



CODE DE CONDUITE DU GROUPE CACEIS



**CRÉDIT AGRICOLE
CACEIS**

NOS ENGAGEMENTS



JEAN-PIERRE MICHALOWSKI

Directeur général de CACEIS

Le Groupe Crédit Agricole s'est doté d'une Charte éthique qui affirme ses valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité. Elle précise également les principes d'action et de comportement à respecter vis-à-vis de nos clients, nos collaborateurs, nos fournisseurs et de l'ensemble de nos parties prenantes.

Le présent Code de conduite décline de façon concrète et opérationnelle les engagements de cette Charte pour CACEIS. Il a été conçu pour nous accompagner au quotidien à adopter un comportement conforme à l'éthique, aux valeurs du Groupe et aux valeurs de CACEIS portées par notre culture « We are ONE CACEIS ».

Il représente le socle d'une conduite éthique et professionnelle qui doit être suivie par chacun, quelle que soit sa fonction au sein du groupe CACEIS.

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 et les appliquera dans ses prises de décisions et ses actions au quotidien.

JEAN-PIERRE MICHALOWSKI,
Directeur général de CACEIS

SOMMAIRE

NOS ENGAGEMENTS	2
NOTRE CULTURE ONE CACEIS	4
UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE.....	5
ALERTE INTERNE	6
NOS RÈGLES DE CONDUITE	8

ACCOMPAGNER ET PROTÉGER NOS CLIENTS ET PARTENAIRES.....9

1 • PROTECTION DE LA RÉPUTATION	10
2 • RELATIONS AVEC LES CLIENTS.....	11
3 • RESPECT DES RÈGLES DE CONCURRENCE.....	12
4 • RESPECT DES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ.....	13
5 • SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION	14
6 • CHOIX ÉQUITABLE DU FOURNISSEUR.....	16
7 • RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS.....	17

PROTÉGER ET RESPECTER LES DROITS DES PERSONNES 18

8 • SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	19
9 • PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET INCLUSION	20
10 • LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS.....	21
11 • LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT.....	22
12 • PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	23
13 • ENCADREMENT DES ACTIVITÉS EXTRA-PROFESSIONNELLES	24

CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS RESPONSABLE ET DURABLE 25

14 • CONTRIBUTION AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX.....	26
15 • CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES	27
16 • UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX.....	28
17 • USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE.....	29
18 • PRÉVENTION DE LA FRAUDE.....	30
19 • PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS	31
20 • LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE	33
21 • LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME.....	34
22 • RESPECT DES RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE DE SANCTIONS INTERNATIONALES	35

AGIR AVEC INTÉGRITÉ : CODE DE CONDUITE ANTI-CORRUPTION.....36

23 • CODE DE CONDUITE ANTICORRUPTION.....	37
24 • LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	38
25 • LUTTE CONTRE LE TRAFIC D'INFLUENCE ET INTERACTION AVEC DES AGENTS PUBLICS.....	39
26 • LUTTE CONTRE LES PAIEMENTS DE FACILITATION.....	40
27 • PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS	41
28 • ENCADREMENT DES CADEAUX ET INVITATIONS.....	42
29 • ENCADREMENT DES ACTIONS DE REPRÉSENTATION D'INTÉRÊTS OU DE FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES.....	43
30 • ENCADREMENT DU MÉCÉNAT ET DES ACTIONS PHILANTHROPIQUES.....	44
31 • ENCADREMENT DU SPONSORING.....	45

NOTRE CULTURE ONE CACEIS



Ces dernières années, CACEIS s'est significativement agrandi via des rapprochements et intégrations réussis pour devenir un Groupe de plus de 7 000 collaborateurs, avec une empreinte internationale renforcée.

Face à un enjeu d'intégration culturel fort, CACEIS a construit une culture commune qui tire le meilleur de nos différences, développe la motivation des collaborateurs et leur sentiment d'appartenance au Groupe pour toujours mieux servir nos clients.

UNE CULTURE FONDÉE SUR DES VALEURS...

CACEIS s'est doté de valeurs d'entreprise auxquelles chacun doit pouvoir se référer pour orienter ses actions au quotidien. Ces valeurs sont le socle de notre culture : elles sont la marque d'appartenance au Groupe donnant tout son sens à l'expression « We are ONE CACEIS ».

- **“WE CARE”** - Pour prendre soin de nos clients et de nos collègues
- **“WE DARE”** - Pour développer l'empowerment, la confiance et encourager la prise d'initiative
- **“WE GROW”** - Pour grandir avec nos clients, en tant qu'entreprise et à titre individuel, dans le respect de nos singularités
- **“WE ARE ONE CACEIS”** - Pour refléter notre esprit d'équipe, notre unité et notre solidarité

...ET DES POSTURES REPÈRES

Nos valeurs doivent se refléter dans nos méthodes de travail. Pour faciliter leur adoption et interagir efficacement avec nos clients, collègues et partenaires, 9 postures repères ont été définies. Chaque collaborateur est responsable de les intégrer dans son travail au quotidien.



UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE

Le Code de conduite du groupe CACEIS décline, en règles concrètes et comportements à adopter au quotidien, les valeurs contenues dans la Charte éthique du Groupe Crédit Agricole. 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.

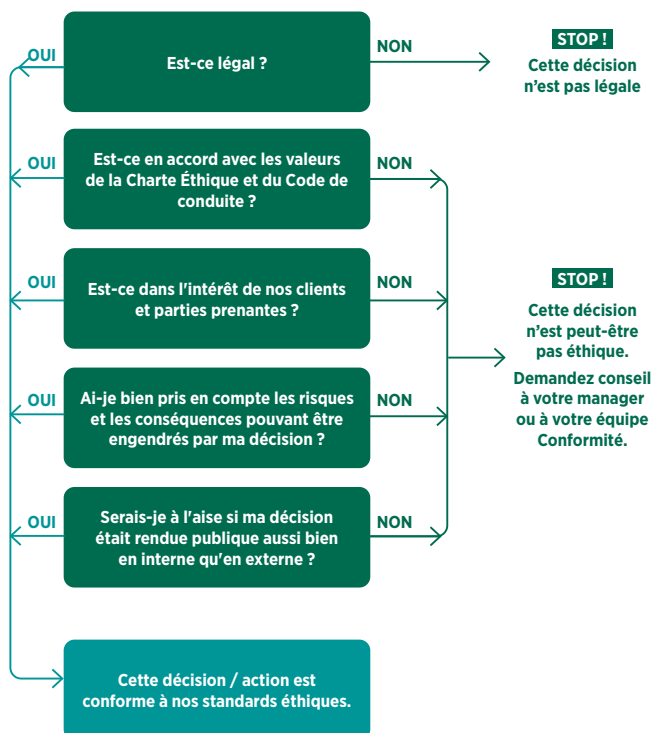
Nos règles de conduite sont organisées en quatre volets :

- le volet « accompagner et protéger nos clients et partenaires »
- le volet « protéger et respecter les droits des personnes »
- le volet « contribuer à une société plus responsable et durable »
- et le volet « agir avec intégrité ». Ce volet constitue le code de conduite anti-corruption de CACEIS, déterminé à lutter contre la corruption et le trafic d'influence au sein du Groupe avec une politique de tolérance zéro.

Pour aller plus loin, des cas pratiques illustrent concrètement 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. C'est la raison pour laquelle, dans chaque situation ou pour toute décision prise, chacun doit se poser les questions suivantes.

LES 5 QUESTIONS À SE POSER POUR UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE



Si la réponse à l'une de ces questions est négative, ou en cas de doute, il est nécessaire d'en parler avant d'agir. Pour cela, vous pouvez consulter votre manager, les directions de la Conformité, des Ressources Humaines, ou toute autre direction appropriée en fonction du cas de figure et devez 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 promouvons 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.

QUEL RÔLE ET QUELLES ATTENTES ENVERS LES DIRIGEANTS ET MANAGERS ?

En tant que dirigeant ou manager, vous devez incarner les valeurs inscrites dans la Charte éthique du Groupe Crédit Agricole et celles de CACEIS mentionnées dans ce Code, ainsi qu'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

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, canal à privilégier, ou via le dispositif d'alertes internes, en particulier si le signalement par la voie hiérarchique s'avère inopérant ou inadapté. Pour en savoir plus, rendez-vous dans la partie « Alerte interne ».

ALERTE INTERNE (1/2)

Si vous êtes confronté à une situation contraire à nos règles de conduite éthique, l'entreprise vous incite à le signaler. En tant que lanceur d'alerte, vous êtes protégé et la confidentialité est garantie.

QU'EST-CE QU'UN LANCEUR D'ALERTE ?

Est qualifiée de « Lanceur d'Alerte » toute personne physique qui signale ou divulgue sans contrepartie financière directe et de bonne foi des informations concernant une violation des lois, des règlements, de nos standards éthiques ou une atteinte grave à l'intérêt général.

L'auteur d'un signalement peut faire le choix d'être accompagné par des facilitateurs dans sa démarche de signalement. Les facilitateurs peuvent être des personnes physiques (ex : proche du lanceur d'alerte, collègue), des personnes morales (ex : association, syndicat).

