

NOTRE CODE DE CONDUITE

The Greater Good

Table des matières

MESSAGE DU PDG 1-2

NOS VALEURS ET ENGAGEMENTS 3-4

NOUS ÉTABLISSONS UNE RELATION DE CONFIANCE EN FAISANT LA BONNE CHOSE 5-11

Nous agissons avec intégrité	6
Les membres de la direction ont davantage de responsabilités	10

NOUS ÉTABLISSONS UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS COLLÈGUES 12-18

Nous traitons les autres avec respect	13
Nous traitons les autres comme nous aimerions être traités	13
Nous offrons un lieu de travail sain et sécuritaire	15
Nous respectons la confidentialité et protégeons les renseignements personnels	17

NOUS ÉTABLISSONS UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS 19-32

Nous traitons les autres équitablement	20
Nous sommes honnêtes et professionnels	20
Nous protégeons les renseignements des clients	23
Nous respectons les exigences particulières des clients gouvernementaux	25
Nous livrons une concurrence de façon éthique	27
Nous respectons les lois portant sur la concurrence	27
Nous n'offrons pas de pots-de-vin	29
Nous accordons la priorité aux intérêts des clients	32

NOUS ÉTABLISSONS UNE RELATION DE CONFIANCE AU SEIN DE L'ENTREPRISE 33-55

Nous connaissons bien nos partenaires d'affaires	34
Nous respectons les lois régissant le commerce international	34
Nous travaillons pour prévenir le blanchiment d'argent et les délits financiers	36
Nous établissons de solides relations avec nos fournisseurs	38
Nous gérons les conflits d'intérêts avec intégrité	40
Nous gérons les conflits d'intérêts commerciaux avec intégrité	40
Nous sommes transparents quant aux potentiels conflits d'intérêts personnels	42
Nous faisons preuve de bon jugement lorsque nous offrons ou acceptons des cadeaux ou des offres de divertissement	44
Nous n'échangeons ni ne divulguons aucun renseignement privilégié	47
Nous protégeons les actifs et les renseignements de l'entreprise	48
Nous tenons des registres commerciaux précis et des contrôles internes fiables	51
Nous communiquons honnêtement et professionnellement avec les investisseurs et le public	54

NOUS ÉTABLISSONS UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES COLLECTIVITÉS 56-61

Nous protégeons les collectivités où nous habitons	57
Nous avons un impact	58
Nous nous engageons de façon appropriée dans le processus politique	60
Nous respectons les règles	61

INDEX 62-64

Message du PDG

Chers collègues,

The Greater Good, à savoir notre code de conduite, est la pierre angulaire quant à la manière dont nous exerçons nos activités chez Marsh & McLennan. Nous nous efforçons de créer une culture qui soit respectueuse, collaborative et inclusive. Nous nous engageons à gagner la confiance de nos collègues, clients et actionnaires ainsi que des collectivités dans lesquelles nous vivons. C'est ce que nous appelons vivre pour le bien commun *The Greater Good*.

Nos collègues sont partie intégrante de Marsh & McLennan et notre force se mesure à celle de notre maillon le plus faible. Il nous incombe de protéger la réputation de confiance et d'intégrité que nous et ceux qui sont venus avant nous avons édifiée sur plus de 150 ans d'expérience.

Afin de préserver et de renforcer cette réputation, chacun de nous doit se conformer à ces trois piliers et vivre pour *The Greater Good* :

1. Gagner avec intégrité.

Nous exerçons une concurrence vigoureuse et équitable. Un travail susceptible de nuire à la réputation de l'entreprise n'en vaut tout simplement pas la peine.

2. Vous n'êtes jamais seul(e).

La seule erreur que vous puissiez commettre dans notre entreprise est celle que vous commettez seul(e). En cas de doute, posez des questions. À votre supérieur. Au service de conformité. Au service des ressources humaines. À un collègue. Nous sommes tous dans le même bateau.



3. Exprimez-vous.

Si quelque chose ne vous semble pas approprié, exprimez-vous. Vous ne rendez service à personne en ne disant rien. Vous avez le droit de soulever des inquiétudes et, d'ailleurs, l'obligation de le faire.

Si Marsh & McLennan existe, c'est pour aider les clients à relever leurs plus grands défis - et à saisir les vastes occasions de l'avenir. Tandis que nous traversons des situations et défis ancrés dans la vie réelle afin d'accomplir cette mission, je vous incite à lire et à vous reporter à *The Greater Good*.

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dan Glaser'.

Dan Glaser

Président et chef de la direction
Sociétés Marsh & McLennan

Nos valeurs et engagements

The Greater Good est la pierre angulaire quant à la manière dont nous exerçons nos activités chez Marsh & McLennan. En tant que société, voici ce à quoi nous nous engageons :



Créer des percées pour nos clients.

Nous faisons passer les intérêts de nos clients avant les nôtres, les aidons à surmonter les défis et à saisir de nouvelles occasions. Nous sommes inventifs et infatigables en leur nom.



Être un endroit où il fait bon travailler.

Nous investissons dans l'apprentissage à vie et la réussite de nos collègues, encourageons un environnement inclusif et diversifié et contribuons aux collectivités dans lesquelles nous travaillons et vivons.



Adopter l'innovation et l'avenir numérique.

Nous croyons que tout ce que nous faisons, nous pouvons faire encore mieux et que nous pouvons façonner nos industries au moyen de l'innovation et d'un leadership éclairé.



Encourager la croissance et créer de la valeur.

Nous assurons une excellence opérationnelle et prenons des décisions basées sur des valeurs qui renforcent l'entreprise.

Au cœur de chacun de ces engagements se trouve notre code de conduite, *The Greater Good*. Nous nous attendons à ce que chaque collègue agisse avec intégrité, signale quand il n'est pas sûr de ce qu'il lui faut faire et élève la voix quand il est témoin d'une conduite qui ne correspond pas aux valeurs *The Greater Good*.

Nous établissons une
relation de confiance en
faisant la bonne chose



Nous agissons avec intégrité.

Chacun de nous doit assumer la responsabilité individuelle d'agir en tout temps avec intégrité, même lorsque cela implique de faire des choix difficiles. C'est le principe fondamental de notre philosophie Acting for the greater good.

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de respecter toutes les lois et réglementations applicables à votre travail;
- ✓ de suivre toutes les formations nécessaires pour comprendre vos responsabilités;
- ✓ de comprendre et adhérer à la lettre ainsi qu' à l'esprit du présent code et de la politique de l'entreprise;
- ✓ d'agir honnêtement dans toutes vos transactions commerciales;
- ✓ de vous exprimer si vous avez des préoccupations concernant tout comportement lié au travail qui pourrait constituer une violation de la Loi, du présent code ou de la politique de l'entreprise; de faire part de vos préoccupations à vos dirigeants à tous les niveaux, ou au service juridique et de la conformité, aux ressources humaines ou par l'intermédiaire de notre Ligne de conformité et d'éthique;
- ✓ de coopérer aux audits et aux enquêtes internes et externes en fournissant des renseignements complets et véridiques et en préservant tous les documents qui pourraient être pertinents.

LORSQUE VOUS PRENEZ UNE DÉCISION COMMERCIALE, DEMANDEZ-VOUS

- ✓ Est-ce légal, éthique et socialement responsable?
- ✓ Est-ce conforme à l'esprit du présent code et à la politique de l'entreprise?
- ✓ Est-ce basé sur une compréhension approfondie des risques encourus?

LORSQUE VOUS PRENEZ UNE DÉCISION COMMERCIALE, DEMANDEZ-VOUS (SUITE)

- ✓ Cela permettra-t-il de maintenir la relation de confiance avec les clients, les actionnaires, les régulateurs et les collègues?
- ✓ Ce comportement permettrait-il de maintenir notre bonne réputation s'il était connu à l'interne ou publiquement?

Si la réponse à l'une de ces questions est non, abstenez-vous d'agir et exprimez-vous sur le sujet.

EXPRIMEZ-VOUS

Vos collègues et vous aurez certainement à faire des choix difficiles et tout le monde fait des erreurs de temps à autre. Chez Marsh & McLennan, nous nous engageons à choisir minutieusement nos actions et à corriger rapidement nos erreurs. Vous n'êtes jamais seul(e). N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations ou à demander conseil. En réagissant vite, vous nous aidez tous à préserver et à renforcer la confiance. L'entreprise agira rapidement pour enquêter sur des allégations de violations du présent code ou de la loi.

