet pourrait entacher le rapport. J'envisage d'inviter l'auditeur dans un très bon restaurant afin de l'influencer favorablement.

Puis-je le faire ?

Non, il est formellement interdit de tenter d'influencer un tiers quand bien même cela serait en faveur de l'entreprise.

14 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

DÉFINITION

La corruption caractérise l'acte d'une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, qui sollicite, propose ou accepte un don, une offre ou une promesse, en vue d'accomplir, retarder ou omettre d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions.

DANS LE DÉTAIL

De manière générale, on distingue le délit de corruption active - le corrupteur - et le délit de corruption passive - le corrompu - passibles de peines pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement (corruption publique).

La corruption active est le fait de proposer, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à un agent public ou à une personne privée afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

La corruption passive concerne un agent public ou une personne privée qui sollicite ou agrée directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des

avantages quelconques pour lui/elle-même ou pour autrui, afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Notre politique est celle de la tolérance zéro en matière de corruption, y compris concernant les paiements de facilitation. Aucun collaborateur ne peut se livrer à des actes de corruption, quelle qu'en soit la forme ou la raison.

La corruption entrave le jeu de la libre concurrence et nuit au développement économique; elle peut avoir de très lourdes conséquences financières, commerciales et pénales, pouvant porter gravement atteinte à la réputation et l'image du groupe Crédit Agricole et de CACEIS. Le collaborateur participant à un acte de corruption est également passible de sanctions disciplinaires, voire pénales.

✓ Ce que je dois faire

- En cas de pressions ou sollicitations exercées par des tiers, prévenir mon responsable ainsi que la Direction Conformité (bk_securite_financiere@caceis.com)
- Déclarer en interne les cadeaux et avantages offerts reçus ou directement adressés au domicile personnel, au-delà du plafond indiqué dans la procédure
- Respecter les procédures existantes de validation des frais engagés par les membres du personnel
- Faire preuve d'une vigilance constante et mettre en œuvre un contrôle des relations avec les intermédiaires ou fournisseurs
- S'assurer que tout paiement fait l'objet d'une justification, d'une documentation et d'une autorisation appropriées
- Respecter les procédures de recrutement définies par CACEIS

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Offrir, promettre ou consentir à un tiers un avantage, financier ou autre, dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission
- Solliciter, recevoir ou accepter un avantage, financier ou autre, en contrepartie de l'exercice d'une mission, d'un consentement dans le cadre d'un accord commercial ou de toute autre action dans le cadre de mes fonctions ou d'une activité
- Privilégier un tiers dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres en échange d'un avantage
- Offrir ou accepter des cadeaux et avantages autres que ceux autorisés conformément aux procédures

EXEMPLES

Pour ouvrir une filiale dans un pays étranger, nous devons obtenir une licence bancaire. Un employé d'un service gouvernemental de ce pays se propose d'influer sur la personne en charge de l'octroi des licences et me propose de verser une partie de la somme demandée sur un compte bancaire.

Que dois-je faire ?

Je refuse et avise au plus vite mon responsable et je demande conseil au Responsable Conformité (bk_securite_financiere@caceis.com) afin d'éviter de rentrer dans un processus de corruption.

15 LUTTE CONTRE LE TRAFIC D'INFLUENCE ET INTERACTION AVEC DES AGENTS PUBLICS

DÉFINITION

Le trafic d'influence est le fait pour une personne dépositaire de l'autorité publique, chargée d'une mission de service public, ou investie d'un mandat électif public, de solliciter des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques pour elle-même ou pour autrui et ce, dans le but d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

DANS LE DÉTAIL

Le trafic d'influence désigne le fait de monnayer la qualité ou l'influence d'une personne, réelle ou supposée, pour influencer une décision qui sera prise par un tiers.

Il implique trois acteurs : le bénéficiaire (celui qui fournit des avantages ou des dons), l'intermédiaire (celui qui utilise le crédit qu'il possède du fait de sa position) et la personne cible qui détient le pouvoir de décision (autorité ou administration publique, magistrat, expert, etc.). Le droit pénal distingue le trafic d'influence actif - du côté du bénéficiaire - et le trafic d'influence passif - du côté de l'intermédiaire. Les deux délits sont autonomes et sont punis de la

même manière avec des peines pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Tous les collaborateurs doivent adopter une conduite des affaires conforme à la réglementation anti-corruption applicable dans les pays dans lesquels CACEIS est présent.

Les cadeaux, avantages ou opérations de relations publiques offerts aux agents publics sont strictement interdits. Certaines opérations impliquant des agents publics nécessitent une vigilance particulière.



✓ Ce que je dois faire

- En cas de pressions ou sollicitations exercées par un agent public, alerter mon responsable ainsi que de la Direction de la Conformité (bk_securite_financiere@caceis.com)
- Respecter les procédures en matière d'opérations impliquant des agents publics
- Faire preuve d'une vigilance constante et d'un contrôle régulier sur les opérations impliquant des agents publics
- M'assurer que tout paiement ou dépense impliquant un agent public est correctement autorisé, comptabilisé et documenté

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission
- Privilégier le proche d'un agent public dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres ou de recrutement
- Remettre des espèces à un agent public

EXEMPLES

Je dois partir en déplacement professionnel dans un pays pour lequel je dois obtenir un visa.

À l'ambassade, l'agent m'informe que le délai d'obtention du visa est plus long que ce que j'avais prévu. Il me propose d'accélérer le processus si je lui offre un dîner dans un restaurant gastronomique. Que dois-je faire ?

Pour éviter tout acte de corruption, je décline cette offre et informe sans délai mon manager et le Responsable Conformité (bk-securite_financiere@caceis.com).

16 LUTTE CONTRE LES PAIEMENTS DE FACILITATION

DÉFINITION

Les paiements de facilitation sont des sommes d'argent généralement modestes, versées directement ou indirectement à un agent public, afin d'exécuter ou accélérer des formalités administratives.

Ces paiements interviennent notamment dans le cadre du traitement d'une demande de visa, de la délivrance d'une autorisation, d'un permis ou d'une licence, ou de formalités douanières.

DANS LE DÉTAIL

Les paiements de facilitation sont assimilés à des actes de corruption. Ils sont interdits par la

Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Les paiements de facilitation sont formellement interdits. Seuls certains cas exceptionnels, notamment si la sécurité ou l'intégrité physique d'un collaborateur est menacée, sont susceptibles de faire exception. Dans de telles situations, le Responsable Conformité (bk_securite_financiere@caceis.com) doit être averti dans les meilleurs délais.



✓ Ce que je dois faire

- Consulter mon manager ou le Responsable Conformité (bk_securite_financiere@caceis.com) si je suis confronté à une demande de paiement de facilitation de la part d'un agent public
- Alerter mon manager ou le Responsable Conformité (bk_securite_financiere@caceis.com) si, dans le cadre d'une situation exceptionnelle, j'effectue une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation
- Conserver toute documentation relative à une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le cadre de l'exécution d'une tâche administrative courante
- Décider seul lorsque je fais face à une demande de paiement de facilitation

EXEMPLES

Mon responsable me demande mon avis pour choisir un nouveau fournisseur car il hésite entre deux entreprises. Il s'avère que le directeur d'une des entreprises est l'un de mes amis d'enfance. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Pour éviter tout conflit d'intérêts, j'informe mon responsable de cette relation et je me retire du processus de sélection.

Mon frère est prestataire dans un organisme de formation, et les offres qu'il propose sont compétitives et adaptées à notre besoin. Dois-je éviter d'y avoir recours ?

Je signale cette situation par écrit à mon responsable qui devra prendre toute mesure pour éviter un éventuel conflit d'intérêts, en particulier ne pas me faire participer au choix du prestataire.

Je suis un collaborateur de CACEIS et titulaire d'un mandat d'administrateur dans une société qui est en relation d'affaires avec CACEIS. Que dois-je faire ?

Je déclare cette situation à mon manager et au Responsable Conformité (bk-conformite-contrôle@caceis.com), et je m'abstiens de participer aux délibérations et décisions sur les sujets qui pourraient générer un conflit d'intérêts.