EN TANT QUE LANCEUR D'ALERTE, COMMENT SUIS-JE PROTÉGÉ ?

En tant que lanceur d'alerte, l'entreprise et la loi vous protègent contre toute forme de représailles. Cela signifie que vous ne pouvez pas, notamment, faire l'objet de sanctions disciplinaires, de mesures discriminatoires directes ou indirectes, ni être licencié à cause de votre alerte.

Vous pouvez décider de faire un signalement de façon anonyme en utilisant la plateforme sécurisée en ligne. Que vous choisissiez de faire un signalement de façon anonyme ou non, votre identité et celle des personnes concernées par les faits signalés sont gardées strictement confidentielles.

QUI PEUT LANCER L'ALERTE ?

- Les collaborateurs de l'entreprise ;
- Les candidats à un emploi (lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de leur candidature) ;
- Les anciens collaborateurs (lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de leur relation de travail) ;
- Les actionnaires, les associés et les titulaires de droits de vote au sein de l'assemblée générale ;
- Les membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance ;
- Les collaborateurs extérieurs et occasionnels, ainsi que les membres de leurs organes d'administration, de direction ou de surveillance ;
- Les collaborateurs des co-contractants et sous-traitants.

QUELS FAITS PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE ALERTE ?

Pour être recevable, un signalement doit concerner des informations obtenues dans le cadre des activités professionnelles et relatives à :

- un crime ou un délit ;
- une violation des lois ou des règlements ;
- une violation des règles de conduite éthiques ;
- une atteinte grave à l'environnement ;
- une atteinte grave aux droits humains ou à la santé sécurité ;
- un risque en matière d'intégrité des affaires.

Lorsque les informations objet du signalement n'ont pas été obtenues dans le cadre des activités professionnelles, vous devez en avoir eu personnellement connaissance.

Vous pouvez par exemple signaler une tentative de corruption, des faits de harcèlement, un conflit d'intérêt à l'appui de données factuelles et vérifiables.

Un signalement non recevable est par exemple :

- un signalement pour escalader un désaccord avec mon manager sur la prise de mes congés ;
- un signalement dans le but de monnayer des informations ;
- un signalement sur la base d'informations que je sais fausses dans le but de nuire à mon collègue.

L'auteur d'un signalement divulguant des faits ou des informations dont la communication est interdite (ex : secret de la défense nationale, secret médical, secret de l'enquête ou de l'instruction judiciaires) ne bénéficie pas de la protection prévue par la loi.

COMMENT REMONTER UNE ALERTE ?

En parler ou écrire à :

- votre manager direct ou indirect ;
- la Direction de la conformité ;
- la Direction des Ressources Humaines.

Déposer un signalement en ligne sur la plateforme sécurisée

- accessible 24 h/24, 7 j/7 ;
- disponible en plusieurs langues dont le français et l'anglais.

www.bkms-system.com/Groupe-Credit-Agricole/alertes-ethiques

COMMENT EST TRAITÉE MON ALERTE ?

CACEIS s'attache à traiter les alertes dans un délai de 3 mois avec impartialité, en toute confidentialité.

Les examinateurs en charge du traitement des signalements signent tous un engagement de confidentialité. Que vous ayez choisi de rester anonyme ou non, vous pouvez échanger avec les examinateurs en toute confidentialité via la "boîte de dialogue" cryptée et sécurisée interne à l'outil.

ALERTE INTERNE (2/2)

Vous

Lancez l'alerte sur la plateforme sécurisée

7 jours

Accuse réception

Analyse la recevabilité

Recevable

Non recevable

Mène l'investigation

Décide des mesures / plans d'action

**Examineur(s)
de l'alerte**

Informe le lanceur d'alerte

Clôture l'alerte

Archive l'alerte en anonymisant les données

**DUREE DE
TRAITEMENT
CIBLE = 3 MOIS**

Retour information
de l'examineur au
lanceur d'alerte
dans un délai de 3
mois.
Clôture finale
pouvant aller au-
delà selon la
complexité des
investigations.

NOS RÈGLES DE CONDUITE

ACCOMPAGNER ET PROTÉGER NOS CLIENTS ET PARTENAIRES



1 • PROTECTION DE LA RÉPUTATION

DÉFINITION

La réputation est un actif immatériel de CACEIS qui résulte de sa notoriété et de son image. La réputation désigne notamment l'opinion générale que les parties prenantes portent à l'entité en fonction de ses actions passées et de la perception qu'elles en ont. La réputation est un capital confiance qui évolue et se construit dans le temps à travers les interactions avec les parties prenantes, les expériences partagées et les informations diffusées notamment via les médias, le bouche-à-oreille ou les évaluations publiques.

DANS LE DÉTAIL

Dans une société où les avis exprimés sont de plus en plus tranchés et les conditions d'un dialogue serein parfois difficiles à réunir, CACEIS peut être exposé à la critique pouvant nuire significativement à la confiance portée en lui. Il s'agit de risques de réputation pour lesquels CACEIS a une tolérance zéro.

Ces risques de réputation surviennent lorsqu'une perception négative de CACEIS, fondée ou non, devient publique. Cette perception peut émaner de diverses parties prenantes telles que des clients, collaborateurs, fournisseurs, actionnaires, superviseurs, presse, etc.

Ces risques peuvent être :

- **Internes** (endogènes) :
 - Gouvernance et gestion des risques ;
 - Qualité des produits et services ;
 - Stratégie, engagements environnementaux et sociétaux ;
 - Fraude ou dysfonctionnements internes...
- **Externes** (exogènes) :
 - Cyberattaques ;
 - Amendes ;
 - Fraudes externes...

La perception négative peut nuire à la réputation de CACEIS et entraîner une perte de confiance en celui-ci. Les impacts pour CACEIS peuvent être significatifs et rapides. Les impacts matériels peuvent aboutir à des pertes financières ou une baisse de liquidité. Ces impacts peuvent également être immatériels : affaiblissement de la marque, difficulté à attirer de nouveaux talents, manque à gagner commercial.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

La réputation de CACEIS est un capital confiance essentiel pour assurer son développement.

Nous nous engageons à :

- Préserver notre réputation grâce à une communication responsable ;
- Maintenir une gouvernance solide et délivrer des produits et des services de qualité ;
- Veiller au respect de nos engagements environnementaux et sociétaux.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Anticiper l'impact potentiel de mes actions et paroles sur la réputation de CACEIS
- Intégrer l'analyse du risque de réputation lors de la création de nouveaux produits ou offres
- Se référer au guide de bonnes pratiques des réseaux sociaux
- Adopter une ligne de conduite éthique et raisonnée sur le web et les réseaux sociaux en particulier sur les réseaux où je suis associé à CACEIS

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Répondre directement à un journaliste sans être accompagné par le service Communication
- Parler au nom de CACEIS sur les réseaux sociaux sans autorisation
- Répondre à des conversations négatives sur CACEIS même dans l'intention de le défendre. Difficulté à maîtriser tous les sujets et notamment les plus polémiques
- Adopter un comportement inadéquat avec un client, un fournisseur ou toute partie-prenante externe à CACEIS dans le cadre de ses fonctions au sein du Groupe

2 • 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 Client Excellence, 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.

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.

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
- Participer activement aux formations pour mieux servir mes clients
- Faire remonter au management tout dysfonctionnement de conformité lié au respect de la réglementation bancaire et financière 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
- Proposer un produit ou un service qui n'a pas été validé conformément aux procédures internes

3 • RESPECT DES RÈGLES DE CONCURRENCE

DÉFINITION

Le droit de la concurrence est constitué d'un ensemble de règles applicables aux entreprises, privées ou publiques, qui exercent une activité économique. 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. 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 unilatéralement, 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.).

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 intéressant la profession 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. Puis, à l'issue de la réunion, je veille à ce qu'un compte rendu précis soit formalisé. En cas de non-respect des règles de concurrence, je quitte la réunion en demandant de l'indiquer au procès-verbal. Je dois réagir de manière active et claire face à une situation qui me semble risquée. Si nécessaire, je sollicite l'aide de la Direction juridique et/ou de la Direction de la Conformité 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.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Fixer notre stratégie de manière individuelle et autonome, sans concertation avec les concurrents
- S'abstenir 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)
- Lors des réunions avec des concurrents, limiter l'échange à l'ordre du jour et consigner les discussions par écrit
- Si un sujet est abordé au cours d'une réunion avec des concurrents, mettre un terme à la conversation et quitter la réunion si la discussion se poursuit en demandant que son départ soit consigné dans le compte-rendu
- En cas de position dominante sur un marché, éviter d'adopter des pratiques commerciales visant à éliminer la concurrence ou à obtenir des avantages injustifiés de la part de clients ou fournisseurs
- Être attentif au langage utilisé dans mes correspondances internes et externes en évitant tout propos excessif ou ambigu
- En cas de doute ou de risque, consulter la Direction juridique et/ou la Direction de la Conformité
- Respecter les dispositions de la procédure relative au droit de la concurrence et réaliser mes formations Conformité dans les délais fixés

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Échanger des informations confidentielles et stratégiques avec un concurrent
- Conclure avec un concurrent des accords pour fixer les prix, répartir les marchés, coordonner les offres, limiter la production ou boycotter un tiers
- Adopter un comportement ou négocier des clauses contractuelles pouvant créer un déséquilibre significatif dans les relations avec mes partenaires commerciaux
- Ignorer ou ne pas signaler une discussion ou une situation anticoncurrentielle à la Direction juridique et/ou à la Direction de la Conformité

4 • RESPECT DES RÈGLES DE 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.