Plutôt que de faire part de vos préoccupations ou de demander conseil à un responsable du service juridique et de la conformité ou des ressources humaines, vous pouvez utiliser la Ligne de conformité et d'éthique. La Ligne de conformité et d'éthique vous donne la possibilité de faire part d'une préoccupation ou de demander des conseils en ligne ou par téléphone. Si vous le souhaitez, vous pouvez demeurer anonyme (sauf dans une minorité de pays où la Loi ne permet pas les appels anonymes).

Veuillez visiter www.EthicsComplianceLine.com pour des directives détaillées.

AUCUNES REPRÉSAILLES

Nous ne tolérerons pas de représailles contre un collègue qui soulève de bonne foi une préoccupation concernant une violation de la Loi, du présent code ou de la politique de l'entreprise. Des exemples de représailles peuvent inclure un licenciement, une réduction de salaire, un changement négatif dans les responsabilités professionnelles, de l'intimidation ou tout autre changement important dans les conditions d'emploi d'un collègue. Faire part d'une préoccupation ne dégage pas un collègue de sa responsabilité en cas d'inconduite.



Q: Mon responsable m'a récemment informé qu'un agissement de ma part représentait une violation du code. Je n'avais aucune idée que je faisais quelque chose de mal. Puis-je être tenu(e) responsable même si je n'étais pas au courant du règlement?

A: Oui, vous pouvez être tenu(e) responsable. Il est attendu de vous que vous lisiez, compreniez et suiviez les principes du code et de toutes les politiques de l'entreprise. Lorsqu'un élément du code ou qu'une politique ne semble pas assez claire ou difficile à mettre en œuvre, vous devez demander conseil à un dirigeant ou à un responsable du service juridique et de la conformité ou aux ressources humaines. Notre réputation en lien avec l'intégrité est notre atout le plus précieux. Pour protéger cet actif, il est essentiel que vous suiviez les principes énoncés dans le code et les politiques.

Q: J'ai un problème : Je crois qu'un collègue fait quelque chose qui constitue une violation du code, mais j'hésite à en parler à mon supérieur parce que mon collègue et mon supérieur sont amis. Je crains également que mes collègues vont me considérer comme un « délateur ». Que devrais-je faire?

A: Vous avez le devoir de vous exprimer lorsque vous êtes témoin d'une violation du code. Mais il peut y avoir des moments où il serait approprié de faire part de vos préoccupations à quelqu'un d'autre que votre supérieur. Vous pouvez passer un appel confidentiel (ou envoyer un courriel confidentiel) à notre Ligne de conformité et d'éthique. Visitez www.EthicsComplianceLine.com pour les directives. Votre appel ou votre message à la Ligne peut demeurer confidentiel si vous le souhaitez (sauf dans une minorité de pays où l'anonymat n'est pas autorisé par la Loi). N'oubliez pas : L'entreprise ne tolérera aucune forme de représailles contre un collègue qui s'exprime de bonne foi.

RESPONSABILITÉ

Le présent code s'applique à tous les administrateurs, supérieurs, employés, travailleurs contractuels et employés temporaires (« collègues ») de l'entreprise et de ses filiales dans le monde entier. Nous tenons également nos agents, sous-traitants et fournisseurs à des normes d'intégrité élevées en les obligeant à se conformer aux aspects de nos politiques de conformité qui les concernent. Aucun collègue ne peut passer par l'intermédiaire d'un tiers pour faire quelque chose d'interdit par le présent code. Les collègues qui violent la Loi, le présent code ou la politique de l'entreprise sont passibles de sanctions disciplinaires conformément aux lois locales et à la procédure interne.

Marsh & McLennan ne renoncera à l'application des politiques du présent code que si l'entreprise décide que cela est justifié par les circonstances. Une renonciation ne sera accordée que dans certaines circonstances.

Seul le comité d'audit du conseil d'administration de Marsh & McLennan peut approuver une renonciation au présent code pour les administrateurs et les hauts dirigeants de l'entreprise. Les renonciations doivent être correctement divulguées conformément aux lois ou réglementations applicables.

S'IL Y A CONFLIT DE LOIS

Parce que nous œuvrons dans différents pays, des lois sont parfois en conflit entre elles ou avec le présent code ou la politique de l'entreprise. Si vous rencontrez un tel conflit, consultez le service juridique avant de décider comment agir.

SURVEILLEZ

Nous ferons inévitablement face à des situations difficiles dans le cadre de notre travail. Sous la rubrique « Surveillez », la plupart des sections du présent code énumèrent les tentations, les pressions ou les « drapeaux rouges ». Ces éléments à surveiller doivent vous alerter sur les problèmes potentiels inhérents aux choix auxquels vous êtes confrontés et vous signaler la nécessité de vous exprimer ou de demander conseil. Par exemple, SURVEILLEZ :

-  les tentations de compromettre votre intégrité en échange de revenus;
-  les pressions pour faire avancer les choses avant de connaître les risques encourus ou ce que la Loi, le présent code ou la politique de l'entreprise exigent;
-  les excuses pour justifier de sacrifier votre intégrité, comme « nos concurrents le font »;
-  les suppositions selon lesquelles « quelqu'un d'autre » résoudra un problème ou que la direction est déjà au courant de la situation.

Lorsque vous reconnaissez une situation de drapeau rouge, exprimez-vous. Parlez à un responsable, au service juridique et de la conformité, aux ressources humaines, ou soumettez un rapport via la Ligne de conformité et d'éthique.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES

-  Les collègues peuvent consulter le site Web *The Greater Good* à integrity.mmc.com pour trouver les politiques et les documents de conformité répertoriés sous la Rubrique « portail des politiques ».

Les membres de la direction ont davantage de responsabilités.

Si vous dirigez d'autres personnes, vous devez mener par l'exemple. Tenez-vous en aux normes de conduite les plus élevées et expliquez-les clairement à ceux qui se rapportent à vous. Créez une atmosphère qui inspire une communication ouverte et honnête. Jouez un rôle proactif dans la compréhension des risques inhérents au travail de vos collègues et donnez des conseils efficaces en cas de besoin.

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de communiquer la lettre et l'esprit du présent code à ceux qui se rapportent à vous et à vos autres collègues; de veiller à ce que vos équipes comprennent les politiques et les procédures de l'entreprise;
- ✓ de jouer un rôle proactif pour assurer la qualité du travail produit par vos équipes et l'équité et l'honnêteté de leurs communications avec les clients, les collègues et autres partenaires d'affaires;
- ✓ de considérer l'adhésion au présent code et à la politique de l'entreprise comme facteur dans l'évaluation et la recommandation de la rémunération pour vos équipes;
- ✓ de communiquer à vos équipes que votre porte leur est toujours ouverte pour signaler une erreur, faire part d'une préoccupation ou discuter d'une décision commerciale difficile à prendre. Par le fait même, précisez-leur qu'ils sont également libres de faire part de leurs préoccupations par l'intermédiaire d'autres canaux;
- ✓ de répondre rapidement et efficacement aux préoccupations de vos collègues;
- ✓ de prendre des mesures correctives rapides lorsque des erreurs ou une inconduite sont découvertes ou portées à votre attention;
- ✓ d'aviser le service juridique et de la conformité lorsque vous êtes témoin d'une violation de la Loi, du présent code ou de la politique de l'entreprise;
- ✓ de faire la divulgation appropriée aux clients et autres partenaires commerciaux en cas d'erreurs ou de conflits d'intérêts, après avoir consulté un dirigeant ou le service juridique et de la conformité.

Q: Ma dirigeante dit que nous devrions toujours lui faire part de nos préoccupations directement sans quoi elle « créerait des problèmes » pour quiconque signalerait un problème à un niveau supérieur. Cela est-il acceptable?

A: Non. Elle enfreint la politique de l'entreprise si elle essaie de vous empêcher d'utiliser d'autres canaux pour faire part de vos préoccupations. Bien qu'il soit souvent préférable de soulever d'abord un problème auprès de votre supérieur, vous pouvez parfois ne pas être en mesure de le faire, ou croire que le faire est inapproprié. Vous êtes libre de faire part de cette préoccupation à un autre responsable, au service juridique et de la conformité, aux ressources humaines, ou en utilisant notre ligne de conformité et d'éthique. Si votre supérieur vous sanctionne, vous assigne un travail désagréable ou vous traite différemment parce que vous avez choisi de faire part d'une préoccupation par l'intermédiaire d'un autre canal, il pourrait être en position de violation de notre politique anti-représailles et vous devez signaler ce comportement.