Je travaille pour l'administration de fonds et j'ai récemment investi dans un fonds pour lequel j'effectue le calcul de la valeur liquidative.

Valoriser un fonds dans lequel j'ai investi pourrait représenter un conflit d'intérêts. J'ai alors l'obligation de communiquer ce potentiel conflit d'intérêts à la Direction Conformité.

17 CONFLITS D'INTÉRÊTS

DÉFINITION

Le conflit d'intérêts est une situation où les intérêts personnels d'un collaborateur peuvent entrer en conflit avec ceux de CACEIS ou du groupe Crédit Agricole.

En d'autres termes, il s'agit d'une situation dans laquelle les intérêts personnels d'un membre de l'entreprise, allant du collaborateur aux organes de direction, sont susceptibles d'influer sur son pouvoir d'appréciation ou de décision dans l'exercice de ses fonctions professionnelles.

Parmi les différents types de conflits d'intérêts, on peut relever ceux à caractère personnel (tel un lien familial), professionnel (dans des relations commerciales), financier (en cas de prêts personnels) et politiques (par une influence sur l'entreprise).

DANS LE DÉTAIL

CACEIS a défini une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts potentiels pouvant survenir dans le cadre de ses activités, et au regard de la clientèle avec laquelle il est en relation.

Les principes définis dans cette politique ainsi que les différentes typologies et cas de conflits

d'intérêts potentiels identifiés sont décrits dans la politique et les procédures de prévention et gestion des conflits d'intérêts de CACEIS. Un résumé est publié sur le site internet de CACEIS.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS mène une politique active de prévention des situations de conflits d'intérêts. Ces dernières peuvent constituer notamment des faits de corruption ou de trafic d'influence et exposer l'entreprise et ses collaborateurs à des accusations de partialité ou de malhonnêteté.

Elles peuvent également avoir des conséquences sur la réputation du groupe Crédit Agricole et/ou de CACEIS et de leurs collaborateurs.



✓ Ce que je dois faire

- Respecter les principes et mesures de prévention de CACEIS concernant en particulier les cadeaux et avantages, les opérations de relations publiques et les activités extra-professionnelles, afin de conserver mon indépendance de jugement et éviter les situations de conflits d'intérêts
- Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité (bk-conformite-contrôle@caceis.com) mes mandats électifs publics
- Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité (bk-conformite-contrôle@caceis.com) les mandats d'administration, de gestion ou de direction détenus à titre privé au sein de tout organisme, à but lucratif ou non, client ou fournisseur du groupe Crédit Agricole ou de CACEIS, et demander l'approbation préalable pour exercer un mandat social en dehors de CACEIS
- Informer mon responsable des éventuels liens personnels ou familiaux que je peux avoir avec un tiers en relation avec CACEIS
- Informer mon Responsable Conformité (bk-conformite-contrôle@caceis.com) de tout conflit d'intérêts potentiel, direct ou indirect et m'abstenir de participer aux débats et à la prise de décision sur les sujets concernés

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Prendre des décisions, dans le cas où mon pouvoir d'appréciation ou de décision peut être influencé ou itéré par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers
- Dissimuler des informations sur tout conflit d'intérêts ou susceptibles de créer cette situation
- Prendre des positions d'intérêts chez un concurrent, un client ou un fournisseur

EXEMPLES

Je suis invité par un de nos fournisseurs à un salon professionnel à l'étranger. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Les voyages, même strictement professionnels et aux frais d'une société tierce, ne sont pas admis sauf participation active de ma part. Je décline poliment cette offre en en donnant clairement les raisons. En effet, il appartient à mon entité de prendre en charge tous mes frais professionnels. Si je suis accompagné d'un proche, j'assume les frais relatifs à ce dernier.

Dans le cadre de mon activité professionnelle, ai-je le droit d'offrir des places de spectacle à un client sans y assister ?

Ma présence n'est pas obligatoire, cependant un représentant de CACEIS doit accompagner le ou les clients invités. Cette règle s'applique également aux fournisseurs.

J'ai reçu des petits cadeaux d'une de mes relations d'affaires, envoyés à mon adresse personnelle. Je suis mal à l'aise car mon responsable n'est pas au courant: que faire ?

La bonne démarche est d'aviser mon manager et de demander conseil au Responsable Conformité (bk-conformite-contrôle@ceceis.com) pour trouver le moyen le plus approprié de traiter cette situation et éviter une situation de corruption.

Après notre dernier rendez-vous, mon banquier m'envoie par la poste un chèque-cadeau d'une valeur de 60 euros. Je sais que la personne souhaiterait rejoindre CACEIS et a déjà passé des entretiens. Que dois-je faire, dois-je le signaler à mon management ?
Oui, je dois signaler cette situation à mon manager, aux Ressources Humaines et au Responsable Conformité (bk-conformite-contrôle@ceceis.com).

18 CADEAUX ET INVITATIONS

DÉFINITION

Les cadeaux d'entreprise sont offerts dans le cadre des relations professionnelles. Certains peuvent avoir une valeur élevée (voyages, équipement électronique, etc.) : ils sont donc encadrés afin d'éviter tout risque de corruption.

Les invitations sont toute forme de relations sociales et d'invitations offertes ou reçues. Dans un contexte commercial, ces opérations de relations publiques prennent la forme de repas, d'hébergements à l'hôtel, de séminaires, conventions ou conférences, ou d'invitations à des manifestations sportives, culturelles ou sociales. On peut y ajouter les voyages d'affaires et les voyages de presse.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Les collaborateurs doivent s'abstenir d'accepter de recevoir des cadeaux ou des invitations, directement ou indirectement, risquant, même involontairement, de compromettre leur indépendance, leur impartialité ou leur intégrité. Ils doivent refuser tout cadeau ou invitation qui pourrait les placer en situation de conflits d'intérêts.

térêts. De la même manière, il est interdit de solliciter des cadeaux auprès de personnes physiques ou de sociétés ayant des relations d'affaires ou essayant de développer des relations d'affaires avec le groupe Crédit Agricole et/ou CACEIS.

Si la valeur du cadeau ou de l'avantage reçu dépasse le montant autorisé selon les normes internes, le collaborateur doit, avant de pouvoir l'accepter, en faire la demande auprès de son manager, qui doit en aviser le Responsable Conformité (bk-conformite-contrôle@ceceis.com).

CACEIS ne prohibe pas la participation à des opérations de relations publiques. Celles-ci sont des manifestations de courtoisie et de bienvenue entre partenaires d'affaires. Cependant, ces relations publiques doivent avoir une justification commerciale claire.

Pour toutes les opérations collectives de relations publiques organisées par CACEIS, les clients doivent être systématiquement accompagnés par un ou plusieurs représentants de CACEIS.

✓ Ce que je dois faire

- En tant que responsable, m'assurer que mes collaborateurs sont informés des règles en matière de cadeaux et invitations, relations publiques et voyages d'affaires
- Avant d'accepter de recevoir un cadeau ou une invitation, m'interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu publiquement et refuser ceux qui pourraient me placer en situation de conflits d'intérêts
- En cas de doute sur la valeur d'un cadeau ou l'opportunité de l'accepter, en parler au Responsable Conformité (bk-conformite-contrôle@ceceis.com)
- Être transparent vis-à-vis de mon manager pour éviter toute suspicion
- Éviter les invitations à des manifestations de valeur élevée
- En cas d'acceptation d'une invitation, régler les frais de déplacements et d'hébergement associés
- Respecter la procédure de déclaration interne

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Accepter ou octroyer des cadeaux ou des avantages d'une valeur supérieure au montant fixé
- Recevoir à mon domicile des cadeaux ou des avantages, quel qu'en soit le montant
- Solliciter pour mon propre compte ou celui de tiers toute forme de cadeaux ou avantages
- Recevoir d'une contrepartie, d'un intermédiaire, d'un fournisseur ou d'un client, directement ou indirectement, une rémunération sous quelque forme que ce soit
- Donner ou recevoir des espèces en cadeau
- Offrir ou accepter de participer/assister à des manifestations publiques qui pourraient nuire à l'image du Groupe

19 LOBBYING ET FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES

DÉFINITION

Le lobbying ou représentation d'intérêts désigne toute communication directe ou indirecte avec des responsables publics afin d'influencer la décision publique.