Aussi, toutes les informations, précises et non publiques collectées pour exercer nos activités sont confidentielles et ne peuvent pas être divulguées en dehors de CACEIS.

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.

Une information confidentielle ne doit pas 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.

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, d'une tablette ou d'un téléphone est facilement lisible par les autres passagers. Je ne travaille pas sur des documents confidentiels dans ces conditions.

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.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Respecter la stricte confidentialité des informations des clients, de CACEIS et plus largement du Groupe
- Toujours obtenir l'autorisation expresse écrite préalable 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 à la Direction de la Conformité avant toute diffusion

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Divulguer des informations sur les clients, sur CACEIS ou sur 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

5 • SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (1/2)

DÉFINITION

La sécurité des systèmes d'information (SSI) regroupe l'ensemble des moyens techniques, organisationnels, juridiques et humains utilisés pour protéger les systèmes d'information contre les utilisations non autorisées, les erreurs et les cyberattaques.

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.

Concrètement, les risques informatiques peuvent provenir de :

- La mauvaise organisation des systèmes d'information
- Une défaillance de leur fonctionnement
- Une insuffisance dans leur sécurité

Une gestion rigoureuse de ces aspects est indispensable pour protéger CACEIS et garantir la fiabilité de ses opérations. CACEIS applique les normes les plus strictes pour protéger ses systèmes et garantir la sécurité des données. Cela inclut des mesures de prévention, de détection et de réponse en cas d'incident. La sécurité des systèmes d'information s'appuie sur des mesures organisationnelles et techniques visant à protéger les composants du système. Ces mesures permettent :

- De prévenir, détecter et réagir face aux activités malveillantes ou négligences
- De garantir la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des systèmes et des données

Elles assurent également :

- L'authenticité des informations
- L'imputabilité des actions (pouvoir attribuer une action à une personne ou un système)
- La responsabilité des utilisateurs

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.

EXEMPLES

Je reçois un mail qui me semble douteux, mais je clique sur le lien. Que dois-je faire ?

Il n'est jamais trop tard pour signaler un mail douteux : je le signale en le partageant à phishing@caceis.com et contacte sans attendre l'équipe RSSI.

Je dois échanger des documents volumineux avec un prestataire externe. Le volume des fichiers dépasse la capacité des pièces jointes dans les mails. Quel outil puis-je utiliser ?

J'utilise des outils autorisés comme Postfiles pour échanger des fichiers de taille importante. L'usage d'outils comme WeTransfer ou Dropbox est interdit.

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 le filtrage des sites internet interdits.

5 • SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (2/2)

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Prendre connaissance du passeport sécurité Système d'Information qui décrit la politique de sécurité de CACEIS
- **Utiliser des mots de passe sécurisés :** créer des mots de passe complexes et uniques pour chaque compte et les mettre à jour régulièrement. Utiliser le gestionnaire de mot de passe Keepass qui stocke les mots de passe de façon sécurisée et peut générer des mots de passe répondant aux exigences mentionnées
- **Protéger mes équipements :** sécuriser le(s) matériel(s) (PC, tablettes, smartphone, etc.) mis à ma disposition, ne pas laisser mon matériel sans surveillance, en cas d'absence verrouiller mon poste, attacher mon PC avec un câble de sécurité, ne pas le prêter, ne pas brancher de câbles ou appareils externes dont je ne maîtrise pas l'origine et utiliser un filtre de confidentialité
- **Mettre à jour mes logiciels :** installer sans délai les mises à jour proposées par les services techniques
- 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
- 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
- Participer aux formations sur la sécurité informatique: me tenir informé des nouvelles menaces et des bonnes pratiques

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- **Partager des identifiants :** communiquer mon mot de passe à quiconque même au service informatique
- **Mélanger vie professionnelle et personnelle :** utiliser mon adresse email professionnelle à des fins personnelles ou l'inverse
- **Ne pas être vigilant face aux emails suspects :** cliquer sur les liens ou ouvrir les pièces jointes provenant d'expéditeurs inconnus ou suspects. En cas de doute, signaler ces mails en les partageant à phishing@caceis.com ou contacter les équipes de sécurité
- **Utiliser mon matériel personnel (PC, smartphone, tablette etc.) pour mes activités professionnelles**
- **Enregistrer mes identifiants / mots de passe sur les sites ou les navigateurs internet**
- 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

6 • 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 critères professionnels et objectifs qui intègrent notamment le respect des droits humains et des libertés fondamentales.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Les acheteurs, les prescripteurs et/ou tout autre collaborateur de CACEIS traitent les fournisseurs de manière identique et équitable durant toute la durée de l'appel d'offres. Ils observent une attitude responsable et loyale vis-à-vis des entreprises interrogées. Par conséquent, les considérations allant dans des intérêts purement personnels et/ou individuels dans le choix de l'entreprise retenue sont à proscrire.

EXEMPLES

J'ai entendu dire que, pendant une période de négociation ou d'appel d'offres, 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 de CACEIS 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 de CACEIS, la liste des entreprises à interroger. Je demande éventuellement à me faire accompagner d'un acheteur pour mener la réflexion.

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, un lien personnel avec 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, partager des informations différentes avec les 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

7 • RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS

DÉFINITION

Des diligences raisonnables sont mises en œuvre 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 humains et des libertés fondamentales, de la réglementation liée au travail, de la lutte contre toute forme de discrimination, de 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, comprenant notamment les engagements et les principes suivants :

- L'équité financière : régler les fournisseurs conformément et dans les délais de paiement légaux applicables ;
- L'égalité de traitement ;
- La transparence de nos processus ;
- La promotion de relations durables et équilibrées ;
- 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 critères RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises en matière économique, sociale et environnementale) lors de la sélection des fournisseurs, notamment en termes d'inclusion, de décarbonation et d'impact environnemental ;
- 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.

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 ?

Je dois évaluer les risques liés à son état de dépendance économique et les communiquer à ma hiérarchie. La recherche des solutions alternatives sera faite avec l'aide des équipes achats et juridique de CACEIS. En effet, 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 filière.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Avoir un comportement loyal avec les fournisseurs pour établir une relation de confiance, qu'elle soit ponctuelle ou de longue durée
- Faire intervenir un acheteur suffisamment en amont afin de garantir un processus d'achats conforme 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
- Prévenir les situations pouvant nuire à des relations durables et équilibrées avec les fournisseurs
- Être vigilant sur les précautions à prendre en cas de risque identifié lié notamment à l'état de dépendance économique ou de viabilité financière d'un fournisseur

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 et/ou services, sans me soucier de la suite du traitement et ignorer les délais légaux applicables au règlement des factures
- 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

PROTÉGER ET RESPECTER LES DROITS DES PERSONNES



8 • SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

DÉFINITION

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses collaborateurs. Ces mesures comprennent, notamment, la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés, des actions de prévention et d'évaluation 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 au travail et protéger la santé physique et mentale de ses collaborateurs. 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. Les managers jouent un rôle clé en créant une culture de sécurité, en donnant l'exemple et en soutenant leurs équipes.

EXEMPLES

J'ai remarqué une modification du comportement d'un collègue : il me paraît 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.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- M'assurer que mes actes et mon comportement ne présentent aucun risque ni pour moi ni pour les autres
- Prendre connaissance, respecter et appliquer les règles de santé et de sécurité de CACEIS
- Contribuer à la sûreté et à la sécurité des lieux de travail, notamment en respectant les consignes de sécurité, 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
- Me présenter aux visites médicales obligatoires dans le cadre du travail
- Connaître le numéro à appeler en cas d'accident sur le lieu de travail

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Ignorer ou contourner 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
- Travailler sous l'influence de l'alcool, de drogues ou autres substances affectant ma vigilance

9 • PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET INCLUSION

DÉFINITION

CACEIS est un Groupe international rassemblant des équipes de cultures, d'expériences, de métiers et de parcours variés. Cette diversité fait partie intégrante de l'ADN du Groupe. Elle constitue une force essentielle pour :

- mieux comprendre les besoins de nos clients et de nos partenaires,
- favoriser l'innovation et la qualité de nos services,
- renforcer notre attractivité et la fidélisation des talents en tant qu'employeur responsable.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Diversité & Inclusion (D&I) est l'un des trois piliers de la culture ONE CACEIS.

Notre ambition est de construire un environnement inclusif, où chacun se sent valorisé, respecté, traité équitablement et où l'égalité des chances est un principe.

Concrètement, cela se traduit notamment par la volonté de :

- fonder les décisions de recrutement, de développement, de promotion et de rémunération sur les compétences et la performance ;
- favoriser la présence de profils variés, en particulier dans les fonctions de management et de direction ;
- sensibiliser managers et équipes aux comportements inclusifs, à la prévention des biais et des discriminations et plus largement aux enjeux de D&I.