Q: Je suis un(e) dirigeant(e). Si j'observe une mauvaise conduite dans un domaine qui ne relève pas de ma responsabilité, dois-je faire part de cette préoccupation?

A: Oui. Tous les collègues de l'entreprise doivent s'exprimer s'ils ont des inquiétudes concernant tout comportement lié au travail qui pourrait constituer une violation de la Loi, du présent code ou de la politique de l'entreprise. Tous les collègues, incluant les dirigeants, doivent faire part de leurs préoccupations à leurs dirigeants à tous les niveaux, au service juridique et de la conformité, aux ressources humaines ou par l'intermédiaire de la ligne de conformité et d'éthique.

Nous établissons une
relation de confiance
avec nos collègues.



Nous traitons les autres avec respect.

NOUS TRAITONS LES AUTRES COMME NOUS AIMERIONS ÊTRE TRAITÉS.

Marsh & McLennan s'engage à maintenir une culture diversifiée, inclusive et d'égalité des chances qui responsabilise tous ses collègues et partenaires commerciaux. Nous croyons que la contribution nique de chaque collègue est fondamentale pour le succès global de l'entreprise.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



[La diversité chez Marsh & McLennan](#)

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de traiter les autres de manière respectueuse et professionnelle en tout temps;
- ✓ de faire la promotion de la diversité et de l'inclusion lors de l'embauche et d'autres décisions d'embauche;
- ✓ de signaler des commentaires, des blagues, des comportements ou des communications qui peuvent être offensants;
- ✓ de ne pas discriminer et de ne pas harceler un(e) collègue en raison de son genre ou de son identité de genre, de son origine, de la couleur de sa peau, de sa religion, de son origine nationale, de son âge, d'un handicap, d'un service militaire, de son état matrimonial, de son orientation sexuelle, d'une prédisposition génétique ou de toute autre caractéristique protégée par la loi ou par la politique de l'entreprise;
- ✓ de ne pas harceler sexuellement un(e) collègue). Le harcèlement sexuel comprend des avances sexuelles, des références inappropriées au sexe ou au genre, des attouchements inappropriés de nature sexuelle, une conduite de nature sexuelle ou tout autre conduite ou langage offensant;
- ✓ de ne pas abuser verbalement, de ne pas menacer, de ne pas narguer, de ne pas intimider ou de ne pas harceler un collègue.

SURVEILLEZ

- 🚩 les commentaires, blagues ou documents, y compris des courriels, que d'autres pourraient trouver offensants.

Q: Un de mes collègues envoie des courriels contenant des blagues sexuelles et des commentaires qui se moquent de certaines nationalités. Ils me mettent mal à l'aise, mais personne d'autre n'en a parlé. Que devrais-je faire?

A: Vous devriez parler immédiatement à un responsable ou aux ressources humaines, car l'envoi de telles blagues peut violer les normes de l'entreprise sur le harcèlement et la discrimination et nos politiques sur l'utilisation des systèmes de l'entreprise. En ne faisant rien, vous pourriez tolérer cette discrimination ou tolérer des croyances qui peuvent sérieusement éroder l'environnement d'équipe qui nous est si cher.

Q: Lors d'un voyage d'affaires, un collègue m'a demandé à plusieurs reprises de prendre un verre et a commenté plusieurs fois mon apparence d'une manière qui me dérangeait. Est-ce un problème, puisque nous n'étions pas au bureau lorsque cela s'est produit?

A: Ce type de comportement n'est toléré dans aucune situation, incluant les voyages d'affaires. Vous devez signaler le problème aux ressources humaines ou à un dirigeant. De plus, si vous vous sentez à l'aise de le faire, vous pouvez dire à votre collègue que vous trouvez ses agissements inappropriés et qu'ils ne sont pas les bienvenus.

Nous offrons un lieu de travail sain et sécuritaire.

Marsh & McLennan s'engage à fournir un lieu de travail sain et sécuritaire à ses collègues et aux visiteurs de ses installations. Chacun de nous a la responsabilité d'agir de manière à se protéger et à protéger les autres.

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ d'observer les règles et pratiques de sécurité et de santé qui concernent votre rôle;
- ✓ de ne toucher personne de manière violente ou importune dans le lieu de travail ou lorsque vous exercez les affaires de l'entreprise;
- ✓ de ne jamais vendre, posséder ou utiliser de drogues illégales sur le lieu de travail ou lorsque vous exercez les affaires de l'entreprise;
- ✓ de ne pas venir travailler ou exercer vos activités si vous êtes intoxiqué ou sous l'influence de drogues illicites;
- ✓ de traiter et de signaler immédiatement les risques pour la santé et la sécurité et tout accident ou blessure au travail à un membre de la direction, aux ressources humaines ou au service de sécurité.

SURVEILLEZ

- ⚠ Évitez les pratiques ou les conditions de travail dangereuses, telles que l'utilisation d'un appareil mobile lorsque vous conduisez.
- ⚠ Assurez l'application des normes de sécurité, telles que les procédures d'entrée dans les installations et les protocoles de mot de passe.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



[Politique de prévention de la violence au travail](#)



[La sécurité globale chez Marsh & McLennan](#)

Q: Je pense qu'un collègue qui travaille près de moi vient travailler ivre. Que devrais-je faire?

A: Cela peut être un problème de performance ou de sécurité, et pourrait avoir un impact sur la réputation de l'entreprise. La meilleure chose à faire pour le bien de tous, y compris votre collègue, est de faire part de votre préoccupation à votre supérieur ou aux ressources humaines.

Q: J'ai vu deux collègues d'un autre service se disputer et l'un a menacé l'autre en utilisant la violence. Un de mes amis de ce service dit que c'est simplement la façon dont les collègues se traitent au sein de cette équipe. Je suis mal à l'aise d'en parler, mais les émotions me semblaient bien réelles. Devrais-je signaler cette menace ou pas?

A: Signalez immédiatement la menace à votre supérieur ou aux ressources humaines. Lorsque la sécurité est en jeu, faites toujours preuve de prudence.

Nous respectons la confidentialité et protégeons les renseignements personnels.

Nos collègues se font mutuellement confiance. Nous protégeons les renseignements personnels et confidentiels de nos collègues. Cela comprend les renseignements que nous recueillons et traitons pour les ressources humaines, le recrutement, la rémunération, la formation, la gestion de la performance individuelle, la gestion des avantages sociaux et la santé et la sécurité au travail.

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de comprendre et de respecter la Loi et la politique de l'entreprise sur l'utilisation, la protection et la conservation des renseignements sur les collègues;
- ✓ de vous informer sur les types de renseignements bénéficiant d'une protection renforcée par la Loi et la politique de l'entreprise (telles que les renseignements personnels, incluant les numéros d'identification personnels, les numéros de compte(s) bancaire(s) et les données sur la santé) et les protéger par des moyens appropriés (comme le chiffrement ou d'autres types de restrictions d'accès);
- ✓ de consulter le service juridique et de la conformité ou les ressources humaines si les forces de l'ordre, une autorité réglementaire ou toute autre personne en dehors de l'entreprise effectue une demande de renseignements au sujet d'un(e) collègue;
- ✓ de signaler immédiatement toute perte ou divulgation accidentelle des renseignements d'un collègue à votre service d'assistance informatique local ou au service juridique et de la conformité.

SURVEILLEZ

- ⚠ l'exposition involontaire de renseignements personnels sur des collègues dans des circonstances publiques, comme lors d'appels téléphoniques ou lorsque vous travaillez sur votre ordinateur portable.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique de traitement approprié des renseignements

Q: Mon meilleur ami travaille au service de la paie de l'entreprise et a accès aux renseignements personnels de ses collègues. Je prévois une fête et j'aimerais envoyer des invitations au domicile de quelques collègues. Puis-je lui demander de me fournir leurs adresses?

A: Non. Il s'agit d'une violation de la vie privée et cela pourrait entraîner des mesures disciplinaires pour vous et pour votre ami. Vous devriez rechercher les adresses sur Internet ou demander directement à vos collègues.

Nous établissons une
relation de confiance
avec les clients



Nous traitons les autres équitablement.

NOUS SOMMES HONNÊTES ET PROFESSIONNELS.