Le recours aux représentants d'intérêts est un moyen pour le législateur de s'informer sur la manière dont la loi est appliquée et sur les moyens de l'améliorer. C'est également un moyen utile pour permettre aux décideurs publics de mieux connaître les attentes de la société civile. Le financement de partis politiques est interdit aux personnes morales (entreprises, fondations...).

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

En coopération avec des experts et des praticiens des différentes entités du Groupe, le lobbying permet à CACEIS, exclusivement par l'intermédiaire des associations de Place et du Groupe Crédit Agricole, de contribuer positivement aux débats publics internationaux, européens et nationaux qu'ils soient politiques ou techniques. Il a pour objet d'apporter une vision argumentée des impacts des décisions publiques pour le Groupe et de préserver et/ou promouvoir ses intérêts à travers les groupes et associations de

Place ainsi qu'au sein du Groupe Crédit Agricole. Outre le respect total de l'interdiction de financer des partis politiques, y compris dans les pays où cela est autorisé, CACEIS demande que les convictions et les engagements politiques des collaborateurs restent personnels, ce afin de ne jamais engager ou entraver sa réputation. Ces activités doivent s'exercer en dehors du temps de travail et à l'extérieur de CACEIS.



✓ Ce que je dois faire

- Être transparent sur mes activités de lobbying, au sein comme en dehors de CACEIS
- Rendre compte de mes mandats dans les différentes associations professionnelles
- Asseoir mes argumentaires sur des informations fiables ayant fait l'objet d'une analyse et expertise interne
- Faire apparaître les conséquences sur les différentes parties prenantes
- Tenir à jour la liste des rendez-vous organisés à ma demande auprès de décideurs publics, dans le but d'influencer une décision publique, et ce afin que les associations de place dont fait partie CACEIS au sein du groupe CASA, puissent produire le rapport prévu par la réglementation
- Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité mes mandats électifs publics
- M'assurer que je n'engage pas le groupe Crédit Agricole par mes opinions et actions politiques
- Refuser toute sollicitation de soutien politique, sous quelque forme que ce soit, qui pourrait engager la responsabilité de CACEIS

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Recourir à la corruption et à des pratiques malhonnêtes ou abusives
- Utiliser les ressources ou les fonds de CACEIS pour engager ce dernier dans des activités de financement ou de soutien politique
- Offrir ou accepter des cadeaux et avantages

EXEMPLES

Que dois-je faire si un de nos clients me sollicite afin de soutenir sa campagne politique aux élections locales ?

Je refuse cette demande de contribution afin d'assurer la neutralité politique de CACEIS et informe sans délai mon manager ou mon Responsable Conformité.

Je travaille dans un pays où il est de coutume pour les grandes entreprises étrangères de faire des contributions aux principaux partis politiques. Une contribution au nom de CACEIS est-elle possible ?

Non. Même si cette contribution est admise par la loi et les coutumes locales, elle peut engager la responsabilité du Groupe. J'informe mon manager et le Responsable Conformité sans délai.

EXEMPLES

Un client me contacte afin que CACEIS participe au financement de l'association caritative de sa femme en faveur d'enfants démunis. Quelle procédure suivre dans une telle situation ?

Je dois m'adresser à mon responsable ou à la Direction de la Communication pour évaluer cette situation et définir le processus à suivre.

CACEIS soutient financièrement une œuvre caritative environnementale depuis plusieurs années. Dans le cadre d'un contrôle de l'usage des fonds, je constate que les contributions réalisées par le Groupe ont été utilisées à d'autres fins que celles initialement prévues au contrat, notamment pour l'impression de tracts. De plus, l'imprimerie appartient à la sœur du trésorier de l'association. Que dois-je faire ?

Je parle sans délai de cette situation à la Direction de la Communication et à mon Responsable Conformité. Il sera ensuite nécessaire de déterminer si le financement de cette association doit être renouvelé, compte tenu du risque de conflit d'intérêts ainsi que du risque lié à l'utilisation impropre des fonds distribués par le Groupe.

20 MÉCÉNAT ET ACTIONS CARITATIVES

DÉFINITION

Le mécénat permet à une entreprise de verser un don sous forme d'une aide financière ou matérielle à un organisme pour soutenir une œuvre d'intérêt général ou de se porter acquéreur d'un bien culturel.

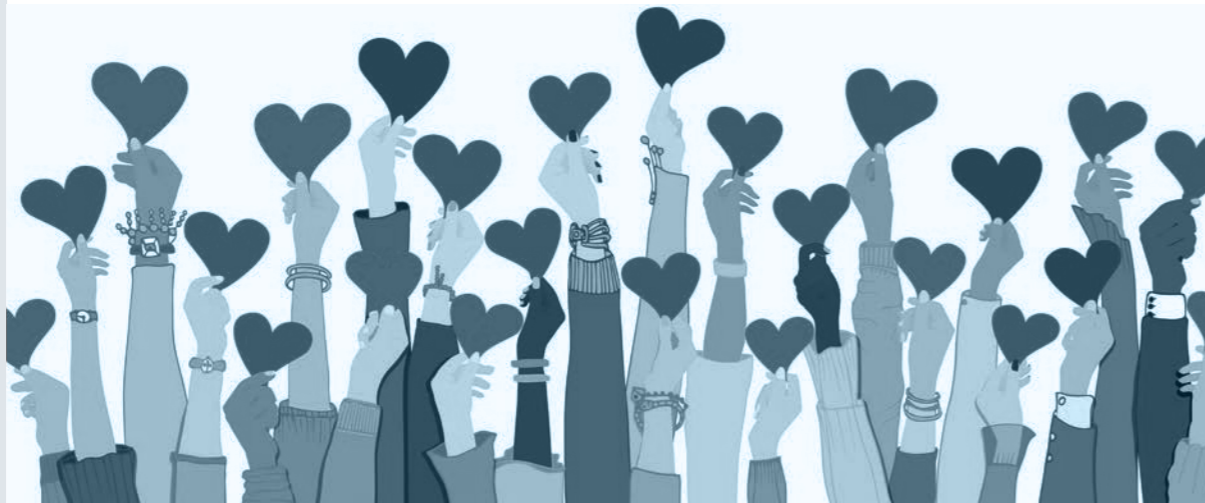
Une contribution caritative est une subvention ou un don fait à une organisation pour servir un but caritatif. Elle peut prendre la forme d'un apport en espèces ou en nature ou d'une prestation de services.

Plus précisément, le groupe Crédit Agricole favorise les contributions dans les pays où il est actif et dans les domaines de la préservation du patrimoine, la solidarité, l'éducation, les arts, la culture, la santé, etc.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Dans le cadre de ses engagements de responsabilité sociale et sociétale, CACEIS soutient les actions caritatives. À travers son programme Be Generous, il contribue notamment au financement de projets associatifs portés par les collaborateurs. La contribution doit être conforme à la Charte éthique du groupe Crédit Agricole.

Les contributions caritatives ne doivent jamais servir à déguiser un avantage illégitime destiné à influencer ou pouvant apparaître comme destiné à influencer une prise de décision.



✓ Ce que je dois faire

- Avant toute initiative concernant un projet en faveur d'une œuvre de mécénat ou d'action caritative, consulter la Direction de la Communication
- Préférer les œuvres caritatives dont les comptes sont publiés et régulièrement visés et qui disposent des ressources financières et en personnel leur permettant d'atteindre leurs objectifs
- Établir un contrat avec les organisations concernées intégrant les clauses de conformité et m'assurer d'être en mesure de vérifier l'usage des fonds
- M'assurer que toute dépense en lien avec une œuvre caritative est correctement autorisée, comptabilisée et documentée

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Faire des dons au nom de CACEIS à des particuliers ou à des organismes à but lucratif
- Financer au nom de CACEIS des œuvres bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, ou contrôlées par eux
- Soutenir une organisation qui pourrait avoir un impact négatif sur la réputation de CACEIS ou du groupe Crédit Agricole
- Effectuer des paiements en espèces au nom de CACEIS

EXEMPLES

21 SPONSORING

DÉFINITION

Le sponsoring, ou parrainage, est une forme de marketing par laquelle l'entreprise paie tout ou partie des coûts associés à un projet, un programme, un événement ou une conférence, en échange d'une visibilité sur des supports de communication.