Tout collaborateur, au travers de son comportement et de ses décisions, contribue à faire de CACEIS un environnement de travail où la diversité est reconnue, l'inclusion encouragée, et où chacun peut s'exprimer et évoluer dans le respect des valeurs de CACEIS.

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 et la performance de chacun et je privilégie la personne 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, m'informe être 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.

Je veille à la complémentarité des profils au sein de l'équipe.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Incarner les valeurs D&I dans mes comportements et décisions
- Créer un climat de confiance où chacun peut oser s'exprimer, en valorisant les différences et les contributions de chacun
- Être attentif à porter un jugement objectif orienté vers les compétences et la performance dans toute décision managériale
- Confronter les avis pour favoriser des décisions objectives et limiter les biais inconscients
- Veiller à respecter dans mes équipes la complémentarité des profils, à compétences égales, et notamment un équilibre entre la proportion d'hommes et de femmes chaque fois que cela est possible
- Diversifier les profils en matière de recrutement et de mobilité

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
- Chercher à ne recruter que des candidats de même profil (école, cursus...) sans s'intéresser à d'autres candidatures
- Faire des commentaires, plaisanteries ou remarques basés sur le genre, l'origine, l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle, la religion ou tout autre caractéristique personnelle

10 • LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

DÉFINITION

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit et dans un domaine visé par la réglementation en vigueur (embauche, rémunération, formation, promotion, conditions de travail...).

CACEIS ne tolère aucune forme de discrimination, directe ou indirecte, à l'égard des collaborateurs, candidats, prestataires ou partenaires.

DANS LE DÉTAIL

Aucune décision professionnelle ne doit être fondée sur des critères illégaux prohibés ou inappropriés. Concrètement, discriminer, c'est traiter moins favorablement ou désavantager une personne en raison d'un critère discriminant.

La réglementation en vigueur peut identifier des 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.

Cette liste n'est pas limitative : toute distinction fondée sur l'un de ces critères, ou sur tout autre critère protégé par la réglementation en vigueur, est prohibée.

La discrimination peut être :

- Directe : « 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. »
- Indirecte : « Une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner un désavantage pour certains en raison d'un critère protégé, 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, recruteurs, managers et collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination. Cet engagement s'applique à toutes les étapes de la vie professionnelle. Toute pratique discriminatoire est contraire aux valeurs de CACEIS et peut entraîner des sanctions disciplinaires.

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. Ce refus ne peut en aucun cas être fondé sur les convictions religieuses de la personne et doit reposer sur des nécessités objectives et proportionnées de fonctionnement du service.

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.

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 par tout moyen notamment via la plateforme sécurisée de signalement des alertes (cf. fiche Alerte Interne)
- En tant que responsable, être attentif à fonder mes décisions sur des critères objectifs et professionnels, 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
- Installer un climat propice à la discrimination
- Exclure, isoler ou marginaliser une personne en raison de critères prohibés
- Utiliser un langage discriminatoire, des stéréotypes ou des blagues offensantes
- Ignorer ou minimiser une situation de discrimination dont je serais témoin ou informé

11 • LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT

DÉFINITION

CACEIS ne tolère aucun harcèlement, moral ou sexuel, ni aucun comportement susceptible de créer un climat intimidant, humiliant, hostile ou offensant, quels que soient le contexte local, le niveau hiérarchique ou la nature de la relation (collègues, managers, prestataires, clients...).

CACEIS ne tolère pas davantage les agissements sexistes, définis comme tout agissement lié au sexe d'une personne ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

DANS LE DÉTAIL

Sans préjudice des définitions du harcèlement retenues par la réglementation locale en vigueur, CACEIS a adopté les définitions suivantes :

- Le **harcèlement moral** se définit comme des agissements répétés vis-à-vis d'un salarié, 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.
- Le **harcèlement sexuel** est le fait d'imposer à une personne, quel que soit son genre, 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 réel ou apparent 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

En adoptant les « Guidelines sur la prévention et le traitement du harcèlement moral et sexuel », CACEIS établit un cadre commun à l'ensemble des entités du Groupe pour la prévention, le recueil et le traitement des signalements en matière de harcèlement moral ou sexuel sans préjudice des mesures propres à chaque entité tenant compte des spécificités locales.

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

Toute personne qui s'estime victime de harcèlement moral ou sexuel doit être écoutée dans le respect des principes d'impartialité, de neutralité et de discrétion.

CACEIS prend en compte tout signalement en y apportant des réponses adaptées dans le respect des législations en vigueur.

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.

Cette protection s'applique également aux personnes qui, de bonne foi, signalent ou contribuent à signaler des faits de harcèlement ou d'agissements sexistes dans le cadre des dispositifs d'alerte interne, y compris lorsqu'elles agissent en qualité de lanceur d'alerte, de facilitateur ou de personne en lien avec un lanceur d'alerte, conformément à la réglementation en vigueur.

Il est rappelé qu'une dénonciation faite délibérément de mauvaise foi expose son auteur à des sanctions disciplinaires.

EXEMPLES

Un collègue subit de manière répétée des critiques et des reproches humiliants sur son activité formulés publiquement par un autre collègue devant le reste de l'équipe. 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 dois être vigilant quant à ce type de situation et contacter mon responsable ou mon interlocuteur Ressources Humaines pour le signaler le cas échéant. Je dois témoigner de bonne foi si je suis sollicité dans le cadre d'une enquête.

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 dois être vigilant quant à ce type de situation et contacter mon N+2 ou mon interlocuteur Ressources Humaines pour le signaler le cas échéant. Je dois témoigner de bonne foi si je suis sollicité dans le cadre d'une enquête.

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

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 mon refus, j'en parle rapidement à mon manager ou mon interlocuteur Ressources Humaines, afin de les alerter sur ce comportement inacceptable.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- M'informer régulièrement sur les dispositifs et procédures internes (notamment les Guidelines Groupe) pour pouvoir prévenir et agir face à toute forme de harcèlement
- Être attentif à chacun, se référer à son manager, aux Ressources Humaines ou aux autres acteurs locaux le cas échéant (ex. : Service de prévention et de Santé au Travail) lorsque j'ai connaissance de faits de harcèlement ou utiliser la plateforme sécurisée de signalement des alertes (cf. fiche Alerte Interne)
- Témoigner de bonne foi si je suis sollicité dans le cadre d'une enquête et documenter les faits observés (dates, heures, contexte, personnes impliquées) pour faciliter les investigations
- Participer activement à la création d'un environnement respectueux et inclusif

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
- Participer à des comportements de harcèlement, même indirectement (rires complices, silence, exclusion)
- Inventer ou exagérer des faits nuisant à un collègue

12 • PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

DÉFINITION

Toute personne a droit au respect de sa vie privée, qu'il s'agisse de clients, collaborateurs, candidats ou partenaires. Les données personnelles ne doivent être recueillies, traitées et conservées que pour une finalité déterminée et légitime.

- **« Donnée à caractère personnel »** : donnée qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique
- **« Personne concernée »** : personne physique identifiée ou identifiable dont les données à caractère personnel la concernant font l'objet d'un traitement

DANS LE DÉTAIL

Le traitement des données à caractère personnel est précisément encadré par des textes nationaux et européens, ainsi que par des principes fondamentaux :

- **Minimisation des données** : les données à caractère personnel doivent être pertinentes, adéquates et limitées à ce qui est nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;
- **Durée de conservation** : les données à caractère personnel doivent être supprimées au plus tôt et dès que leur conservation n'est plus nécessaire ou justifiable au regard des finalités pour lesquelles elles ont été traitées ;
- **Confidentialité, intégrité et sécurité** : les données à caractère personnel doivent être traitées de façon à garantir une sécurité appropriée, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle ;
- **Information et droits des personnes** : toute personne concernée doit être informée clairement de la collecte de ses données à caractère personnel, la finalité du traitement, la durée de conservation et des droits dont elle dispose (droit d'accès, droit d'opposition, droit de rectification ainsi que le droit à la portabilité) ;
- **Principe de responsabilité (ou Accountability)** : tous les traitements de données à caractère personnel doivent être documentés dans un « Registre des activités de traitements » qui doit être régulièrement mis à jour.

L'accès ou la divulgation non autorisé aux données à caractère personnel, ainsi que leur destruction (totale ou partielle), leur perte ou leur altération peuvent porter atteinte aux droits des personnes, aux libertés individuelles et collectives, tant pour les salariés, les clients, les investisseurs et toutes les tierces personnes physiques. Il est donc indispensable de respecter les règles et procédures internes, notamment en cas d'incident ou de demandes d'exercice des droits prévus par la loi.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Le groupe CACEIS s'est doté d'une charte de protection des données à caractère personnel des collaborateurs et d'une Data Privacy Notice (DPN) pour ses clients et Investisseurs.

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.

EXEMPLES

Que dois-je vérifier systématiquement avant d'envoyer un courriel ?

Lors de l'envoi d'un courriel contenant des données à caractère personnel, je m'assure que les personnes en copie de mon courriel soient autorisées à avoir accès à ces informations, particulièrement lors de l'utilisation de la fonction « Répondre à tous ».