Nous traitons les autres équitablement. Nous travaillons pour comprendre et répondre aux besoins commerciaux de nos clients, tout en restant toujours fidèles à nos propres normes éthiques. Nous sommes honnêtes quant à nos services, nos capacités et notre rémunération. Nous ne faisons pas de promesses que nous ne pouvons tenir. En bref, nous traitons nos clients comme nous voudrions être traités.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique de résolution des conflits d'intérêts



Politique Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de traiter chaque client de façon juste et honnête;
- ✓ de documenter les conditions des relations et des engagements avec les clients selon les procédures de votre entreprise;
- ✓ de développer et de livrer des produits et services en fonction des procédures de votre entreprise, y compris en effectuant les révisions appropriées pour assurer un haut niveau de qualité;
- ✓ de soulever rapidement toute préoccupation concernant une erreur potentielle, une omission, une échéance manquée ou un défaut de qualité auprès d'un supérieur ou du service juridique;
- ✓ de signaler les réclamations, poursuites et erreurs réelles ou potentielles et les omissions au service juridique en remplissant le formulaire de « rapport à l'avocat »;
- ✓ de signaler rapidement tout conflit d'intérêts potentiel entre les clients, ou entre un client et l'entreprise, auprès d'un supérieur ou du service juridique et de conformité;
- ✓ de vous conformer à toutes les licences et autres exigences légales qui s'appliquent à votre travail;
- ✓ de ne jamais faire suite à la demande d'un client de faire quelque chose d'immoral ou d'illégal. Si vous n'êtes pas certain de la décision à prendre, consultez un supérieur ou le service juridique et de la conformité.

SURVEILLEZ

- ❏ Toute demande d'un employé de la part d'un client pour une entente qui profite personnellement à l'employé plutôt qu'au client lui-même.
- ❏ Toute demande d'un client pour une entente qui n'est pas clairement légale ou qui pourrait nuire à la réputation de l'entreprise.
- ❏ Des pressions exercées par des collègues ou des dirigeants pour réduire la qualité ou les normes de livraison.
- ❏ Être tenté(e) de dire aux clients ce que vous pensez qu'ils veulent entendre plutôt que la vérité. Si une situation n'est pas claire, présentez-la clairement au client avant de prendre une décision.
- ❏ Toute demande d'un client ou d'un tiers de partager nos revenus représenterait une violation des licences locales ou d'autres lois ou réglementations.
- ❏ Des commentaires ou des comportements des clients pouvant être perçus comme offensants ou irrespectueux envers les autres.



Q: Un de mes clients me demande d'aller bien au-delà du champ d'application de notre contrat d'engagement. C'est un client très important et je veux qu'il continue d'être satisfait. Que devrais-je faire?

A: Les changements importants quant à l'étendue des travaux doivent être documentés et approuvés par le client. Bien entendu, si les demandes semblent illégales ou inappropriées, vous ne devez pas aider le client, même si cela « lui ferait plaisir ».

Q: J'ai un délai serré à respecter pour préparer un rapport client. Le rapport contient certains renseignements que nous avons recueillis. J'ai passé en revue la plupart d'entre eux, et tout semble être en règle. Puis-je simplement supposer que le reste des renseignements est également en règle afin de respecter le délai?

A: Votre réputation et la nôtre sont intimement liées à tout ce que nous livrons aux clients. Lorsque vous leur dites que les renseignements que vous fournissez sont exactes, vous devez en être certain(e). Ne pas le faire pourrait entraîner un préjudice pour vous et pour l'entreprise.

Q: J'ai découvert que j'avais fait une erreur en facturant mon temps à un client. C'est une erreur mineure, étant donné l'ampleur du projet, et cela nous fera mal paraître si je la signale. Puis-je simplement ajuster les futures factures en conséquence?

A: Vous devez en informer le service financier ainsi que le client et convenir ensemble de la manière de corriger l'erreur. Il s'agit de la bonne chose à faire, conformément aux politiques de l'entreprise, et cela peut même aider à établir une relation de confiance, grâce à votre honnêteté.

Nous protégeons les renseignements des clients.

Nos clients nous font confiance. Dans le cadre du développement des affaires d'un client ou de la prestation de services aux clients, nous recevons régulièrement des renseignements confidentiels, personnels, exclusifs, non publics ou des secrets commerciaux. Lorsque cela se produit, nous conservons en toute sécurité et protégeons ces renseignements, afin qu'ils ne soient pas utilisés ou divulgués de manière inappropriée.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique de traitement approprié des renseignements

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de comprendre et de respecter la Loi, la politique de l'entreprise et l'accord avec le client sur l'utilisation, la protection et la conservation des renseignements sur les clients ou provenant de ceux-ci;
- ✓ de vous informer sur les types de renseignements bénéficiant d'une protection renforcée par la Loi et la politique de l'entreprise, tels que les renseignements personnels (incluant les numéros d'identification personnels, les numéros de compte bancaire et les données sur la santé), et protégez-les par des moyens appropriés comme l'encryption ou d'autres types de restrictions d'accès;
- ✓ d'utiliser et de divulguer les renseignements des clients uniquement à des fins commerciales légitimes conformément au contrat avec le client et à la politique de traitement approprié des renseignements de l'entreprise;
- ✓ de consulter immédiatement le service juridique et de la conformité si les forces de l'ordre, une autorité réglementaire ou toute autre personne extérieure à l'entreprise demande des renseignements ou des documents concernant le client;
- ✓ de ne pas partager les renseignements des clients au sein de l'entreprise que si vous n'êtes certain(e) que cela est autorisé et qu'ils seront protégés de manière appropriée;
- ✓ de suivre notre politique de traitement approprié des renseignements pour protéger les renseignements sur les clients, les renseignements sur l'entreprise et les équipements (ordinateurs portables, téléphones, tablettes, etc.);
- ✓ de protéger vos mots de passe et vos appareils portables sécurisés lorsque vous voyagez;
- ✓ de signaler immédiatement tout incident impliquant la perte, le vol, la divulgation non autorisée ou l'utilisation inappropriée des renseignements sur les clients à votre service d'assistance informatique local ou au service juridique et de la conformité.

SURVEILLEZ

- ⚠ aux demandes de renseignements de clients sur d'autres clients;
- ⚠ à l'exposition involontaire de renseignements confidentiels sur des collègues dans des aires publiques, comme lors d'appels téléphoniques ou lorsque vous travaillez sur votre ordinateur portable.

Q: Je suis passé devant le bureau d'une collègue ce matin. Elle était en réunion dans la salle de conférence, mais des renseignements hautement confidentiels sur l'un de ses clients étaient exposés sur son bureau. Ce n'est pas la première fois qu'elle fait cela. Que devrais-je faire?

A: Vous devriez en parler avec elle ou avec votre dirigeant. Chacun a la responsabilité de la protection des renseignements confidentiels.

Q: Ma cliente m'a demandé des renseignements sur l'un de ses concurrents, qui se trouve être un autre client de notre entreprise. Que devrais-je lui dire?

A: Vous devez lui dire poliment mais fermement que nous ne pouvons discuter d'aucune information qui relève d'un client avec un autre client. Méfiez-vous de la tentation de parler de sujets qui, selon vous, sont déjà largement discutés. Mettez-vous à la place de l'autre client de l'entreprise et demandez-vous si cela renforcerait la confiance de ce client s'il apprenait que vous discutiez de ses affaires avec un concurrent.

Nous respectons les exigences particulières des clients gouvernementaux.

L'entreprise s'engage à respecter les nombreuses exigences légales, réglementaires et contractuelles particulières qui s'appliquent aux travaux en lien avec les gouvernements partout dans le monde. Ces exigences peuvent s'appliquer aux enchères, à la facturation, aux pratiques d'emploi, à l'exécution des contrats, aux cadeaux et divertissements et à d'autres situations. L'entreprise peut également se voir obligée d'imposer ces exigences à tout agent ou sous-traitant auquel elle fait appel pour de l'aide concernant les travaux. Le service juridique et de la conformité peut vous aider à comprendre ces règles et à établir des processus pour vous assurer qu'elles sont respectées.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions



Politique de travail avec des prestataires de service tiers, des gouvernements et des fournisseurs

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de déterminer dans tous les cas si le client avec lequel vous travaillez est détenu ou contrôlé par un gouvernement;
- ✓ de respecter toutes les lois, réglementations, dispositions contractuelles et autres règles applicables aux relations commerciales entre l'entreprise et chaque client gouvernemental avec lequel vous travaillez;
- ✓ de comprendre les règles concernant les cadeaux, les divertissements, les voyages et l'hébergement de chaque client gouvernemental avec lequel vous travaillez, puisqu'elles peuvent varier pour chaque client;
- ✓ de communiquer clairement toute exigence particulière des clients gouvernementaux à tous vos collègues, agents, sous-traitants et autres partenaires d'affaires impliqués dans le travail;
- ✓ de comprendre et de respecter les politiques et les directives de l'entreprise dans ce secteur, incluant **Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et contributions** et **le travail avec des fournisseurs tiers, des gouvernements et des fournisseurs**.

