

Chaque collaborateur doit promouvoir et respecter la mission, la vision, les valeurs et les principes de Mutlor.

Le présent code de bonne conduite est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que la mutuelle encourage pour maintenir un milieu de travail harmonieux et efficace empreint de confiance et de respect mutuel.

Chaque employé de Mutlor, toutes catégories d'emploi confondues, est tenu à respecter les principes cités dans ce code dans ses activités internes et externes liées au travail. De fait, pour que ce code génère les résultats escomptés, l'adhésion de chacun, son engagement à respecter ce contenu et le promouvoir quotidiennement dans le cadre de son travail sont essentiels.

## 1. PRINCIPES GENERAUX

En tant qu'employeur, Mutlor mise sur l'importance de créer un milieu de travail empreint de confiance et de respect mutuels.

En énonçant les principaux éléments d'un code de conduite, Mutlor n'entend pas surveiller de façon abusive le comportement des membres du personnel, ni créer un cadre de travail limitant l'autonomie et la dignité personnelle ou s'ingérant dans la vie personnelle.

Il est plutôt entendu que les membres du personnel seront individuellement tenus de respecter les lignes de conduite énoncées dans ce code et se serviront de leur jugement pour discuter des sujets portant au doute.

### 1.1 EGALITE DES CHANCES

La Mutuelle est un employeur qui garantit l'égalité des chances et qui veille au respect de la dignité de ses membres du personnel.

### 1.2 REFUS DE DISCRIMINATION

Ce code entend fixer les normes les plus élevées possibles en matière de refus des discriminations.

Sont particulièrement visées les discriminations illicites fondées sur le sexe, la couleur, l'origine ethnique ou sociale, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou autres, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, la nationalité ainsi que, d'une manière générale, la façon dont les membres du personnel choisissent de mener leur vie privée, dès lors que celle-ci demeure compatible avec les valeurs de la mutuelle.

Le comportement de chacun ne doit en aucune façon porter atteinte à la dignité des personnes et de leur travail. Il doit être exempt de toute discrimination, harcèlement de quelque nature que ce soit ou d'intimidation. L'utilisation d'un langage irrespectueux, d'injures ou de grossièretés, est à proscrire. Il est également rappelé l'importance de conduire les opérations dans le respect des personnes et adhérents, partenaires, ... et de privilégier la courtoisie et le respect dans toutes relations.

Toute situation anormale doit être signalée à la Direction.

### 1.3 REGLES DE BASE

En s'acquittant de leurs devoirs et obligations à l'égard de Mutlor, les membres du personnel sont notamment tenus :

- d'exercer dans le respect des dispositions réglementaires et législatives applicables ;
- de suivre systématiquement les règles de conformité, procédures et lignes directrices adoptées par la Mutuelle.
- d'agir en toutes circonstances dans l'intérêt de Mutlor, sans se laisser influencer par des considérations ou relations personnelles ;
- d'éviter toute situation pouvant donner lieu à un conflit d'intérêt et, en cas de doute ou de difficulté, de signaler sans délai ledit conflit à son supérieur ;
- d'observer le secret professionnel ;
- de ne pas outrepasser les compétences qui leur ont été attribuées, ni enfreindre les règles relatives aux signatures autorisées ;
- de demeurer pleinement responsables des tâches qui leur incombent et d'exercer une supervision et des contrôles adéquats ;
- de respecter la dignité et la vie privée des autres membres du personnel ;
- de respecter les biens qui sont la propriété de Mutlor ;
- de faire un usage approprié des ressources mises à leur disposition pour l'exécution de leurs tâches.

### 1.4 SANCTIONS ET POURSUITES EVENTUELLES

Toute personne qui violerait sciemment les devoirs et obligations cités dans ce code est passible, selon la gravité de l'infraction, de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

La mise en œuvre de ces sanctions n'exclut pas l'engagement par la mutuelle de toutes actions judiciaires que celle-ci jugera opportune.

Les membres du personnel peuvent faire valoir leurs objections à tous les stades d'une procédure disciplinaire entamée à leur encontre.