DANS LE DÉTAIL

L'entreprise bénéficie de la possibilité d'afficher ses logos et marques auprès de l'organisme en charge dudit projet ou événement, indiquant qu'elle a contribué au financement. Ceci peut concerner aussi bien des organisations à but non lucratif que des entités commerciales.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Le sponsoring fait partie intégrante de la stratégie de marketing et communication de CACEIS. CACEIS peut également s'associer à des démarches de sponsoring avec d'autres entreprises du groupe Crédit Agricole.

Les sponsorings doivent être conformes aux principes et règles internes de CACEIS et ne jamais servir à avantager indûment, influencer abusivement ou donner l'apparence d'influencer abusivement quelque décisionnaire que ce soit.



✓ Ce que je dois faire

- Avant toute forme d'engagement, soumettre une demande écrite à la Direction de la Communication. Lorsque des événements ou activités sponsorisés sont contrôlés par des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, je dois mentionner cette information dans ma requête
- Sélectionner avec précaution l'organisme sponsorisé, au vu de son expérience et de sa réputation, et de l'intérêt pour les activités de CACEIS
- Préférer les organisations sponsorisées dont les comptes sont publiés et régulièrement visés

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Promettre un sponsoring sans accord de la Direction de la Communication de CACEIS
- Promettre d'accorder un sponsoring à une organisation bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches ou contrôlée par eux
- Promettre d'accorder un sponsoring à une organisation qui appartient à un client de CACEIS

Travaillant au Service Clientèle, je suis contacté par le trésorier d'un groupe qui me suggère que CACEIS sponsorise un événement sportif en échange de la signature d'un contrat de plusieurs millions d'euros. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Je refuse l'offre car ce comportement constitue un cas de corruption. J'en parle sans délai à mon manager ou mon Responsable Conformité.

Je suis contactée par les organisateurs d'une conférence internationale sur la distribution de fonds pour que CACEIS sponsorise l'événement.

Je pense que ce serait une bonne idée pour CACEIS afin de favoriser la visibilité du Groupe. Que dois-je répondre ?

Je suggère à mon interlocuteur de contacter directement la Direction de la Communication de CACEIS pour lui soumettre cette proposition.

PROTECTION ET RÉPUTATION DU GROUPE

4



EXEMPLES

Je suis dans les transports et souhaite profiter du trajet pour avancer dans mon travail, puis-je le faire ?

L'écran, sans filtre de confidentialité, d'un ordinateur portable est facilement lisible par les autres passagers. Je ne travaille pas sur des documents confidentiels dans ces conditions. Il en est de même pour les tablettes et téléphones portables.

Je dois m'absenter quelques minutes le temps de répondre à un collègue sur une question technique, puis-je quitter mon poste en l'état ?

Non, je dois m'assurer que ma session est verrouillée et qu'aucun document confidentiel ne reste sur mon bureau à la vue de tous.

Je suis dans un lieu public et échange avec un collègue sur un dossier confidentiel et sensible, puis-je le faire ?

Non, je dois m'assurer d'un environnement protégé pour évoquer ce dossier afin d'éviter toute utilisation illicite d'informations confidentielles.

22 CONFIDENTIALITÉ

DÉFINITION

La confidentialité et le secret professionnel sont des principes fondamentaux des secteurs bancaire et financier. Ils doivent être une préoccupation permanente pour chaque collaborateur, quel que soit le domaine dans lequel il exerce ses fonctions.

DANS LE DÉTAIL

Toutes les informations relatives à la clientèle de CACEIS, mais aussi tout renseignement sur CACEIS, les autres entités du groupe Crédit Agricole, (salariés, clientèle, organisation interne), ses systèmes d'information, ses procédures de sécurité ou encore ses fournisseurs et ses sous-traitants, sont confidentielles.

En cas de divulgation d'une information confidentielle, la responsabilité de CACEIS et du collaborateur est engagée. Lorsqu'il s'agit d'informations non publiques d'une société cotée, le non-respect de leur confidentialité peut être sanctionné pénalement, administrativement et professionnellement.

Le secret professionnel concerne toute information sur un client quelle qu'elle soit. Elle ne

peut être révélée en dehors de l'entreprise, ou même au sein de l'entreprise à des personnes n'ayant pas à la connaître pour les besoins de leur fonction.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS veille à ce que le respect de la confidentialité s'impose en toutes circonstances et s'applique à tous types de médias. Chaque collaborateur de CACEIS est dépositaire et responsable des informations confidentielles qu'il reçoit. Il ne les utilise en interne que dans le cadre de nécessités professionnelles et ne les divulgue à l'extérieur de l'entreprise que s'il est autorisé à le faire ou dans les cas prévus par la loi.

Les collaborateurs de CACEIS doivent également appliquer, avec la plus grande rigueur, le principe de confidentialité lors de leur utilisation des médias sociaux. Ils sont responsables de leurs publications sur internet et doivent veiller à ne pas y diffuser des informations qu'ils ne donneraient pas à l'extérieur de CACEIS par d'autres moyens. Ce principe de confidentialité vaut également sur les réseaux sociaux professionnels.

✓ Ce que je dois faire

- Respecter la stricte confidentialité des informations des clients, de CACEIS, et plus largement du Groupe, auxquelles j'ai accès
- Toujours obtenir l'autorisation écrite des clients dans le cas où j'ai besoin de transmettre certaines des informations confidentielles les concernant
- Ne partager des informations confidentielles au sein de CACEIS ou du groupe Crédit Agricole, qu'avec les personnes concernées et ce, uniquement pour les besoins de leur fonction
- Classer les messages électroniques selon le niveau de confidentialité des informations contenues
- Toujours verrouiller son PC avant de quitter son poste de travail et respecter les règles en matière de rangement du bureau *Clean desk policy*
- Être vigilant quant aux personnes destinataires d'un message électronique, s'interroger sur la légitimité des personnes à être maintenues dans la diffusion
- Toujours m'assurer qu'un accord de confidentialité existe avant de partager des informations confidentielles avec un professionnel extérieur
- Protéger les informations confidentielles contre toute utilisation illicite et accès non autorisé
- En cas de doute sur des informations que je souhaite diffuser sur les médias sociaux, demander conseil à mon manager ou au Responsable Conformité avant toute diffusion

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Divulguer des informations sur les clients, sur CACEIS ou le groupe Crédit Agricole à des personnes extérieures
- Envoyer des informations confidentielles vers une messagerie électronique personnelle
- Diffuser sur les médias sociaux ou autres, des informations qui pourraient porter atteinte aux clients, à CACEIS ou au groupe Crédit Agricole ou à ma fonction

EXEMPLES

CACEIS est en relation d'affaires depuis dix ans avec un client qui souhaite passer un ordre de virement dans un pays à risque vers un bénéficiaire inhabituel par rapport à son activité. Que dois-je faire ?

Je contacte le client afin d'obtenir plus d'éléments sur le motif économique et sur l'identité du bénéficiaire du virement. Je place l'opération en suspens et je saisis la Direction Conformité.

Je présente un prospect pour une entrée en relation d'affaires. À ce titre, en tant que commercial, je l'ai interrogé afin de compléter ma connaissance du client et me suis fondé sur ces éléments, dont les bénéficiaires effectifs, pour présenter le prospect. Cependant, après une recherche approfondie, il apparaît que le bénéficiaire effectif est au sommet d'une structure complexe dont l'entité finale est domiciliée dans un paradis fiscal. Que dois-je faire ?