SURVEILLEZ

- ⚠ Des entreprises telles que les fournisseurs de transport, les sociétés d'énergie, les institutions financières, les fournisseurs de télécommunications et autres qui peuvent être détenus ou contrôlés par un gouvernement, en totalité ou en partie, et soumis à des règles spéciales.
- ⚠ Les lois, règlements ou règles régissant les relations de l'entreprise avec un client gouvernemental, qui ne sont parfois pas facilement accessibles. Dans la mesure du possible, demandez au client gouvernemental de vous informer des exigences de la sorte.
- ⚠ La tentation d'offrir un divertissement par ailleurs raisonnable à un client gouvernemental, comme un repas d'affaires, avant de connaître les règlements du client concernant les divertissements. Certains clients gouvernementaux ont des règlements qui interdisent ou limitent toute forme de divertissement.

Q: Je suis en réunion avec des clients gouvernementaux, qui dure plus longtemps que prévu, et les clients ont raté leur vol pour rentrer à la maison. Il n’y aura pas d’autres vols pendant plusieurs heures. Puis-je leur offrir de payer pour un repas puisque nous travaillons toujours dans les bureaux de l’entreprise?

A: Lorsque vous traitez avec des clients gouvernementaux, vous devez vous familiariser avec toutes les règles spéciales relatives au service que nous leur offrons. Cela inclut toutes les règles spéciales du client, ou que la Loi peut exiger, concernant la fourniture de repas ou d’autres cadeaux, divertissements ou offres d’hospitalité. Si vous vous trouvez dans une situation comme celle mentionnée dans la question posée, et que vous ne savez pas quelles sont les règles, demandez directement au client si l’offre du repas est autorisée. Dans tous les cas, faites preuve de bon jugement et si vous choisissez d’offrir un repas modeste, signalez-le rapidement au service de la conformité conformément à notre politique **Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions**.

Q: Une connaissance qui travaille chez un concurrent vient de m’appeler pour me demander de le rencontrer pour prendre un verre afin de discuter des « occasions de s’entraider ». Est-ce que je peux y aller si j’y vais simplement pour écouter ce qu’il a à dire?

A: Avant d’accepter de vous rencontrer, vous devriez consulter le service juridique et de la conformité, qui peut vous donner des conseils sur les situations qui seraient interdites par les lois portant sur la concurrence. Bien que les concurrents coopèrent généralement de manière légale, vous devez être conscient de la possibilité pour le concurrent d’orienter la conversation vers des situations non autorisées.

Q: Je travaillais antérieurement pour un concurrent. Les membres de mon équipe m’ont demandé de les informer des stratégies de proposition de mon ancienne entreprise. Est-ce permis?

A: Si les stratégies de proposition ne sont pas du domaine public, il se peut que vous divulguiez à tort des renseignements confidentiels propres au concurrent. Afin de comprendre les limites entre ce dont vous pouvez et ne pouvez pas parler, contactez le service juridique et de la conformité pour discuter de la question.



Nous livrons une concurrence de façon éthique.

NOUS RESPECTONS LES LOIS PORTANT SUR LA CONCURRENCE.

Marsh & McLennan s'engage à livrer une concurrence vigoureuse et équitable pour les entreprises en fournissant des produits et des services supérieurs, et non en se livrant à des pratiques inappropriées ou anticoncurrentielles. Nous respectons toutes les lois relatives à la concurrence, à l'antitrust et à l'obtention de renseignements concurrentiels dans les pays où nous exerçons des activités.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique de concurrence éthique



Politique de résolution des conflits d'intérêts

ASSUREZ-VOUS :

N'adoptez pas un comportement anticoncurrentiel, particulièrement :

- ✓ La collusion : lorsque les entreprises communiquent secrètement entre elles ou qu'elles se mettent d'accord sur la façon dont elles vont se faire concurrence. Cela peut inclure des accords ou des échanges de renseignements sur les prix, les conditions, les salaires ou les allocations des clients ou des segments de marché.
- ✓ Le truquage des offres : lorsque les concurrents manipulent les enchères pour miner la concurrence équitable. Cela peut inclure la comparaison des offres, l'acceptation de ne pas soumissionner ou soumettre sciemment des offres non compétitives.
- ✓ L'attachement : lorsqu'une entreprise possédant des parts de marché importantes force les clients à acheter des produits ou des services dont ils ne veulent pas pour recevoir ceux dont ils ont besoin.
- ✓ Accords « antimaraudage » : lorsque des concurrents acceptent de ne pas tenter d'acquérir les employés de l'autre entreprise.

Abstenez-vous également de :

- ✓ discuter ou de convenir avec des concurrents de questions inappropriées, incluant les niveaux de frais et de commissions, les plans stratégiques et la façon dont nous acquérons des affaires;

ASSUREZ-VOUS : (SUITE)

Abstenez-vous également de :

- ✓ obtenir des renseignements concurrentiels sensibles sur le plan de la concurrence;
- ✓ coordonner la rémunération des employés avec un concurrent;
- ✓ partager les renseignements concurrentiels sensibles de l'entreprise avec un concurrent;
- ✓ partager des renseignements concurrentiels sensibles de clients ou de tiers avec leurs concurrents;
- ✓ coordonner ou décourager de manière inappropriée les soumissions sur les marchés de l'assurance et de la réassurance pour les affaires d'un client;
- ✓ faciliter la collusion entre des entreprises en concurrence pour les affaires d'un client.

SURVEILLEZ

- ⚠ former des accords formels ou informels avec des concurrents sur la question de savoir si et comment nous allons livrer une concurrence pour acquérir des clients (par exemple, créer une entente de ne pas poursuivre les clients mutuels);
- ⚠ recueillir des données à partir de sources inappropriées (telles que des concurrents, des personnes nouvellement embauchées ou des candidats à l'embauche). Ceci peut être, ou donner l'impression d'être, un échange inapproprié de renseignements concurrentiels sensibles;
- ⚠ participer à un groupe professionnel, industriel ou professionnel qui devient un forum pour conclure des accords illégaux ou pour échanger de manière inappropriée des renseignements concurrentiels sensibles.



Nous n'offrons pas de pots-de-vin.

Une mauvaise influence peut prendre plusieurs formes. De l'argent, des cadeaux, des repas, des voyages, des divertissements, des prêts, des contributions caritatives, des contributions politiques ou des offres d'emploi peuvent tous être utilisés de manière inappropriée pour tenter d'influencer les décisions commerciales ou les actions d'un gouvernement. Quelle que soit la forme, nous n'offrons aucun pot-de-vin ni n'utilisons aucun autre moyen pour influencer indûment les décisions des clients, des clients potentiels ou des employés du gouvernement. Nous n'offrons ni ne fournissons de pots-de-vin directement ou par l'intermédiaire d'un tiers. Nous n'offrons pas de pots-de-vin même si cela est une pratique généralement acceptée, que des concurrents le font ou pour toute autre raison.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions



Politique de travail avec des prestataires de service tiers, des gouvernements et des fournisseurs

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de ne rien donner ou offrir de valeur à un client, à un client potentiel ou à un employé du gouvernement, sauf si c'est légal, raisonnable et libre de toute intention ou compréhension que cela influencerait une décision commerciale ou une action gouvernementale;
- ✓ de suivre nos processus de diligence raisonnable rigoureux lorsque vous engagez des agents qui nous représentent ou des tiers qui nous présentent des clients, et de superviser leurs activités pendant la durée de tout accord;
- ✓ de faire part de vos inquiétudes si vous savez ou soupçonnez qu'un collègue, un tiers ou un autre agent de l'entreprise tente de d'influencer indûment la décision d'un client, d'un client potentiel ou d'un employé du gouvernement;
- ✓ de ne jamais enregistrer ni d'autoriser un collègue à enregistrer une transaction d'une manière qui déguise sa vraie nature, comme la classification du coût d'une offre de divertissement à un client comme le fait de recevoir un client à titre de « frais de consultation » ou de « frais de formation »; de vérifier soigneusement l'exactitude des rapports de dépenses que vous approuvez.