Puis-je m'envoyer un document professionnel depuis ma boîte email professionnelle vers ma boîte email personnelle ?

Je ne dois jamais m'envoyer, depuis ma boîte email professionnelle vers ma boîte email personnelle (ou celle d'un tiers) des courriels contenant (ou non) des données à caractère personnel (par exemple : un fichier client ou un compte-rendu de réunion).

Puis-je utiliser la fonctionnalité d'auto-complétion lors de l'envoi d'un courriel ?

Je peux utiliser l'auto-complétion, mais je reste particulièrement vigilant : je vérifie toujours que j'ai sélectionné le bon destinataire avant d'envoyer mon courriel, pour éviter toute erreur d'envoi.

Puis-je travailler et stocker des fichiers professionnels dans des dossiers libres d'accès sur le réseau ?

Si je travaille sur un document contenant des données à caractère personnel confidentielles ou sensibles, je l'enregistre dans un dossier « Sensitive » sur le réseau et, si nécessaire, je protège le fichier par mot de passe pour en limiter l'accès.

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
- Garantir le droit au respect de la vie privée des personnes, notamment en ne transmettant pas d'informations à des personnes non habilitées et en m'assurant que les données personnelles sont conservées et transmises de façon sécurisée
- Demander au DPO la correction ou la suppression des données inexacts ou incomplètes me concernant
- En cas de recours à la sous-traitance, m'assurer que les prestataires respectent les mêmes règles que CACEIS
- M'assurer que tout nouveau projet prenne en compte dès la conception et par défaut la protection des données personnelles en veillant à impliquer le DPO
- Signaler immédiatement toute violation de données (fuite de données, altération ou destruction accidentelle ou malveillante de données personnelles) au CISO et au DPO
- Pour toute question relative à ces différents points et y compris en cas de demande d'exercice de droits, je contacte le Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) (CACEISDpo@caceis.com)

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Collecter et/ou traiter des informations personnelles qui ne correspondent pas à un usage déterminé et nécessaire ou sans que les personnes concernées (clients, collaborateurs, candidats, administrateurs, etc.) en aient été informées au préalable
- 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
- Conserver des données personnelles sans limite de temps
- Traiter des données à caractère personnel sans respecter nos politiques internes de protection des données

13 • ENCADREMENT DES 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 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.

Les activités exercées en dehors du cadre professionnel, comme les engagements associatifs, politiques ou commerciaux, sont libres. Toutefois, elles doivent respecter certaines règles pour éviter tout conflit d'intérêts ou impact négatif sur l'entreprise.

Le salarié doit respecter une déontologie professionnelle vis-à-vis de son employeur. Pendant toute la durée du contrat de travail, il 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.

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 à la Direction de la Conformité qui m'indiqueront la marche à suivre.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Informer au préalable 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 aux Directions de la Conformité et des Ressources Humaines
- Bien prendre connaissance de mon contrat de travail afin d'appliquer les clauses que je suis tenu de respecter, comme 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 avec mon rôle au sein de l'entreprise
- Exercer mon ou mes activité(s) extra-professionnelle(s) pendant le temps de travail défini dans mon contrat
- Utiliser le matériel et les moyens mis à ma disposition dans le cadre de mon travail pour mes activités extra-professionnelles

CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS RESPONSABLE ET DURABLE



14 • CONTRIBUTION AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

DÉFINITION

La Commission Européenne définit la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) comme l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs partenaires. Nos partenaires sont nos clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs et l'ensemble des acteurs avec lesquels nous interagissons.

En d'autres termes, la RSE est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable, y compris les enjeux environnementaux, entendus comme les risques, impacts et opportunités liés aux effets des activités humaines sur la nature (climat, ressources, biodiversité) et à leurs conséquences pour la société et l'économie.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

En matière d'environnement, CACEIS s'engage à :

- Prendre en compte les attentes de ses partenaires
- Satisfaire pleinement aux obligations juridiques, voire aller au-delà
- Contribuer à la mise en œuvre du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole
- Prévenir et atténuer ses impacts sur l'environnement, la santé et la sécurité des personnes.

CACEIS accompagne la transition environnementale et intègre progressivement la question du changement climatique, de la protection et la préservation de la nature au cœur de ses activités.

Réduire son empreinte environnementale

- Optimiser sa consommation d'énergie, la gestion des bâtiments, son empreinte informatique, celle de ses achats et des déplacements professionnels de ses collaborateurs,
- Préserver les ressources naturelles (eau, réduction de l'utilisation du papier et du plastique, gestion des déchets...),
- Réduire l'impact de ses activités et promouvoir la biodiversité sur ses sites,
- Mobiliser des ressources pour des projets qui bénéficient à la nature et soutenir des initiatives collectives contre le déclin des écosystèmes.

Accompagner les clients pour les aider à relever leurs défis environnementaux

- En leur proposant des produits et des services qui les aident à :
 - évaluer leurs portefeuilles d'investissement selon des benchmarks/ critères ESG, leur permettant ainsi de mieux identifier l'impact environnemental de leurs décisions d'investissements,
 - réaliser leur reporting ESG et réglementaires afin de communiquer sur la performance énergétique et climatique de leur portefeuille.

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 notre démarche RSE sont un des leviers de performance et un des éléments clés de notre identité.

Outre les impacts positifs générés pour nos partenaires, 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.

À travers nos initiatives, nous soutenons les investissements ayant un impact positif sur l'environnement et le volet social (e.g. promouvoir les fonds « Article 9 » du Règlement dit « SFDR »).

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 à 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.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Prendre en considération les impacts directs et indirects sur l'environnement générés par mon activité professionnelle
- S'engager à contribuer au rôle du Groupe d'accompagnateur de la transition climatique et d'influenceur pour une économie plus durable, notamment lors des échanges avec les clients et les parties prenantes et lors des prises de paroles externes.

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
- Penser que mon comportement au quotidien n'a pas d'impact sur l'environnement

15 • CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DES 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 par une solidarité active au service des personnes en situation de fragilité ou de précarité et par des actions de lutte contre la pauvreté et les exclusions. Il soutient également l'agriculture et le monde rural et accompagne la vitalité économique et social des territoires, ainsi que l'entrepreneuriat local, dans une logique d'utilité sociale.

La réglementation sur le devoir de vigilance complète cet engagement en protégeant :

- Les droits humains et les libertés fondamentales ;
- La santé et la sécurité des personnes ;
- L'environnement.

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 locales en matière de développement économique, social et culturel.

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.
- Si je le souhaite, je participe aux actions ou aux projets mis en place par CACEIS pour soutenir des initiatives locales avec des associations.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Comprendre et traiter la manière dont nos activités (opérations, produits et services) peuvent avoir des incidences négatives sur les droits humains des personnes
- 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 systématiquement en considération les spécificités locales dans mes activités professionnelles
- Œuvrer pour la cohésion sociale et le bien-vivre ensemble sur le territoire où ses activités professionnelles s'exercent, en cohérence avec la Raison d'être du Groupe Crédit Agricole.

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Ignorer les questions liées aux droits humains et à la sécurité des personnes
- Engager CACEIS dans des actions ne respectant pas les engagements du Groupe Crédit Agricole pour les territoires

16 • UTILISATION DE 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.

C'est un terme générique qui recouvre à la fois une technologie et des interactions sociales impliquant la création et la publication de textes, d'images, de vidéos et d'audio.

DANS LE DÉTAIL

Les médias sociaux (réseaux sociaux, blogs, forums, messageries instantanées et autres médias numériques) sont aujourd'hui omniprésents dans notre quotidien et concernent l'ensemble du personnel de CACEIS tant à titre personnel que professionnel. Cependant, avec le grand nombre de plateformes et la circulation massive d'informations, il est essentiel de maîtriser sa communication pour éviter tout impact négatif.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS est présent sur un grand nombre de ces médias sociaux (X, Facebook, LinkedIn, Youtube, 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.

Les collaborateurs conservent leur liberté d'expression dans et hors du cadre professionnel. Toutefois, cette liberté doit être exercée de manière responsable :

- L'utilisation personnelle des réseaux sociaux au travail est autorisée, à condition d'être ponctuelle et raisonnable ;
- Les propos tenus ne doivent jamais porter atteinte à CACEIS, à ses dirigeants, à ses clients ou à ses collègues.

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*.

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, je demande l'autorisation des personnes concernées. Pour toute publication, je dois m'interroger sur le risque qu'elle a de nuire à ma 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 propose plutôt d'ouvrir une équipe Teams 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 et ne mentionne pas mes fonctions « sensibles ».

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

Je recours à la solution Postfiles 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.

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
- Préciser que mes propos n'engagent que moi et que l'opinion exprimée est personnelle
- 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, je m'abstiens d'interagir sur les réseaux sociaux et me renseigne auprès de mon 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 sans être un 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
- Relayer des informations internes sans l'accord de la Direction de la Communication
- Utiliser des contenus protégés par un droit à la propriété intellectuelle de CACEIS sans autorisation écrite

17 • USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

DÉFINITION

L'Intelligence Artificielle (IA), dont l'IA générative, est utilisée pour automatiser, optimiser et personnaliser nos processus préexistants ou nouveaux.