Je vérifie dans un premier temps l'organigramme afin de restituer la chaîne de détention. Puis je remonte cette dernière jusqu'au bénéficiaire ultime. Si la structure semble opaque, je saisis la Direction Conformité. L'identification formelle du bénéficiaire effectif est une obligation réglementaire.

En tant que manager, je suis face à une transaction suspecte. Je connais très bien le client, est-ce que je peux dissimuler l'opération ?
Non, la nature de la relation commerciale avec le client ne peut pas influencer ma vigilance. Je dois contacter la Direction Conformité et attendre son avis sur le sujet.

Dans le cadre de la prestation d'agent de transfert, je traite des opérations pour le compte d'investisseurs qui ne sont pas clients de CACEIS, puis-je ne pas contrôler ?
Non, la fonction d'agent de transfert, de par sa nature, reste soumise aux contrôles et à la vigilance sur l'origine ou la destination des fonds, notamment provenant de personnes ou d'un pays sous surveillance.

23 LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

DÉFINITION

Le blanchiment est le fait de faciliter, par tout moyen, la dissimulation de la provenance des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect. Constitue également un blanchiment le fait d'apporter son concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit. Le blanchiment d'argent a donc pour but de faire perdre le caractère illégal de son origine en le réinvestissant dans des activités légales. Le financement du terrorisme va aussi se nourrir, dans une finalité terroriste, de l'origine illégale de flux financiers. Il pourra aussi concerner des fonds d'origine légale mais utilisés en vue de la réalisation d'une action terroriste. On parle alors de « noircissement de fonds ».

DANS LE DÉTAIL

Le blanchiment d'argent et le financement du

terrorisme sont des phénomènes d'une ampleur sans précédent. Ils affectent nos sociétés et le développement économique des pays. Par ce moyen, les criminels peuvent infiltrer les institutions financières, contrôler certains secteurs économiques et corrompre les directions et gouvernements, attenter à la vie des citoyens, affectant des grands principes comme la démocratie.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS participe à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme. Ainsi, l'entreprise surveille les flux financiers dans le respect des réglementations applicables. Chacun doit participer, à son niveau, à cette vigilance constante. Toute violation des obligations expose dirigeants, administrateurs, collaborateurs à une responsabilité civile, pénale, administrative et disciplinaire. En outre, l'image et la réputation de CACEIS et du groupe Crédit Agricole sont en jeu.

✓ Ce que je dois faire

- Me tenir informé sur ces sujets même si je ne suis pas directement exposé
- Si je suis manager, veiller activement à ce que les collaborateurs qui travaillent avec moi soient bien informés de ces sujets
- Appliquer les procédures en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- Apporter une vigilance particulière à la connaissance de mes clients à l'ouverture des comptes et tout au long de la relation
- Rester vigilant en permanence et repérer les opérations inhabituelles, atypiques, complexes, sans justification économique apparente, qui pourraient être illicites et demander au client de fournir des explications concernant ces opérations
- Refuser de réaliser toute opération non justifiée économiquement ou dont l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires reste douteuse
- Déclarer à la Direction de la Conformité toute opération suspecte
- Réaliser mes formations Conformité dans les délais fixés

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Ne pas appliquer strictement les procédures pour des raisons qui seraient, par exemple, commerciales
- Rvéler à un client qu'il fait l'objet de doutes ou de suspicions en matière de lutte contre le blanchiment, ou révéler cette information à un tiers
- Procéder ou apporter son concours à toute opération ou demande suspecte de placement, de dissimulation ou d'intégration de manière directe ou indirecte, activement ou passivement

EXEMPLES

Une personne physique qui vit en France et détient une double nationalité dont une nationalité américaine pense ne pas être assujettie aux impôts américains du fait de sa seule citoyenneté américaine.

Comme cette personne détient la double nationalité, elle est considérée comme une « U.S. Person » avec les obligations qui y sont rattachées. En effet, à la différence de la plupart des autres juridictions, l'assujettissement à l'impôt américain est attaché également à la citoyenneté et non pas seulement à la seule résidence, ce qui signifie que les citoyens américains vivant à l'étranger doivent annuellement remplir une déclaration fiscale américaine, et ce, indépendamment de leur lieu de résidence. Dans le cas où cette personne (physique ou morale) réalise une opération transfrontalière comportant un avantage fiscal principal, la Directive (UE) 2018/822 qui instaure de nouvelles obligations de transparence en matière fiscale, impose à CACEIS, comme à tout intermédiaire, de déclarer cette opération aux autorités fiscales compétentes.

24 LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE

DÉFINITION

L'évasion fiscale est qualifiée de fraude fiscale quand elle consiste à éviter ou réduire un impôt en assujettissant illégalement le patrimoine ou les bénéfices dans un pays différent de celui auquel ils devraient être soumis.

L'évasion fiscale, qualifiée de fraude fiscale, concerne aussi bien des entreprises que des particuliers.

Cette pratique est à distinguer de l'optimisation fiscale qui consiste, pour un particulier ou un professionnel, à chercher, dans le respect de la loi, à réduire sa fiscalité.

DANS LE DÉTAIL

Les dispositifs fiscaux FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) et AEOI (Automatic Exchange Of Information), auxquels CACEIS doit se conformer, visent à lutter contre l'évasion fiscale :

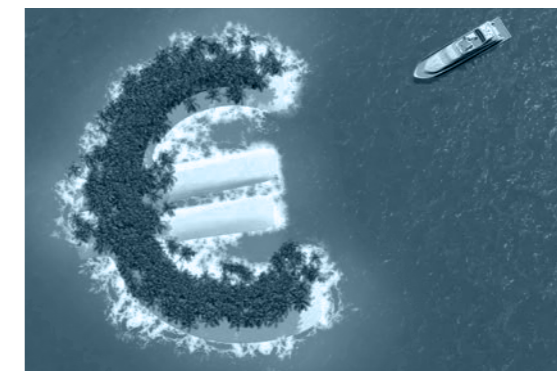
- FATCA par la collecte des informations concernant les avoirs et revenus détenus par les contribuables américains (« US person ») en dehors des États-Unis ;
- AEOI à l'initiative de l'OCDE en procédant à des échanges multilatéraux d'informations dans le but d'identifier les avoirs détenus par les résidents fiscaux en dehors de leur juridiction de résidence.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS considère qu'une approche cohérente et responsable de la fiscalité constitue un élément essentiel de sa stratégie, inscrite dans le long terme.

CACEIS traite avec intégrité et transparence toute question fiscale le concernant. Toutes les opérations et transactions réalisées reposent sur une réalité économique et CACEIS ne cherche pas à éviter l'impôt au travers de structures prévues à cet effet.

CACEIS s'engage à ne pas mettre en place ou proposer des opérations à but exclusivement fiscal, à ne pas assister sa clientèle pour contourner ses obligations fiscales et à ne pas être présent dans les états ou territoires dont les juridictions sont qualifiées par l'Union Européenne de « non coopératifs » (paradis fiscaux).



✓ Ce que je dois faire

- Respecter les lois et réglementations en vigueur dans les états et territoires où sont exercées nos activités
- Demander une autorisation à la Direction de la Conformité de CACEIS et à la Direction Fiscale du groupe Crédit Agricole, avant tout investissement d'une entité dans un état ou territoire étranger non coopératif
- Rester attentif, identifier et signaler sans délai au Responsable Conformité toute action visant à contourner directement ou indirectement les règles fiscales
- Disposer d'un dossier de connaissance client à jour comprenant notamment la résidence fiscale (AEOI) et l'indice d'américanité (FATCA) de celui-ci
- En cas de doute, m'adresser à mon Responsable Conformité

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Soustraire volontairement CACEIS à ses obligations fiscales
- Conseiller un client et/ou faciliter une opération, une transaction et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des règles fiscales
- Signer des auto-certifications à la place du client
- Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des paradis fiscaux

EXEMPLES

Je suis titulaire de la double nationalité franco-américaine et je suis salarié de CACEIS. À quelle réglementation dois-je me référer ?