SURVEILLEZ

- ⚠ de vérifier les demandes de paiement à un pays ou à un tiers non lié à la transaction, ou les paiements en argent comptant;
- ⚠ de vérifier les tiers ou les agents qui sont jugés comme étant importants pour leurs contacts personnels plutôt que pour leurs services, ou qui demandent une compensation hors de proportion comparativement à la valeur de leurs services;
- ⚠ de vérifier les demandes d'engager des tiers ou des agents sans contrat écrit, ou sans remplir la documentation requise selon le processus de diligence raisonnable de l'entreprise;
- ⚠ de vérifier les demandes de collègues de ne pas enregistrer les accords ou les paiements.



SURVEILLEZ : (SUITE)

- 🚩 les exigences du client pour engager des tiers spécifiques;
- 🚩 les demandes de faveurs des clients, telles que des entretiens d'embauche ou des stages pour des membres de la famille;
- 🚩 les offres de divertissements ou repas qui pourraient être considérés comme opulentes ou inappropriées;
- 🚩 l'impression d'une irrégularité, en particulier lorsqu'il s'agit d'employés du gouvernement.

Q: Nous envisageons de faire appel à un homme d'affaires de premier plan comme consultant pour nous aider à ouvrir un nouveau marché pour nos services dans un pays en particulier. L'agent demande un budget de quelques milliers d'euros pour que tous les fonctionnaires concernés aient une haute estime de nous. Il dit que c'est ainsi que les affaires se font dans son pays. Devrais-je accepter?

A: Non. Il est clair que l'agent a l'intention d'effectuer des paiements inappropriés qui enfreignent le code et notre politique **Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions** et, par le fait même, probablement la Loi. Vous ne pouvez permettre que cela se produise et vous ne pouvez fermer les yeux simplement parce que les actes répréhensibles seraient faits par un agent plutôt que par vous-même ou un collègue de l'entreprise.

Q: J'ai envoyé une demande de visa à une ambassade. Elle a été envoyée il y a longtemps et je dois maintenant voyager dans ce pays. On m'a dit que l'ambassade pourrait accélérer ma demande si je versais une somme modeste à l'un de ses employés. Puis-je procéder avec ce paiement?

A: Non. Ce paiement serait fait à une personne et non à l'ambassade. Il s'agit d'un paiement « de facilitation », qui n'est pas acceptable en vertu du code et illégal dans presque tous les pays avec lesquels nous transigeons. Cependant, s'il y a des frais qui permettent d'accélérer la demande et qui sont une façon de faire de l'ambassade, et que les frais vont à l'ambassade et non à un employé individuel, il pourrait être acceptable de payer cette somme. Veuillez vérifier auprès du service juridique et de la conformité.

Q: J'ai un client provenant d'un autre pays dont le directeur d'assurances est sur le point de venir me visiter pendant trois jours pour des réunions d'affaires. Il m'accompagnera ainsi que les compagnies d'assurance qui souscrivent les couvertures du client. Le directeur m'a demandé de prendre des dispositions pour que notre entreprise lui organise une journée touristique pendant son voyage pour laquelle elle paierait. Est-ce quelque chose dont je devrais discuter avec le service juridique?

A: Oui. Trouver le bon équilibre entre les réunions d'affaires et les divertissements nécessite souvent une bonne compréhension des lois anticorruption qui s'appliquent à notre entreprise. Le service juridique et de la conformité peut vous aider à comprendre quelles sont les limites afin que vous puissiez planifier une visite client qui améliorera à la fois la relation client et respectera la Loi.

Nous accordons la priorité aux intérêts des clients.

Nous sommes souvent appelés à aider nos clients à choisir entre plusieurs partenaires commerciaux. Certains de nos services les plus importants consistent à aider nos clients à choisir les marchés de (ré) assurance et les prestataires de services d'investissement pour les actifs des régimes de retraite et d'avantages sociaux. Dans les limites de la loi, de la réglementation et de la politique de l'entreprise qui s'appliquent, nous privilégions toujours les intérêts de nos clients lorsque nous les aidons à choisir des partenaires commerciaux de toute nature.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique de résolution des conflits d'intérêts



Procédures commerciales pour la divulgation de la rémunération

ASSUREZ-VOUS :



d'aider les clients à choisir des partenaires commerciaux en fonction de la qualité de leurs produits et services et la compétitivité de leurs prix et de leurs autres modalités;



d'aider les clients à choisir des partenaires commerciaux bien qualifiés et financièrement responsables et évitez les partenaires commerciaux qui adoptent une conduite illégale ou contraire à l'éthique, ou qui pourrait endommager la réputation des clients;



de divulguer à votre responsable tout conflit d'intérêts réel ou potentiel, ou toute relation personnelle avec un partenaire commercial éventuel si vous participez à la sélection du partenaire commercial;



d'éviter d'accepter tout cadeau, divertissement ou faveur d'un partenaire commercial ou partenaire commercial potentiel qui pourrait donner l'impression que vous recevez un avantage personnel en participant à la sélection du partenaire commercial.

SURVEILLEZ



Évitez toute relation entre l'entreprise et un partenaire commercial, ou entre un collègue et un partenaire commercial, qui pourrait être perçue comme un conflit d'intérêts. Si une telle relation existe, discutez-en avec un supérieur ou avec le service juridique et de la conformité.

Nous établissons une
relation de confiance
au sein de l'entreprise.



Nous connaissons bien nos partenaires d'affaires.

NOUS RESPECTONS LES LOIS RÉGISSANT LE COMMERCE INTERNATIONAL.

Marsh & McLennan s'engage à respecter les sanctions commerciales, le financement antiterroriste, les contrôles à l'exportation, la lutte contre la traite des êtres humains et les lois anti-boycott. Ces lois désignent les pays, les entreprises et les personnes avec lesquelles nous ne pouvons pas faire affaire. Soyez conscient de la possibilité qu'un client, un prospect ou un autre partenaire commercial puisse se trouver dans un pays sanctionné ou être lui-même une entité sanctionnée.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Comprendre les sanctions commerciales et la lutte contre le blanchiment d'argent

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de saisir tous les renseignements requis dans les systèmes fournis par votre entreprise pour l'intégration et la gestion de clients, fournisseurs et tiers avant de commencer à travailler sur un nouveau projet ou d'engager un nouveau partenaire d'affaires. Ces systèmes filtrent les partenaires commerciaux et protègent l'entreprise contre la violation des lois sur les sanctions commerciales;
- ✓ de ne pas vous adonner à la « facilitation » : par exemple, aider quelqu'un à commettre un acte que vous n'êtes pas autorisé(e) à faire vous-même. Si vous n'êtes pas légalement autorisé(e) à effectuer une action vous-même, il vous est également interdit d'aider quelqu'un d'autre à le faire;
- ✓ de demander conseil auprès du service juridique et de la conformité en cas de conflit entre les lois sur les sanctions de différents pays.

SURVEILLEZ

- ⚠ Des tiers agissant au nom de pays sanctionnés, d'entreprises ou de personnes.
- ⚠ Tout argent ou autre actif en possession de notre entreprise pour lequel un le pays, l'entreprise ou la personne sanctionnée peut avoir un intérêt.

Q: Nous avons un nouveau client potentiel important dans le secteur de l'énergie. Le client est basé dans un pays qui a la réputation de soutenir le terrorisme, et on m'a dit d'attendre pour signer le contrat jusqu'à ce que nous ayons effectué une diligence raisonnable. Cela ne semble pas très convivial pour les affaires. Que devrais-je faire?

A: Il s'agit d'une partie essentielle de votre travail d'identifier et de gérer les risques associés aux transactions que vous effectuez. Bien qu'elle puisse prendre plus de temps, la diligence raisonnable est la bonne façon de protéger la société dans des situations comme celle-ci.

Nous travaillons pour prévenir le blanchiment d'argent et les délits financiers.