## 2. RELATIONS EN INTERNE

### 2.1 PRINCIPES GENERAUX A RESPECTER ENTRE COLLEGUES

La civilité est bien plus que d'être simplement poli et courtois. Il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie. Mutlor reconnaît que chaque employé, par l'adoption des comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

### 2.2 CONFIDENTIALITE

L'obligation générale de confidentialité s'applique aux activités des membres du personnel tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de la mutuelle.

## 2.3 COMPORTEMENT VIS-A-VIS DES SUBORDONNES

Les responsables hiérarchiques sont tenus de veiller à la bonne exécution des tâches assignées à leur unité de travail. Il leur appartient également de favoriser un climat propice à de bonnes relations de travail et de prévenir l'apparition de conflits personnels.

Le traitement et l'appréciation des subordonnés doivent être respectueux des personnes et exempts de tout favoritisme.

Les observations critiques doivent être exprimées de manière franche et honnête, sans allusions ni menaces voilées.

En cas de difficultés sérieuses avec un subordonné dans l'exercice des tâches qui lui sont assignées, la direction doit en être informé sans délai.

## 2.4 COMPORTEMENT VIS-A-VIS DES SUPERIEURS HIERARCHIQUES

Les membres du personnel sont tenus de respecter l'autorité hiérarchique et d'exécuter loyalement les tâches qui leur sont assignées, pour autant que celles-ci soient conformes à leurs fonctions.

Tout membre du personnel qui, dans l'exercice des tâches qui lui sont assignées, rencontre des difficultés sérieuses avec son responsable a le droit d'en aviser la direction, sans que cela puisse lui être reproché.

## 2.5 COMPORTEMENT ENTRE COLLEGUES

Mutlor encourage les membres de son personnel à faire preuve d'un esprit de coopération et de bonne foi. Leurs suggestions et critiques constructives sont les bienvenues. La collaboration, la solidarité et la complémentarité intra et inter services sont essentielles à la bonne marche des affaires de la mutuelle et influent sur le climat de travail.

La désinformation ou la rétention d'information, le refus injustifié de collaborer avec des collègues ainsi que, d'une manière générale, les comportements d'obstruction ou de dénigrement systématique sont fermement découragés à tous les niveaux.

De tels comportements seront sanctionnés.

## 2.6 DIGNITE AU TRAVAIL

### 2.6.1 HARCELEMENT PSYCHOLOGIQUE, SEXUEL ET INTIMIDATION

Aucune forme de harcèlement ou d'intimidation n'est acceptable.

Toute victime d'un harcèlement ou d'une intimidation peut en faire part à la direction sans que cela puisse lui être reproché. La Direction doit faire preuve de sollicitude à l'égard de la personne concernée et lui proposer son appui.

### 2.6.2 ALCOOL ET DROGUE

Les membres du personnel ne doivent jamais être sous l'influence de l'alcool ou de la drogue au travail (exception faite des médicaments d'ordonnance).

## 2.7 ABSENCES

Les membres du personnel qui se trouvent dans l'impossibilité de se présenter au travail en informent la direction ou leur responsable de service le plus tôt possible (par exemple, en laissant un message téléphonique avant l'ouverture du bureau ou en parlant directement au responsable lorsque celui-ci est arrivé).

Mutlor pourrait considérer qu'un(e) employé(e) a abandonné son emploi si, pendant plus de trois jours ouvrables consécutifs :

- il/elle ne se serait pas présenté(e) au travail au moment prévu,
- il/elle n'aurait pas pris contact avec la mutuelle
- il/elle n'aurait pas fourni de raison satisfaisante pour son absence.

## 2.8 UTILISATION DES SERVICES ET DES RESSOURCES DE LA MUTUELLE

Les membres du personnel ne doivent, en aucune façon, modifier l'équipement informatique ou les logiciels, sauf en cas de directive de la part de la directrice ou d'un supérieur hiérarchique.

Le courrier électronique, le réseau informatique, le système de messagerie et les autres moyens de communication appartiennent à Mutlor et doivent être traités en conséquence.

Il est inacceptable de visiter des sites Internet affichant du contenu explicitement sexuel ou raciste, et cela ne sera pas toléré.

La personne qui administre le réseau peut, en tout temps, surveiller les dossiers électroniques et de courriel.