Je suis alors désigné comme « U.S. Person » affiliée au Groupe. Quelle que soit mon activité, j'informe la Direction des Ressources Humaines de mon statut, et je lis attentivement la procédure sur ce sujet. Ceci afin de me conformer aux dispositions légales de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) qui me concernent et respecter, dans l'exercice de mes missions, les sanctions internationales décidées par les États-Unis.

Un client OPC me demande s'il peut investir dans une valeur émise par une société incorporée dans un pays visé par les sanctions internationales. Je ne connais pas la société et je ne sais pas si elle fait l'objet de sanctions internationales. Que dois-je faire ?

Le client doit s'assurer de la conformité de ses opérations. Néanmoins, je saisis la Direction Conformité qui va effectuer une analyse détaillée afin de m'assurer que la société ne fait pas l'objet de sanctions à l'encontre du pays concerné.

Dans le cadre de mes fonctions, j'ai reçu une instruction sur une valeur émise par une compagnie pétrolière incorporée dans un pays visé par les sanctions internationales. Comme j'ai déjà reçu ce type d'instructions dans le passé, puis-je la réaliser ?

Je ne peux pas faire de suppositions basées sur des transactions passées. CACEIS doit faire une analyse complète avant de réaliser toute opération, vérifier les sanctions applicables aux parties prenantes et aux pays, documenter suffisamment pour justifier l'analyse, commenter la décision et conserver ces éléments.

À l'occasion d'une mise à jour des listes sanctions internationales par l'OFAC, des flux financiers sur une valeur sont bloqués et font l'objet d'une analyse par la Direction Conformité, que puis-je dire à mon client ?

Je décris le contexte réglementaire et lui explique que CACEIS doit traiter les transactions de ses clients dans le respect des textes. J'indique que la transaction est en cours d'analyse par la Direction Conformité et que je le contacterai très rapidement pour l'informer des suites données.

25 SANCTIONS INTERNATIONALES

DÉFINITION

Les sanctions internationales sont des mesures prises par un ou plusieurs États à l'encontre de personnes physiques et/ou morales (par exemple le gel des avoirs), et également à l'encontre de pays ou de gouvernements (mesures d'embargo).

Elles ont notamment pour objectif de lutter contre le terrorisme, les activités de prolifération nucléaire et les violations des droits de l'homme.

DANS LE DÉTAIL

La plupart des sanctions internationales applicables au niveau de CACEIS et de l'ensemble du groupe Crédit Agricole sont émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'ONU, l'Union Européenne, la France, les États-Unis et par les autorités locales compétentes où le Groupe est implanté.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS veille à garantir une stricte conformité au droit des sanctions internationales, qui peut s'avérer complexe et de portée

extraterritoriale dans les pays et territoires où les activités du Groupe sont exercées.

Le respect de ces exigences est assuré par le renforcement des procédures internes et des programmes de conformité au droit relatif aux sanctions internationales, applicables à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, quel que soit le pays et quelle que soit la taille de l'entité, et au-delà même des activités purement bancaires. CACEIS ne saurait tolérer de violations aux sanctions internationales.



✓ Ce que je dois faire

- Prendre connaissance et comprendre les politiques et procédures internes du Groupe, et m'y conformer
- Suivre les formations obligatoires dans les délais fixés
- Rester attentif, identifier et signaler sans délai auprès du responsable Sanctions internationales Groupe ou Responsable local de Conformité toute violation ou tentative de violation des sanctions internationales, et toute action visant à les contourner directement ou indirectement
- Disposer d'un dossier de connaissance client à jour et complet
- Contrôler, dans le cadre de mes fonctions, la conformité des opérations au regard des sanctions internationales
- En cas de doute, m'adresser à mon Responsable Conformité

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Participer activement ou passivement à une opération financière peu claire ou dont la complexité est inexplicable
- Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des pays ou personnes faisant l'objet de sanctions internationales
- Modifier des outils ou des processus informatiques ayant pour effet une suppression d'informations utiles à la détection de risques de sanctions internationales
- Conseiller un client et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des sanctions internationales

26 PRÉVENTION DE LA FRAUDE

DÉFINITION

La fraude est un acte intentionnel, effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel, au détriment d'une personne ou d'une organisation. La fraude est caractérisée en cas d'infraction aux lois, règlements ou règles internes, d'atteinte aux droits d'autrui et de dissimulation de tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.

DANS LE DÉTAIL

Il est possible de distinguer deux types de fraude selon l'origine des acteurs malveillants :

- La fraude externe est le fait d'individus, isolés ou en groupe, clients ou non, agissant en vue d'obtenir des fonds, des documents ou des informations utilisables à leur profit au détriment d'une entreprise, de ses clients ou de tiers.
- La fraude interne est caractérisée par l'acte malveillant d'un collaborateur au préjudice de son entreprise ou des intérêts d'un tiers gérés par l'entreprise. Elle peut aussi se caractériser par l'acte malveillant réalisé avec la complicité d'individus extérieurs à l'entreprise, on parle alors de fraude mixte.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS attache une importance fondamentale à la prévention de la fraude, dont les techniques sont toujours plus nombreuses et sophistiquées, en lien notamment avec la transformation digitale.

Dans ce contexte d'amplification de la fraude, une lutte en amont et en aval est indispensable. Tout collaborateur, quelles que soient ses fonctions, a un rôle à jouer dans cette prévention. C'est grâce à la vigilance quotidienne de chacun que l'on peut prévenir et détecter les tentatives de fraude.

CACEIS s'est doté d'une « Charte de l'utilisateur des moyens informatiques et de communication électronique ».



✓ Ce que je dois faire

- Connaître les procédures et les bonnes pratiques en matière de prévention de la fraude, et les appliquer de façon responsable en assurant une vigilance constante
- En cas de soupçon de fraude ou en cas de doute, alerter sans délai mon manager et la Direction Conformité pour qu'ils puissent agir rapidement
- En cas de doute sur l'identité de l'expéditeur d'un courriel, le transférer sans l'ouvrir à mon correspondant informatique (cf. « Charte de l'utilisateur des moyens informatiques et de communication électronique »)
- Si je suis un manager, évaluer le risque de fraude de mes activités, et faire respecter les principes de bonne conduite ainsi que les règles professionnelles générales
- Procéder à l'analyse des risques de fraude lors de la conception ou de l'évolution significative de nouveaux produits, nouveaux services ou de nouvelles activités
- Respecter le principe de séparation des tâches qui veut qu'une personne qui réalise ou exécute une opération ne peut ni la valider, ni en effectuer le règlement

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Communiquer à quiconque mes mots de passe, prêter mon badge d'accès, laisser des informations ou documents confidentiels sur mon bureau
- Ouvrir un courriel ou une pièce jointe d'un expéditeur inconnu
- Discuter de sujets sensibles qui pourraient impliquer CACEIS et le groupe Crédit Agricole dans les lieux publics ou dans les transports
- Utiliser des supports externes (disques durs externes ou clés USB)

EXEMPLES

Je viens de recevoir un courriel d'une adresse inconnue contenant une pièce jointe, puis-je l'ouvrir ?

Pour limiter le risque d'hameçonnage et d'infection par un logiciel espion, je n'ouvre jamais un message électronique si je ne connais pas l'expéditeur. En cas de doute, je transfère le courriel à mon correspondant informatique pour qu'il puisse effectuer les vérifications nécessaires.

Un ami m'a prêté sa clé USB contenant des articles intéressants, ai-je le droit de m'en servir sur mon lieu de travail ?

Cette action est dangereuse au regard de la sécurité informatique, je dois auparavant m'assurer de l'origine de la clé ainsi que de son contenu qui pourrait contenir un virus susceptible d'infecter le système d'information.

Je suis le seul destinataire d'un courriel signé d'un dirigeant de CACEIS, me demandant des informations sensibles. Dois-je répondre ?

Une demande inhabituelle, même interne, peut être le signe d'une tentative de fraude par usurpation d'identité. Je la transfère au Responsable Conformité de mon entité pour m'assurer de la marche à suivre.