Lors de la phase d'apprentissage, elle cherche le lien entre données d'entrée et résultats attendus pour créer un modèle. Une fois utilisé en production, ce modèle d'IA pourra être utilisé pour prédire des comportements, émettre des recommandations ou aider à la prise de décisions par exemple.

L'IA est de plus en plus présente dans notre vie personnelle et professionnelle et peut avoir un grand impact. Elle doit être utilisée de manière responsable, en tenant compte des avantages et des risques.

Toute IA utilise des données pour son apprentissage, et lors de son utilisation en production. Les règles et principes relatifs aux usages des données s'appliquent pleinement dans le cadre d'un projet intégrant de l'IA (sécurité, confidentialité, règles d'usage, données personnelles...).

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS est engagé à promouvoir une IA digne de confiance et responsable, en cohérence avec la Raison d'être du Groupe Crédit Agricole.

Utilisation des données

La gestion des données s'appuie sur :

- La gouvernance en place
- Les règles applicables aux données comme le RGPD et les positions définies par CACEIS
- Des comités dédiés pour accompagner les porteurs de projets

Développement et utilisation de l'IA

Pour encadrer le développement et l'utilisation de l'intelligence artificielle, un cadre normatif spécifique a été mis en place. Ce cadre :

- Est basé sur la réglementation européenne et les engagements du Groupe Crédit Agricole et de CACEIS
- Est disponible sous forme de politique et comprend un fichier d'instruction IA
- Précise les règles à suivre pour toutes les solutions IA, qu'elles soient développées en interne ou par des tiers, avec notamment la mise en place d'un questionnaire de classification comme point d'entrée unique de tout projet ou usage d'IA

Responsabilité humaine

Depuis la conception de tout système d'IA jusqu'à son exploitation en production, des mécanismes appropriés de surveillance et de contrôle humains sont définis en fonction des risques, du niveau d'autonomie (y compris son niveau de réversibilité) et du contexte d'utilisation du système.

Ces mécanismes peuvent comprendre l'examen et l'approbation par des personnes, la surveillance, la gestion des exceptions, les procédures d'escalade, les garanties techniques et la capacité d'intervenir dans le système ou de l'arrêter si nécessaire.

Pour les utilisations nécessitant un examen ou une approbation humaine, la portée et les moyens d'intervention doivent être clairement documentés, y compris qui examine, ce qui est examiné, comment l'examen est effectué et quelles preuves de contrôle et de remédiation doivent être conservées.

La responsabilité humaine doit rester clairement établie tout au long du cycle de vie du système d'IA.

Ces règles s'appliquent à tous les collaborateurs, quel que soit leur rôle, pour garantir une utilisation conforme et responsable des technologies liées aux données et à l'IA.

EXEMPLES

Puis-je utiliser une IA accessible sur Internet pour m'aider à rédiger des documents professionnels ?

Non, je ne peux pas utiliser une IA accessible publiquement, non validée par le Groupe Crédit Agricole ou par CACEIS.

Avant d'utiliser une IA dans un contexte professionnel, je dois :

- Vérifier si la solution respecte le cadre normatif IA de CACEIS
- Prendre en compte toutes les autres règles et normes applicables au sein du Groupe Crédit Agricole

J'ai un doute sur une réponse proposée par un système d'IA validé par CACEIS. Que dois-je faire ?

Tous les systèmes d'IA peuvent commettre des erreurs.

- Il est de ma responsabilité de vérifier les informations fournies, même si elles semblent cohérentes ;
- Si je ne suis pas sûr ou en désaccord avec le résultat, je ne l'utilise pas.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Respecter l'ensemble des règles du Groupe Crédit Agricole et de CACEIS relatives à l'usage des données
- Solliciter en cas de besoin l'avis des instances dédiées de CACEIS
- Se référer au cadre normatif IA du Groupe Crédit Agricole et de CACEIS en cas de développement, d'exploitation ou d'utilisation d'une solution d'IA
- Appliquer les principes éthiques de CACEIS et être transparent dans l'utilisation de l'IA

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Utiliser des IA accessibles publiquement, non validées par le Groupe Crédit Agricole ou par CACEIS
- Envoyer des données de l'entreprise, de clients, ou toutes autres données à une IA sans en avoir vérifié au préalable les conditions d'utilisation validées

18 • 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. Ils peuvent utiliser leur véritable identité, une fausse identité ou agir au nom d'une personne morale. Leur objectif est 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

Lutter contre la délinquance financière, dont la lutte contre la fraude fait partie, est utile à la société. La lutte contre la fraude contribue aussi à réduire les risques de réputation, et à contribuer à la protection de nos clients. Le renforcement du dispositif de lutte contre la fraude s'inscrit donc dans notre Projet de Groupe.

Notre dispositif doit détecter et prévenir les fraudes grâce à une gouvernance, une organisation et des outils adaptés.

La fraude : un enjeu majeur

La fraude entraîne non seulement des pertes financières mais aussi des dommages importants à la réputation de CACEIS. Elle peut également être liée à des activités illégales, comme le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme, ce qui relève des risques réglementaires.

EXEMPLES

Un dirigeant de CACEIS m'appelle d'un numéro inconnu et me demandant des informations sensibles. J'ai reconnu sa voix. Dois-je répondre ?

Une demande inhabituelle, même interne, peut être le signe d'une tentative de fraude par usurpation d'identité. Les deepfakes générés avec l'aide de l'intelligence artificielle générative permettent aujourd'hui d'imiter avec une grande fidélité les caractéristiques d'un dirigeant (voix, image). Je reconferme la demande par un canal interne officiel, et transfère à la Direction de la Conformité de mon entité pour m'assurer de la marche à suivre.

Je viens de recevoir un courriel par lequel l'expéditeur me demande de communiquer mon numéro de portable personnel afin d'échanger sur un sujet confidentiel et urgent. Que dois-je faire ?

Je ne communique pas mon numéro de portable personnel suite à une demande par courriel.

Ce type de courriel est souvent utilisé par des fraudeurs pour mettre sous pression les collaborateurs, et ce en dehors des systèmes Groupe. Leur but est d'obtenir un virement ou des informations sensibles (exemple : organigrammes).

Je viens de recevoir une demande d'un fournisseur m'indiquant qu'il faudra désormais payer les factures de ce dernier sur un nouveau RIB, comment dois-je réagir ?

Il s'agit potentiellement d'une fraude au virement.

Je suis impérativement la procédure CACEIS et confirme avec le fournisseur la légitimité de sa demande en appliquant le contre-appel. Si la fraude est avérée, je contacte l'équipe en charge de la lutte contre la fraude de la Direction de la Conformité

Je viens de recevoir un courriel d'une adresse externe me demandant de modifier le RIB sur lequel sont versés les salaires d'un collaborateur. L'expéditeur prétend être le collaborateur concerné. Comment dois-je traiter cette demande ?

Il s'agit potentiellement d'une fraude au virement. Je rappelle à l'expéditeur la procédure pour ce type de demande et l'outil à utiliser. Si la fraude est avérée, je contacte l'équipe en charge de la lutte contre la fraude de la Direction de la Conformité.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Connaître les procédures et les bonnes pratiques correspondant à mon activité et veiller à les appliquer de façon responsable. La responsabilité individuelle de chacun peut être engagée, quelles que soient sa fonction, l'entité à laquelle il appartient ou encore sa localisation géographique
- En cas de soupçon de fraude ou en cas de doute, alerter sans délai mon manager et la Direction de la 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 l'adresse phishing@caceis.com afin que les équipes de Sécurité informatique puissent effectuer les vérifications nécessaires
- Si je suis un manager, évaluer le risque de fraude et les dispositifs de maîtrise de risque 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 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 ou confidentiels dans les lieux publics ou dans les transports
- Utiliser des supports externes (disques durs externes ou clés USB) non vérifiés au préalable au regard des risques de fraude

19 • PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS (1/2)

DÉFINITION

Les délits d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion d'informations trompeuses 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.

Le délit d'initié consiste à faire usage d'une information privilégiée en :

- acquérant ou en cédant, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, directement ou indirectement, des instruments financiers auxquels cette information se rapporte,
- annulant ou modifiant un ordre concernant un instrument financier auquel cette information se rapporte, lorsque l'ordre avait été passé avant que la personne concernée ne détienne l'information privilégiée.

La manipulation de cours consiste à effectuer une transaction, passer un ordre ou adopter tout autre comportement qui i) donne ou est susceptible de donner des indications fausses ou trompeuses en ce qui concerne l'offre, la demande ou le cours d'un instrument financier, ii) fixe ou est susceptible de fixer à un niveau anormal ou artificiel le cours d'un ou de plusieurs instruments financiers pour en tirer un avantage.

La diffusion d'informations trompeuses consiste à diffuser des informations susceptibles de donner des indications fausses ou trompeuses en ce qui concerne l'offre, la demande ou le cours d'un instrument financier, ou qui fixent ou sont susceptibles de fixer à un niveau anormal ou artificiel le cours d'un ou de plusieurs instruments financiers, y compris le fait de répandre des rumeurs, alors que la personne ayant procédé à une telle diffusion savait ou aurait dû savoir que ces informations étaient fausses ou trompeuses.