Marsh & McLennan s'engage à respecter les lois relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent. Le blanchiment d'argent est une conduite destinée à dissimuler l'origine ou la nature du produit d'une activité criminelle. Vous devez suivre les procédures de lutte contre le blanchiment d'argent de votre entreprise, y compris les procédures de connaissance de votre client et les restrictions sur les modes de paiement. Renseignez-vous sur les « drapeaux rouges » du blanchiment d'argent et soyez vigilant(e). Si un drapeau rouge survient au cours d'une transaction, avant d'aller plus loin, parlez-en à votre responsable ou au service juridique et de la conformité.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Comprendre les sanctions commerciales et la lutte contre le blanchiment d'argent

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de suivre les procédures commerciales de connaissance de votre client de votre entreprise;
- ✓ si vous êtes impliqué(e) dans la réception ou la gestion de fonds, de suivre les procédures commerciales relatives aux modes de paiement acceptables. Certaines formes de paiement, telles que les espèces ou les chèques de tiers, présentent des risques accrus de blanchiment d'argent;
- ✓ de suivre les lois applicables sur le dépôt de rapports d'activités suspectes en avisant le service juridique et de la conformité de toute activité qui pourrait être un signe avant-coureur de blanchiment d'argent;
- ✓ de ne jamais informer ou « avertir » un client des soupçons que vous avez quant au blanchiment d'argent. Dans certains pays, « avertir » est considéré comme une infraction pénale.

SURVEILLEZ

Un client ou un client potentiel qui :

- 🚩 a fait l'objet d'un crime financier ou d'allégations de blanchiment d'argent;
- 🚩 possède une structure qui dissimule ses véritables propriétaires;
- 🚩 refuse de documenter correctement une transaction ou une relation; ou
- 🚩 effectue ou demande un paiement en espèces, vers ou depuis un tiers ou vers ou depuis un pays non lié à la transaction.

Faites également attention :

- 🚩 aux transactions qui semblent ne pas avoir de fins commerciales ou de cohérence avec la stratégie commerciale d'une partie.
- 🚩 aux paiements en double ou aux trop-payés qui ne s'expliquent pas facilement comme de simples erreurs.

Q: Un de mes clients a effectué un important paiement initial en échange de travail. Après avoir effectué une petite portion du travail, le client a annulé le projet et a demandé que le remboursement soit payé à un tiers. Cela pourrait-il être lié au blanchiment d'argent? Que devrais-je faire?

A: Les trop-payés et les paiements à des tiers peuvent être des signes de blanchiment d'argent. Le blanchiment d'argent implique une série de transactions conçues pour dissimuler la source des fonds. Cette entente pourrait être conclue pour que l'entreprise paie un tiers que le client ne souhaite pas payer directement. Contactez le service juridique et de la conformité avant de procéder à la transaction.

Nous établissons de solides relations avec nos fournisseurs.

Embaucher des fournisseurs et des sous-traitants pour l'entreprise qui fournissent un service supérieur dans des conditions raisonnables est important pour notre succès.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES

-  [Politique de travail avec des prestataires de service tiers, des gouvernements et des fournisseurs](#)
-  [Politique Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions](#)
-  [Politique de résolution des conflits d'intérêts](#)
-  [Programme de gestion des fournisseurs](#)

ASSUREZ-VOUS :

-  de choisir des fournisseurs, des fournisseurs tiers et des entrepreneurs en fonction de la qualité de leurs produits et services et de la compétitivité de leurs prix et autres modalités;
-  de choisir des fournisseurs et des fournisseurs tiers bien qualifiés et financièrement responsables, et d'éviter les fournisseurs qui adoptent une conduite illégale ou contraire à l'éthique, qui ne respectent pas nos normes de protection des données ou qui pourraient nuire à notre réputation;
-  de signaler à votre dirigeant tout conflit d'intérêts réel ou potentiel, ou toute relation personnelle avec un fournisseur potentiel si vous participez à la sélection du fournisseur;
-  d'éviter d'accepter tout cadeau, offre de divertissement ou autre faveur d'un fournisseur ou d'un fournisseur potentiel qui pourrait donner l'impression d'une mauvaise influence ou d'un avantage personnel pour vous parce que vous avez participé à la sélection du fournisseur;
-  d'encourager les fournisseurs de différents horizons à livrer une concurrence pour notre entreprise.

SURVEILLEZ

-  Toute relation ou transaction entre vous et le fournisseur qui pourrait être perçue comme étant un conflit d'intérêts.
-  Des pressions pour choisir un fournisseur qui n'offre pas de produits, de services, de prix ou de conditions compétitifs uniquement parce qu'il est également un client ou un client potentiel de l'entreprise.
-  Des pratiques du fournisseur qui pourraient mettre en jeu notre réputation, telles que des violations des droits de l'homme, des réglementations environnementales ou des règlements de protection des données.

Q: Mon colocataire vient d'être promu vice-président chez l'un de nos fournisseurs, et il m'a proposé de me rendre à Monte-Carlo pour une fin de semaine, aux frais de son entreprise afin de « discuter » et de possiblement parler des relations entre nos entreprises. Puis-je accepter?

A: Non. La nature opulente du divertissement donne, au minimum, l'impression d'un avantage personnel pour vous, qui pourrait être perçu comme biaisant votre jugement en faveur du fournisseur. Tout avantage qui donne l'impression d'une influence viole notre politique **Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions.**

Salut!

Nous gérons les conflits d'intérêts avec intégrité.

NOUS GÉRONS LES CONFLITS D'INTÉRÊTS COMMERCIAUX AVEC INTÉGRITÉ.

Compte tenu de notre vaste clientèle et de nos offres commerciales diverses, nous serons confrontés à des situations où les intérêts d'un client peuvent entrer en conflit avec les intérêts d'un autre client, voire avec les intérêts de l'entreprise elle-même. Nous identifierons rapidement ces situations, les résoudrons avec intégrité et traiterons nos clients équitablement.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique de résolution des conflits d'intérêts

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de suivre les procédures de sélection de votre entreprise en saisissant correctement les renseignements concernant l'ouverture de compte et les nouvelles opportunités dans le système de gestion de votre client. Mettez à jour les renseignements tel que requis;
- ✓ d'identifier rapidement les conflits d'intérêts commerciaux potentiels.

Collaborez avec le service juridique et de la conformité pour déterminer un plan d'action pour gérer le conflit. Les résolutions de conflits potentiels impliquent :

- ✓ la divulgation des relations avec les parties concernées;
- ✓ l'obtention du consentement de la partie à risque;
- ✓ la mise en place de barrières aux informations (murs éthiques); ou
- ✓ le refus de l'accord.

SURVEILLEZ

- 🚩 les situations où une occasion de revenus pour l'entreprise n'est pas dans l'intérêt supérieur du client.
- 🚩 les situations où un client est en litige avec un autre client.
- 🚩 les services pouvant impliquer une seule entreprise enquêtant, émettant une opinion ou remettant en question le travail d'une société sœur.

Q: Nous avons été embauchés pour évaluer une partie des activités d'un client qui emploie une société sœur de Marsh & McLennan comme fournisseur de services clés. Notre analyse devra peut-être inclure une évaluation du travail effectué par notre société sœur. Que devrions-nous faire?

A: Il s'agit d'un important conflit d'intérêts. Collaborez avec le service de la conformité et les responsables de la relation client dans les deux entreprises pour vous assurer de gérer cette situation de manière professionnelle. Au minimum, vous devrez informer le client du fait que votre entreprise et la société sœur sont toutes deux affiliées à Marsh & McLennan.

Nous sommes transparents quant aux potentiels conflits d'intérêts personnels.

Chacun d'entre nous se doit de faire preuve de loyauté envers l'entreprise et ses actionnaires. Nous devons éviter de prendre part à des conflits d'intérêts entre l'entreprise et nous-mêmes, ainsi qu'en faire part si cela est le cas. Nous ne pouvons accepter un poste d'administrateur ou un autre poste dans une entreprise ou une organisation à but lucratif ou non lucratif en dehors de l'entreprise seulement si cela ne porte pas atteinte à notre capacité de remplir nos fonctions envers Marsh & McLennan.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions



Politique de travail avec des prestataires de service tiers, des gouvernements et des fournisseurs



Politique de résolution des conflits d'intérêts

ASSUREZ-VOUS :



d'éviter les conflits d'intérêts autant que possible et, si vous vous trouvez face à un potentiel conflit d'intérêts, faites-en part à votre dirigeant et au service juridique et de la conformité.