Un client me demande au téléphone de procéder à un paiement, sans fournir la documentation nécessaire aux contrôles relatifs à la sécurité financière, m'assurant qu'il la fournira par la suite et en présentant l'opération comme urgente.

Je lui indique qu'il est nécessaire que CACEIS reçoive la documentation demandée avant de procéder à tout paiement et j'informe mon responsable et la Direction Conformité.

EXEMPLES

Lors de ma pause-café matinale, je comprends en entendant une conversation, qu'une société cotée a pour projet de racheter une autre société elle aussi cotée, information qui, après vérification, n'est pas publique. Puis-je réaliser une opération financière pour mon compte sur celles-ci sachant que l'information ne m'a pas été donnée directement et distinctement ?

Non. En effet, de manière générale, les autorités de tutelle considèrent comme « initiée » toute personne détenant une information privilégiée obtenue dans le cadre de ses fonctions, de sa profession ou par tout autre moyen.

Je suis avec un collègue dans le métro et je souhaiterais revenir sur un élément abordé durant une réunion. Puis-je en parler tout de suite ?

J'attends d'être dans un lieu discret pour en discuter : je limite ainsi le risque de divulguer une information pouvant être qualifiée de privilégiée et d'être entendu par un individu malveillant.

Un client me donne une information interne qui n'a pas encore été rendue publique. Puis-je l'utiliser puisqu'il me l'a donnée spontanément ?

Non, il est interdit d'utiliser cette information si elle n'est pas publique. En cas de doute, je dois contacter la Direction Conformité qui me conseillera.

27 PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS

DÉFINITION

Les délits d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations forment les abus de marché. Lutter contre les abus de marché, c'est préserver l'intégrité et la transparence des marchés ainsi que la confiance du public. Il est fait appel à la responsabilité de chacun pour respecter le principe d'égalité de l'information entre les investisseurs.

En cas de manquement à ces règles, l'entité prestataire de services d'investissement et les personnes physiques placées sous son autorité s'exposent à des sanctions disciplinaires, pécuniaires, civiles et pénales.

DANS LE DÉTAIL

Une information privilégiée est une information précise concernant une société, un émetteur ou un instrument financier, qui n'a pas été rendue publique, et qui, si elle était rendue publique, serait susceptible d'influencer de façon sensible le cours de la société ou des instruments financiers concernés

L'utilisation, la transmission et la recommandation de cette information pour son propre compte

ou pour autrui sont constitutives de manquements d'initiés et de ce fait, sont strictement interdites et sanctionnées.

La manipulation de cours consiste à tenter de forcer l'évolution d'une tendance à la hausse ou à la baisse pour en tirer bénéfice (par exemple pour freiner une chute de valeur des titres boursiers d'une entreprise).

La diffusion d'informations trompeuses est le fait pour toute personne de répandre dans le public par des voies et moyens quelconques des informations fausses ou trompeuses sur les perspectives ou la situation d'un émetteur dont les titres sont négociés sur un marché réglementé ou sur les perspectives d'évolution d'un instrument financier admis sur un marché réglementé, de nature à agir sur le cours.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS met en place des « barrières à l'information » afin de protéger une information de nature privilégiée. Ces dispositions consistent à soumettre les personnes ayant accès à une information de nature privilégiée au dispositif d'encadrement de l'information privilégiée.

✓ Ce que je dois faire

- Lors du traitement d'un ordre ou d'une transaction, qui pourrait être constitutif d'abus de marché, informer mon responsable et la Direction Conformité dans les meilleurs délais
- Si je ne peux ignorer le caractère d'abus de marché d'un ordre ou d'une opération, refuser son exécution et informer mon responsable et la Direction Conformité dans les meilleurs délais
- Préserver le caractère de confidentialité de la déclaration d'une opération suspecte et donc ne pas communiquer sur le soupçon d'abus de marché, avéré ou non, en particulier auprès des personnes concernées
- Être attentif et prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas divulguer une information privilégiée. Cela passe par le respect des barrières à l'information mises en place
- De manière préventive, veiller à la sécurité de mon ordinateur et l'accessibilité des documents à mon poste de travail pouvant contenir des informations sensibles voire privilégiées
- Si je suis inscrit sur une liste d'initiés, respecter les obligations qui y sont rattachées
- Avant de diffuser une information, m'assurer de son caractère public
- Si je pense détenir une information privilégiée, en parler à mon manager et en informer le Responsable Conformité
- Afin d'éviter la diffusion d'informations trompeuses, lors d'échanges avec mon client ou mes collègues, veiller à m'en tenir à des éléments factuels, utiliser le conditionnel sans porter d'analyse personnelle et rester neutre, quitte à utiliser mon devoir de réserve
- Respecter les consignes des clients quant aux ordres, s'en tenir aux instructions nettes et précises et demander des informations supplémentaires lorsque l'opération présente un caractère suspect quant au motif ou au montant inhabituel



EXEMPLES

Un client me passe un ordre d'achat d'une taille inhabituelle sur l'action d'une société cotée, et ne semble pas se soucier du prix d'exécution. Quelques jours plus tard, la société annonce publiquement la signature d'un contrat important, et l'action varie immédiatement à la hausse de 15 %. Le client me passe alors l'ordre de revendre l'intégralité de sa position.

La taille inhabituelle de l'ordre, la précipitation du client à revendre sa position, et son manque d'intérêt pour le prix d'exécution doivent m'alerter, et je dois déclarer l'information à mon responsable ainsi qu'à la Direction Conformité.

Un client, gestionnaire de fonds d'une société de gestion, me passe un ordre sur l'action d'une société présente à l'actif de l'un de ses fonds, dont la taille représente un tiers du volume moyen quotidiennement échangé sur cette action, à exécuter au marché (c'est-à-dire à tout prix) et à la fermeture (c'est-à-dire à un moment de référence). Ces ordres sont susceptibles d'avoir un effet haussier important sur le marché, et mon client affirme que c'est le but recherché, afin d'améliorer la performance affichée de son fonds.

Les caractéristiques de l'ordre, qui sont de nature à affecter fortement le prix de l'action à la fermeture et la confirmation du client du but recherché doivent m'amener à refuser l'exécution de l'ordre et à déclarer l'information à mon responsable ainsi qu'à la Direction Conformité.

Les barrières veillent également à l'étanchéité des échanges entre les personnes ayant par nature accès à de l'information privilégiée et celles qui n'y ont pas accès.

Les collaborateurs sont soumis à une obligation générale de surveillance des opérations poten-

tiellement constitutives d'abus de marché et y sont régulièrement sensibilisés au travers de formations obligatoires.

En cas de soupçon, le collaborateur doit en informer la Direction Conformité qui, après analyse, appréciera les suites à donner.

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Utiliser une information privilégiée en acquérant ou en cédant des instruments, contrats ou titres financiers ou boursiers auxquels ces informations se rapportent, que ce soit pour mon propre compte, pour le compte de CACEIS ou celui d'un tiers
- Communiquer une information privilégiée à un tiers en dehors du cadre normal de mes fonctions, à des personnes externes à CACEIS, mais aussi à des collaborateurs n'étant pas habilités à accéder à une telle information
- Recommander à un tiers quel qu'il soit (collaborateur de CACEIS ou du groupe Crédit Agricole, tiers externe, etc.), une valeur sur la base d'une information privilégiée
- Être le relais d'informations trompeuses
- Exécuter des ordres ou traiter des opérations du client sans instruction du client ou sur instructions douteuses

EXEMPLES

J'ai pris des photos lors du pot de départ d'un de mes collègues, et je souhaite les publier sur ma page personnelle.

Dans le respect du droit à l'image, demandez l'autorisation des personnes concernées. Pour toute publication, vous devez vous interroger sur le risque qu'elle a de nuire à votre réputation ou à celle d'autres personnes physiques ou morales.

Dans le cadre d'un nouveau projet, un collègue me propose de créer un groupe sur LinkedIn pour pouvoir échanger entre nous et partager des documents.