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 ou liés.

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.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS participe à l'intégrité des marchés financiers et protège ses collaborateurs de tout soupçon de délit d'initié.

Ainsi, 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.

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 potentiellement 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 de la Conformité qui, après analyse, appréciera les suites à donner.

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.

Utiliser une information privilégiée pour réaliser une transaction à son profit et en dehors du cadre normal de ses fonctions constitue un délit d'initié.

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 de la Conformité qui me conseillera.

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 de la 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 de la Conformité.

19 • PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS (2/2)

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Lors du traitement d'un ordre ou d'une transaction, qui pourrait être constitutif d'abus de marché, informer sans délai mon responsable et la Direction de la conformité
- 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 de la 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 d'abstention qui y sont rattachées ou, le cas échéant, déclarer ses transactions personnelles sur des instruments financiers
- 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 la Direction de la 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

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Utiliser (ou tenter d'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 (ou tenter de 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

20 • LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE

DÉFINITION

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.

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 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).

De plus, tous les collaborateurs de CACEIS, dont les fonctions le nécessitent, s'engagent à suivre le programme de formation dédié aux réglementations fiscales pour garantir leur conformité.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Respecter en toute transparence 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 à la Direction de la 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 la Direction de la 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

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.

21 • LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

DÉFINITION

Le blanchiment d'argent consiste à dissimuler l'origine criminelle de fonds pour les intégrer dans l'économie. Cela peut inclure des actions comme :

- L'introduction de fonds illégaux dans le système financier
- La dissimulation ou le déplacement de ces fonds pour brouiller leur origine
- Leur réintroduction via des activités licites

Le blanchiment d'argent consiste à réintroduire dans l'économie des fonds issus d'infractions graves, punies par la loi d'une peine d'emprisonnement de plus d'un an. Cela inclut également le fait de participer à des opérations visant à placer, convertir ou intégrer ces fonds, qu'ils proviennent directement ou indirectement d'un crime ou d'un délit.

Contrairement au blanchiment d'argent, qui cherche à légitimer des fonds illégaux, le financement du terrorisme consiste à utiliser des fonds, qu'ils soient légaux ou illégaux, pour soutenir des activités terroristes. On parle alors de « noircissement de fonds » lorsqu'une origine légale est détournée à des fins criminelles.

DANS LE DÉTAIL

Le blanchiment des capitaux 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 dirigeants ou les gouvernements, attenter à la sécurité des citoyens, affectant des grands principes comme ceux de 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, en particulier

- du droit à la protection de la vie privée
- des libertés individuelles et les droits fondamentaux
- des principes de lutte contre la discrimination

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.

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 de la 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 de la 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 de la 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.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Me tenir informé sur ces sujets même si je ne suis pas directement exposé
- Si je suis manager, m'assurer 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
- Révéler à un client qu'il fait l'objet de doutes ou de soupçons 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

22 • RESPECT DES RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE DE 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, le crime organisé, les cyberattaques et les violations des droits humains.

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.

Par exemple, depuis l'invasion de l'Ukraine par la Russie en 2022, l'Union Européenne et les États-Unis ont imposé des sanctions massives à l'encontre de la Russie.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

CACEIS assure le strict respect 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 aux obligations réglementaires relatives 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.

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 de la 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 de la 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 de la Conformité et que je le contacterai très rapidement pour l'informer des suites données.

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
- Savoir identifier les situations et pratiques à risques afin de sécuriser les opérations commerciales
- 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 la Direction de la 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
- Remettre des fonds à un client visé par une mesure de gel des avoirs française ou européenne



AGIR AVEC INTÉGRITÉ:

CODE DE CONDUITE

ANTICORRUPTION



**CRÉDIT AGRICOLE
CACEIS**

23 • CODE DE CONDUITE ANTICORRUPTION



Ce Code de conduite anticorruption affirme notre engagement collectif envers une pratique professionnelle fondée sur l'intégrité, la transparence et la responsabilité. C'est une condition essentielle pour préserver la confiance que nous avons construite avec

nos clients, partenaires et au sein même de CACEIS, ainsi que pour protéger notre réputation.

Nous devons tous être vigilants face à une situation susceptible de compromettre notre intégrité, qu'elle soit évidente ou plus subtile. Chaque décision que nous prenons, que ce soit dans nos relations commerciales ou dans nos pratiques quotidiennes, doit toujours refléter les valeurs et les principes de CACEIS.

Ce Code nous guide en formalisant les comportements attendus et affirme notre politique de tolérance zéro en cas de violation de ses règles.

Cet engagement et la qualité de notre dispositif de lutte contre la corruption, s'inscrivant dans celui du Groupe Crédit Agricole, permet à CACEIS l'obtention de la certification ISO 37001.

Je vous rappelle également qu'il est de notre responsabilité à tous de signaler sans hésiter tout comportement suspect. Ainsi, si vous êtes témoin d'une situation qui vous interpelle, je vous encourage à en parler à votre manager, à contacter le correspondant anti-corruption de CACEIS à l'adresse Compliance-Transversal-Functions@caceis.com et/ou à utiliser l'outil de signalement (www.bkms-system.com/Groupe-Credit-Agricole/alertes-ethiques) qui garantit confidentialité, anonymat et protection.

Ce Code doit être lu et être respecté. Il nous concerne tous, quels que soient la fonction occupée et le pays d'exercice. Il sert également de référence à nos partenaires.

Chacun est acteur du développement et de la protection de CACEIS.

PHILIPPE RENARD
Directeur général délégué de CACEIS

PRÉCISIONS SUR L'APPLICATION DE LA PARTIE ANTICORRUPTION DU CODE DE CONDUITE

Les règles générales relatives à l'utilisation du Code de conduite s'appliquent à la partie anticorruption, en particulier l'exercice du droit d'alerte.

À QUI S'APPLIQUENT LES RÈGLES DE CONDUITE ANTICORRUPTION ?

Le code de conduite anticorruption s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les employés (CDI, CDD, apprentis, alternants et stagiaires), quelle que soit leur situation et leur fonction au sein de CACEIS, et les collaborateurs extérieurs et occasionnels du groupe CACEIS (ci-après « les collaborateurs »). Il est applicable dans l'ensemble des entités du groupe CACEIS.

QUELLES OBLIGATIONS POUR LES COLLABORATEURS ?

Le code de conduite anticorruption aborde des situations identifiées dans les cartographies des risques de corruption de CACEIS. Il peut être intégré au Règlement intérieur de l'entité, comme en France, et a une portée obligatoire. Chacun de nous doit en prendre connaissance et agir conformément aux principes et règles qui y sont présentés dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Nous sommes tous responsables de nos actes et nous devons donc assurer un devoir de vigilance constant.

Si nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement contraire à l'éthique, aux valeurs de CACEIS ou à la réglementation ou lorsque nous faisons l'objet de pressions nous obligeant à commettre un acte contraire à l'éthique, aux valeurs de CACEIS ou au droit, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager. Nous disposons aussi d'un droit d'alerte nous permettant d'effectuer le signalement d'une anomalie auprès du Responsable de la Conformité, ou dans certains cas, auprès des Autorités de tutelle.

QUELLES CONSÉQUENCES EN CAS DE VIOLATION DU CODE ?

En cas de violation des règles de conduite présentées dans ce Code anticorruption et/ou d'obligations légales des sanctions pourront être prises conformément aux dispositions prévues dans les entités du groupe CACEIS.

À RETENIR

En tant que collaborateur, tout acte de corruption est passible de sanctions disciplinaires, telles qu'en vigueur dans les entités du groupe CACEIS, mais également de sanctions administratives et pénales pouvant aller en France, par exemple, pour une personne physique à 5 ans d'emprisonnement et 500.000 euros pour la corruption dans le secteur privé et jusqu'à dix ans d'emprisonnement et 1.000.000 d'euros d'amende pour la corruption publique.

En tant que personne morale, les entités du groupe CACEIS peuvent non seulement encourir des amendes, mais aussi des exclusions de marché et retraits d'agrément, l'interdiction de lever des fonds avec, de plus, un impact sur sa réputation.

Pour aller plus loin : l'ensemble du dispositif et des procédures mis en place au sein de CACEIS pour lutter contre la corruption est disponible dans votre espace intranet.

24 • 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 agréé 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

La politique de CACEIS 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, qu'elle soit publique ou privée, constitue un délit grave qui entrave le jeu de la libre concurrence et nuit à l'intégrité des institutions, ainsi qu'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 de la Conformité (Compliance-Transversal-Functions@caceis.com)
- Déclarer en interne les cadeaux, avantages et invitations offerts ou reçus dans l'outil de déclaration dédié accessible sur le site intranet de CACEIS
- Obtenir l'accord préalable de mon manager pour les cadeaux, avantages et invitations offerts ou reçus conformément à la procédure interne en vigueur
- 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, avantages et invitations autres que ceux autorisés conformément aux procédures
- Faire prendre en charge par un tiers tout ou partie d'un voyage, même professionnel

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 de la 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.