Le matériel, les dossiers, les documents et les autres biens de Mutlor peuvent être utilisés en dehors du lieu de travail moyennant l'autorisation de la direction ou d'un responsable de service. L'utilisation de ces biens par une personne non autorisée (par exemple, un parent ou une relation ou autre) n'est pas permise.

## 2.9 UTILISATION DES SERVICES ET DES RESSOURCES DE LA MUTUELLE A DES FINS PRIVEES

Les membres du personnel sont tenus d'exercer leur bon jugement quant aux limites à mettre à leurs activités personnelles pendant les heures de travail.

Il est interdit de se servir pendant les heures de travail d'Internet ou du courriel à des fins personnelles autrement que d'une manière passagère.

Mutlor admet que ses ressources puissent, de manière occasionnelle et dans des limites raisonnables, être utilisées à des fins privées. Les responsables hiérarchiques sont chargés de veiller à ce que l'existence de cette tolérance ne conduise pas à des abus.

## 2.10 PROPRIETE DU TRAVAIL

Toute information et tout document obtenus, conçus ou produits dans l'exécution d'un travail pour Mutlor sont la propriété de la mutuelle, à moins d'une entente à l'effet contraire entre la direction et les membres du personnel.

## 3. RELATIONS AVEC L'EXTERIEUR

### 3.1 CONFIDENTIALITE

Les membres du personnel sont tenus à veiller au caractère confidentiel des informations reçues dans l'exercice de leurs fonctions, conformément aux règles, politiques et lignes directrices de la mutuelle en la matière. Ils restent soumis à cette obligation après la cessation de leurs fonctions à la mutuelle. Cette obligation est exprimée en termes particulièrement stricts.

### 3.2 PRINCIPES GENERAUX A RESPECTER DANS LES RELATIONS AVEC L'EXTERIEUR

Les membres du personnel, quel que soit leur niveau hiérarchique, peuvent, par leurs actions, nuire à la notoriété de la mutuelle. Ils doivent donc observer une attitude digne et irréprochable à l'occasion de tout contact professionnel avec l'extérieur. En s'acquittant de leurs tâches professionnelles, les membres du personnel doivent faire preuve de professionnalisme et de courtoisie dans toutes les formes de communication orale ou écrite, y compris le courrier électronique, les échanges sur Internet, ou tout autre moyen de communication électronique.

### 3.3 COMMUNICATION AVEC L'EXTERIEUR

Les membres du personnel doivent éviter de prendre des positions ou d'exprimer des points de vue susceptibles de mettre Mutlor dans l'embarras ou de donner d'elle une fausse représentation, d'engendrer des doutes quant à sa politique et ses pratiques.

Toute communication avec les médias concernant des questions délicates doit être transférée à la direction.

Le membre du personnel qui écrit, prononce un discours ou un exposé, rédige un article ou fait une déclaration publique au nom de Mutlor doit au préalable en soumettre le contenu à responsable ou à la direction.

- si le supérieur hiérarchique constate que ni le Code ni tout autre texte pertinent ne proposent de solution claire au problème présenté, celui-ci est porté à l'attention de la direction ;

- la direction examine collégalement le problème et rend un avis sur les principes susceptibles de s'y appliquer ;

- la question posée est traitée en toute confidentialité, dans le souci de trouver une solution raisonnable et conforme aux principes énoncés dans le Code ainsi que dans tout autre texte pertinent.

**J'ai lu le code de conduite du personnel de Mutlor, je le comprends et je m'engage à m'y conformer.**

Nom – Prénom de l'employé :

.....

Date : ...../...../.....

Signature :

## 4. – MESURES D'APPLICATION

La bonne application du Code dépend avant tout de la conscience morale et du bon sens des personnes auxquelles il s'adresse.

Outre la vigilance dont ils doivent naturellement faire preuve, les responsables hiérarchiques sont également appelés à jouer un rôle de conseil dans des situations délicates ou non prévues par le Code.

En cas de difficulté sérieuse dans l'application ou l'interprétation du Code, la procédure suivante doit être suivie, en évitant tout formalisme inutile :

- la personne concernée peut soumettre la question, verbalement ou par écrit, à son supérieur hiérarchique,