Je refuse car les documents internes de CACEIS n'ont pas vocation à être échangés sur les médias sociaux. Je demande à créer une communauté Sharepoint sur l'intranet OMNIA pour faciliter ce travail collaboratif.

Je souhaite créer ou mettre à jour mon compte LinkedIn, et y publier des informations relatives à mon activité à CACEIS.

Je peux y présenter mes fonctions et l'activité de l'entreprise en général, et relayer des informations proposées dans le cadre du programme Ambassadeurs de CACEIS. Je ne communique aucune information confidentielle.

Je souhaite transférer une vidéo à mes collaborateurs. Je pense la publier sur YouTube.

Je recour à Artéfis pour diffuser des fichiers volumineux en interne plutôt qu'un réseau social accessible à l'ensemble des utilisateurs.

L'un de mes collègues a eu une altercation avec son manager et il a décrit la situation sur sa page Facebook. Il s'est exprimé de manière virulente sur son manager et l'entreprise. Que dois-je faire?

J'en discute avec mon collègue pour qu'il efface sa publication. S'il refuse j'en réfère à ma hiérarchie.

28 UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

DÉFINITION

Le terme « réseaux sociaux » désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau de connaissances personnelles ou professionnelles et permettant des échanges d'opinions ou d'informations.

DANS LE DÉTAIL

Les médias sociaux (réseaux sociaux, blogs, forums...) font maintenant partie du quotidien et concernent l'ensemble du personnel de CACEIS tant à titre personnel que professionnel. Toutefois, ils présentent des risques et, compte tenu du nombre de médias et du volume d'informations qui y circule, maîtriser sa communication est un véritable enjeu.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS est présent sur un grand nombre de ces médias sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.), pour renforcer sa notoriété, promouvoir sa marque et ses produits auprès des clients, prospects, journalistes, et pour créer du lien avec ses collaborateurs et les candidats potentiels. Sauf abus, tout collaborateur de CACEIS jouit, dans la société et en dehors de celle-ci,

de sa liberté d'expression. Chacun doit toutefois agir de manière responsable en adoptant un comportement approprié et de bonnes pratiques. Une utilisation des réseaux sociaux à des fins privées depuis le poste de travail est possible sous réserve de ne pas en abuser, d'y avoir recours à bon escient et de façon ponctuelle, et sans excéder son droit de liberté d'expression à l'encontre de la société, de ses dirigeants ou de ses collègues de travail.

À cette fin, les comportements des collaborateurs sont encadrés dans la « Charte de l'utilisateur des moyens informatiques de communication électronique de CACEIS » et à travers le *Guide des bonnes pratiques sur les médias sociaux*.



✓ Ce que je dois faire

- Respecter les règles de confidentialité et du secret professionnel auxquelles je suis tenu par obligation professionnelle
- Prendre connaissance des conditions générales d'utilisation sur l'usage qui pourra être fait de mes données personnelles et des éléments mis en ligne
- Faire particulièrement attention aux médias sociaux dont les serveurs sont hébergés dans un pays étranger, car ils peuvent ne pas disposer des mêmes règles de protection des données à caractère personnel qu'au sein de l'Union Européenne
- Étudier les fonctionnalités de paramétrage permettant d'assurer la confidentialité de mon profil et de mes propos
- Ne pas intervenir directement en cas de commentaires négatifs ou calomnieux concernant le Groupe pour ne pas leur donner plus de visibilité. En présence de tels commentaires, penser à les transmettre à la Direction de la Communication
- En cas de doute sur la nature de l'information, s'abstenir et se renseigner auprès de son manager

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Exercer mon activité professionnelle sur les médias sociaux sans l'autorisation de mon manager
- M'exprimer officiellement au nom de CACEIS si je ne suis pas porte-parole désigné par la Direction de la Communication
- Tenir des propos qui pourraient causer du tort à ma fonction ou à CACEIS et son personnel ou qui relèvent de la critique malveillante, de l'injure, du dénigrement, de la diffamation, de l'indiscrétion ou de la divulgation d'informations confidentielles

EXEMPLES

Un ami m'a parlé de présentations très bien faites, que l'on peut trouver sur internet avec images et vidéos, ce qui m'aidera à faire de belles présentations. Puis-je y procéder à mon gré?

Non. Je dois tout d'abord m'assurer auprès du Responsable Sécurité que je peux télécharger ce type de document sans risque. Je dois également respecter les règles de protection du droit d'auteur en ne me rendant pas coupable de contrefaçon, en particulier à l'occasion d'un téléchargement de contenu depuis un site Internet.

Je suis sans cesse relancé pour des mises à jour du système d'information de CACEIS. Je les reporte car elles ne me paraissent pas indispensables.

Je ne dois jamais empêcher une mise à jour de logiciels ou d'antivirus. De même, je ne contournes pas les dispositifs de sécurité de mon poste, notamment antivirus.

29 SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

DÉFINITION

Les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de leur système d'information, notamment en définissant un ensemble de recommandations et d'obligations qui s'appliquent à tout utilisateur.

DANS LE DÉTAIL

Les objectifs poursuivis sont :

- de sensibiliser et de responsabiliser chaque utilisateur sur l'importance des problèmes liés à la sécurité des informations ;
- d'insister sur la nécessité du respect des règles de sécurité par chaque utilisateur afin de maintenir un niveau de sécurité optimal ;
- de préciser les principaux droits, devoirs et responsabilités des utilisateurs, en accord avec la législation en vigueur, les règles de déontologie ainsi que le règlement intérieur ;
- d'amener chaque utilisateur à adopter des comportements appropriés du point de vue de la sécurité.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Tout collaborateur (permanent ou temporaire,

quel que soit son statut) ayant accès au système d'information de CACEIS est tenu de respecter la politique de sécurité du système d'information de CACEIS. Les codes personnels permettant au collaborateur d'accéder au système d'information constituent un élément majeur de la sécurité et ne doivent jamais être cédés ou communiqués, même temporairement, à un tiers dans quelque situation que ce soit. L'utilisation de ces codes engage la responsabilité de son titulaire. Les droits d'accès peuvent être révoqués à tout instant et prennent fin en cas de suspension momentanée ou définitive de l'activité professionnelle. En cas de non-respect de ces règles, CACEIS peut restreindre ou révoquer les droits d'accès, et prendre des sanctions disciplinaires sans préjuger des éventuelles poursuites judiciaires qui pourraient être initiées.

De manière préventive, CACEIS met en œuvre un certain nombre de dispositifs de sécurité, dont le filtrage d'accès aux sites (notamment ceux dont le contenu peut être contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs) afin de limiter les risques d'introduction de logiciels malveillants ou illicites sur les réseaux de CACEIS ou du groupe Crédit Agricole.

✓ Ce que je dois faire

- Prendre connaissance du passeport sécurité Système d'Information qui décrit la politique de sécurité de CACEIS
- Être vigilant et signaler toute anomalie ou tout constat, tentative ou soupçon de violation d'une ressource du système d'information à ma hiérarchie ou au responsable de la sécurité des systèmes d'information
- Veiller, en toutes circonstances, à la sécurité physique du matériel, notamment portable, mis à ma disposition (câble antivol, rangement dans un tiroir ou une armoire fermant à clé...) et signaler immédiatement toute perte ou vol
- Respecter l'intégrité de la configuration matérielle et logicielle des équipements qui sont mis à ma disposition
- Veiller à ce que les informations utiles à mon service d'appartenance soient stockées sur un espace commun, pour lequel une sauvegarde est assurée
- Pour les échanges de données à l'extérieur de l'entreprise, utiliser les solutions sécurisées validées par CACEIS

✗ Ce que je ne dois pas faire

- Communiquer mon mot de passe à quiconque même au service informatique
- Prêter mon matériel professionnel, même à un proche
- Installer des logiciels (sans l'accord de la sécurité informatique)
- Stocker des données professionnelles sur le disque local (C:\) de mon équipement
- Copier des données professionnelles sur un équipement personnel ou sur un support professionnel hors du cadre d'usage défini par CACEIS
- Envoyer des données professionnelles sur une messagerie personnelle même sécurisée



www.caceis.com