Un fournisseur propose de financer une partie d'un voyage pour un salon professionnel à l'étranger. Que dois-je faire ?

Je refuse poliment cette offre. Pour garantir l'indépendance de CACEIS et de ses collaborateurs, aucune prise en charge partielle ou totale d'un voyage par un tiers n'est autorisée, même dans un cadre professionnel.

25 • 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 ou accepter 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 (en France).

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 (Compliance-Transversal-Functions@caceis.com)
- 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

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 à la Direction de la Conformité (Compliance-Transversal-Functions@caceis.com) afin d'éviter de rentrer dans un processus de corruption.

26 • 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 strictement 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, la Direction de la Conformité (Compliance-Transversal-Functions@caceis.com) doit être avertie dans les meilleurs délais..

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Consulter mon manager ou la Direction de la Conformité (Compliance-Transversal-Functions@caceis.com) si je suis confronté à une demande de paiement de facilitation de la part d'un agent public
- Alerter mon manager ou la Direction de la Conformité (Compliance-Transversal-Functions@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

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 la Direction de la Conformité (Compliance-Transversal-Functions@caceis.com) .

27 • PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

DÉFINITION

Le conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts personnels d'un collaborateur peuvent entrer en conflit avec ceux d'un client, d'un tiers externe, 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.

Les types de conflits d'intérêts peuvent être, par exemple :

- **Personnels** : relations familiales,
- **Professionnel** : relations commerciales,
- **Financiers** : prêts personnels ou investissements conflictuels,
- **Politiques** : pressions politiques pouvant influencer les décisions de 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 ainsi que les différentes typologies et cas de conflits d'intérêts potentiels identifiés sont décrits dans la politique 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.

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 à la Direction de la Conformité (BK-Conformite-Controle@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. Ainsi, je déclare cette situation à mon manager et à la Direction de la Conformité (BK-Conformite-Controle@caceis.com).

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Respecter les principes et mesures de prévention de CACEIS concernant, en particulier, les cadeaux, avantages et invitations, 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 la Direction de la Conformité (BK-Conformite-Controle@caceis.com) mes mandats électifs publics
- Déclarer à mon manager et à la Direction de la Conformité (BK-Conformite-Controle@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 la Direction de la Conformité (BK-Conformite-Controle@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
- Respecter les restrictions aux transactions personnelles qui me sont applicables
- Déclarer mes transactions personnelles sur des instruments financiers lorsque je suis concerné

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 altéré 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
- Accepter une invitation d'une valeur supérieure à 150 euros sans avoir obtenu l'autorisation de son manager et de la Direction de la Conformité
- Proposer la candidature d'un proche à un poste, sans respecter le processus de recrutement fondé sur des critères objectifs
- Divulguer des informations confidentielles à des membres de sa famille ou à des proches

28 • ENCADREMENT DES 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.). Leur acceptation est encadrée afin d'éviter tout risque de corruption ou de conflit d'intérêts.

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, ainsi que celle de voyages d'affaires ou de 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. 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 la Direction de la Conformité (BK-Conformite-Controle@caceis.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 stratégique et/ou 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.

EXEMPLES

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

Je refuse poliment cette offre. Pour garantir l'indépendance de CACEIS et de ses collaborateurs, aucune prise en charge partielle ou totale d'un voyage par un tiers n'est autorisée, même dans un cadre strictement professionnel. En effet, il appartient à mon entité de prendre en charge tous mes frais professionnels (transport, hébergement...). 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 est fortement recommandée. Cependant, en cas d'impossibilité et sous réserve d'avoir prévenu le client en amont, un représentant de CACEIS devra 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 à la Direction de la Conformité (BK-Conformite-Controle@caceis.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 à la Direction de la conformité (BK-Conformite-Controle@caceis.com).

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Refuser tout cadeau ou invitation pouvant entraîner un conflit d'intérêts
- 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 à la Direction de la Conformité (BK-Conformite-Controle@caceis.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
- Déclarer en interne tous les cadeaux et invitations offerts ou reçus via l'outil dédié en respectant la procédure interne en vigueur

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE

- Accepter ou octroyer des cadeaux, avantages ou invitations d'une valeur supérieure au montant fixé sans l'accord de mon manager ou les recevoir à mon domicile, quel qu'en soit le montant
- Accepter des cadeaux ou des invitations qui pourraient compromettre mon indépendance, impartialité ou intégrité, même de façon involontaire
- Solliciter pour mon propre compte ou celui de tiers toute forme de cadeaux, avantages ou invitations auprès de partenaires d'affaires actuels ou potentiels de CACEIS
- 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 ou équivalent (cartes ou chèques cadeaux) ou sous une autre forme (chèques bancaires ou virements)
- Offrir ou accepter de participer/assister à des manifestations publiques qui pourraient nuire à l'image de CACEIS

29 • ENCADREMENT DES ACTIONS DE REPRÉSENTATION D'INTÉRÊTS OU DE FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES

DÉFINITION

La 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. Cette activité est strictement réglementée et soumise à des obligations précises pour garantir la transparence et l'éthique de ces échanges.

Par ailleurs, 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, la représentation d'intérêts 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 analyse argumentée des impacts des décisions publiques pour le Groupe, de préserver et/ou promouvoir ses intérêts à travers les groupes et associations de Place ainsi qu'au sein du Groupe Crédit Agricole et d'assurer une concurrence équitable dans les secteurs concernés.

Outre le respect total de l'interdiction de soutenir, financer ou autre 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, afin de ne jamais engager ou entacher 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
- Signaler à la Direction des Affaires publiques tout contact avec un décideur public
- 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 de mes contacts et rendez-vous avec des décideurs publics, et ce afin que les associations de place dont fait partie CACEIS puissent produire le rapport prévu par la réglementation
- Déclarer à mon manager et à la Direction de la Conformité mes mandats électifs publics
- M'assurer que je n'engage pas CACEIS ou 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 interdits par la politique CACEIS en la matière

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 la Direction de la 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 la Direction de la Conformité sans délai.

30 • ENCADREMENT DU MÉCÉNAT ET DES ACTIONS PHILANTHROPIQUES

DÉFINITION

Le mécénat permet à une entreprise de verser un don sous forme d'une aide financière ou matérielle (en nature comme le prêt de locaux ou le don d'équipement) ou encore en compétences à un organisme d'intérêt général éligible au mécénat.

Plus précisément, CACEIS favorise les contributions dans les pays où il est présent. Les domaines concernés sont notamment l'inclusion, la solidarité, l'éducation, les arts, la culture, la santé, l'environnement, la biodiversité etc.

L'ENGAGEMENT DE CACEIS

Dans le cadre de ses engagements de responsabilité environnementale, sociale et sociétale, CACEIS soutient les actions philanthropiques.

Par exemple, à travers son programme Be Generous, il contribue au financement de projets associatifs portés par les collaborateurs.

CACEIS soutient également des initiatives d'intérêt général en faveur de l'environnement, comme des associations agissant pour le climat, des centres de protection de la faune sauvage ou le réemploi d'équipements informatiques contribuant à l'économie circulaire.

Les contributions philanthropiques doivent être conformes à la Charte éthique du Groupe Crédit Agricole. De plus, elles ne doivent jamais servir à déguiser un avantage illégal ou à influencer ou donner l'apparence d'influencer une prise de décision.

EXEMPLES

Un client me contacte afin que CACEIS participe au financement de l'association caritative de sa femme en faveur d'enfants démunis. Que dois-je faire ?

Je dois m'adresser à mon responsable et/ou aux Directions des Ressources Humaines, CSR-ESG et de la Conformité 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 CACEIS 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 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.

CE QUE JE DOIS FAIRE

- Avant toute initiative concernant un projet en faveur d'une œuvre de mécénat ou d'action caritative, je consulte les Directions des Ressources Humaines et CSR-ESG. Les projets de Mécénat doivent toujours être sélectionnés avec précaution et prendre notamment en compte l'expérience de l'organisme sélectionné, ses référents et sa réputation
- 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 une convention de mécénat 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 tout soutien en lien avec une œuvre caritative est correctement autorisé, comptabilisé et documenté et qu'une évaluation préalable de l'œuvre caritative notamment en termes de probité a été effectuée

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
- Faire des dons au nom de CACEIS ou de l'une de ses entités non conformes à sa politique en matière de mécénat

31 • ENCADREMENT DU 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 de manière inappropriée ou donner l'impression de chercher à influencer abusivement quelque décisionnaire que ce soit.

EXEMPLES

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 et à la Direction de la Conformité (Compliance-Transversal-Functions@caceis.com).

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.

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 audités
- Établir un contrat avec l'organisme sponsorisé, intégrant les clauses de conformité
- Faire connaître le sponsoring par toutes les parties prenantes
- Virer les fonds en plusieurs versements et m'assurer que chaque versement est correctement utilisé
- Obtenir et conserver les reçus pour toutes les dépenses engagées et les recettes perçues dans le cadre de sponsorings et les enregistrer dans les livres conformément aux règles comptables

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

Novembre 2026
Édité par CACEIS
Conception graphique : Crédit Agricole Immobilier
Mise en page : Communications Division