N'effectuez aucun travail et n'acceptez aucun emploi, poste de leadership ou poste de direction à l'extérieur de l'entreprise qui pourraient nuire à l'entreprise, tels que :



du travail pour un concurrent;



du travail à l'extérieur de l'entreprise susceptible d'interférer avec votre travail pour l'entreprise; ou



du travail à l'extérieur de l'entreprise susceptible de causer de l'embarras à l'entreprise ou de donner l'impression d'un conflit d'intérêts.

Assurez-vous également :



de ne pas chercher par vous-même des occasions d'affaires qui représenteraient des opportunités pour l'entreprise;



d'éviter tout investissement important pour vous (ou supérieur à 1 % des titres de cette société cotés en bourse) envers toute entreprise qui est en concurrence ou qui transige avec notre entreprise sans approbation écrite de votre dirigeant.

SURVEILLEZ

Des conflits d'intérêts courants, tels que :



proposer un ami proche ou un parent comme fournisseur ou entrepreneur sans divulguer le statut de la relation;



proposer une entreprise dans laquelle vous avez un intérêt financier en tant que fournisseur ou entrepreneur sans divulguer le statut de la relation;



travailler à titre personnel pour un fournisseur ou un client;



permettre à un fournisseur ou à un entrepreneur de travailler pour vous à titre personnel, qu'il soit rémunéré ou non;



recevoir des cadeaux, des offres de divertissement ou d'autres faveurs d'un fournisseur ou d'un entrepreneur qui pourrait donner l'impression d'une influence indue.

Q: Ma femme dirige un cabinet de conseil en formation. Peut-elle soumettre une proposition pour devenir fournisseur chez Marsh & McLennan?

A: Elle est invitée à soumettre une proposition. Pour être certain d'éviter tout conflit d'intérêts, vous devez divulguer cette relation à votre responsable, référer cette demande au service d'approvisionnement et ne pas participer à ce dossier. L'action la plus importante en cas de conflit d'intérêts potentiel est de le divulguer afin qu'il puisse être bien géré.

Nous faisons preuve de bon jugement lorsque nous offrons ou acceptons des cadeaux ou des offres de divertissement.

Dans les bonnes circonstances, un cadeau modeste peut être une façon appropriée de dire « merci » et un repas peut être un cadre propice à la discussion commerciale qui renforce la relation client. Cependant, lorsqu'ils ne sont pas utilisés avec précaution, les cadeaux et les offres de divertissement peuvent donner l'impression d'une influence inappropriée, enfreindre les normes des clients et possiblement enfreindre la Loi.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions



Politique de travail avec des prestataires de service tiers, des gouvernements et des fournisseurs

ASSUREZ-VOUS :



de n'offrir ni d'accepter aucun cadeau ou aucune offre de divertissement à moins que cela ne soit légal, raisonnable et libre de toute intention, compréhension ou impression que cela influencera indûment une décision commerciale;



d'offrir ou d'accepter des cadeaux dont la valeur est inférieure aux limites de votre unité commerciale;



d'éviter d'offrir des divertissements dans des lieux impliquant des divertissements pour adultes, même si vous n'êtes pas officiellement en train de faire des affaires;



de ne pas offrir de cadeau ou de divertissement à un employé du gouvernement sans d'abord consulter notre politique **Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions**;



de demander conseil auprès du service juridique et de la conformité en cas de doute concernant tout aspect de notre politique **Donner et recevoir : des cadeaux, des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions**, par exemple lorsque vous n'êtes pas certain(e) si vous faites affaire avec un employé du gouvernement ou si vous n'êtes pas certain(e) qu'un cadeau ou une offre de divertissement est légal ou raisonnable.

SURVEILLEZ



des situations qui pourraient causer de l'embarras à l'entreprise;



des règles ou des normes du client plus strictes que la normale pour l'industrie;



des clients qui semblent être privés mais qui sont en fait considérés comme des entités gouvernementales, telles que certaines compagnies aériennes nationales, des banques, des assureurs et des compagnies énergétiques;



des cadeaux, des offres de divertissements ou d'autres faveurs qui peuvent être raisonnables pour un client privé peuvent ne pas l'être pour un client gouvernemental.

Q: Un fournisseur m'a invité à un tournoi de golf de bienfaisance et mon responsable de la conformité a accepté que j'y participe. Lors du tournoi, j'ai gagné un ensemble de bâtons de golf d'une valeur de 2 000 \$ lors d'un tirage au sort. Puis-je les accepter?

A: Pas nécessairement. Un prix reçu lors d'un concours ou d'un tirage au sort représente un cadeau. Un cadeau d'une valeur de 2 000 \$ est probablement extravagant et l'accepter violerait certainement notre politique **Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions.**

Q: J'ai développé une relation étroite avec l'un de mes clients. Pendant les vacances, je voudrais lui envoyer un panier cadeau comprenant quelques bonnes bouteilles de vin. Est-ce permis?

A: Peut-être. Tout d'abord, consultez le code de conduite de votre client. Plusieurs de nos clients interdisent aux employés de recevoir des cadeaux de valeur. S'il passe le test du client, consultez notre politique **Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions** ainsi que la politique de votre entreprise. En règle générale, tout cadeau offert doit être inférieur au seuil de valeur de la politique de votre entreprise, et ne doit pas être en espèces ou en équivalents d'espèces, il doit être légal, raisonnable dans les circonstances, libre de toute intention d'influencer indûment les décisions commerciales et peu susceptible de créer une impression d'influence. Si vous avez un doute quant à l'un de ces aspects, consultez le service juridique et de la conformité.

Q: Je suis au courant d'un nouveau développement important dans notre entreprise qui, je crois, va faire augmenter de façon significative la valeur des actions de l'entreprise. Je sais que je ne peux pas acheter d'actions selon ces renseignements, mais je peux recommander à mon ami d'investir dans notre entreprise, non?

A: Non. Vous ne pouvez pas échanger des actions de l'entreprise avec ces renseignements, car il s'agit de « renseignements importants non publics ». Échanger des actions de l'entreprise lorsque vous avez accès à ce type de renseignements est un délit d'initié et va à l'encontre la politique de l'entreprise et de la Loi. Cependant, il vous est également interdit par la politique de l'entreprise et par la Loi de faire toute recommandation à d'autres personnes d'acheter ou de vendre des actions de l'entreprise en fonction de ce type de renseignements, même si vous ne partagez pas ces renseignements lorsque vous faites la recommandation. Cette action serait considérée comme un « tuyau » et pourrait vous exposer, vous et votre ami, à des sanctions civiles et pénales.

Q: J'ai découvert grâce à mon travail au sein de l'entreprise qu'un de nos clients prévoit faire un partenariat avec une petite société cotée en bourse. Cela semble être le moment idéal pour investir dans cette petite entreprise, et elle ne fait pas partie de nos clients. Puis-je le faire?

A: Non. Vous êtes en possession de « renseignements importants non publics » et ne devez pas les utiliser pour transiger des actions. Au moment où les renseignements sur le partenariat seront rendus publics, vous pourrez acheter des actions, mais pas avant.

Nous n'échangeons ni ne divulguons aucun renseignement privilégié.

Nous nous engageons à maintenir la confidentialité des renseignements relatifs à notre entreprise et à nos clients. Il vous est interdit de négocier des titres ou de « donner des conseils » à des tiers pour négocier des titres de Marsh & McLennan ou d'autres sociétés lorsque vous êtes en possession de renseignements importants avant qu'ils ne soient accessibles aux investisseurs ordinaires. Les renseignements importants sont le type de renseignements sur lesquels un investisseur raisonnable pourrait se baser pour décider d'acheter ou de vendre un titre. Les renseignements importants peuvent concerner l'entreprise, un client ou un fournisseur et peuvent inclure : des renseignements sur la performance financière, des plans stratégiques, des initiatives commerciales, des fusions ou des acquisitions, des litiges, des violations importantes de la cybersécurité ou des plans de Marsh & McLennan de racheter des actions ou de modifier sa politique de dividende.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES :



[Politique de négociation de titres](#)

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de ne pas acheter ni de vendre de titres de Marsh & McLennan ou de toute autre entreprise lorsque vous avez accès à des renseignements importants non publics à propos de Marsh & McLennan ou d'une autre entreprise;
- ✓ de ne communiquer aucune information importante non publique à toute autre personne;
- ✓ de ne pas participer à des ventes à découvert ou à des transactions sur des titres de Marsh & McLennan;
- ✓ de ne pas négocier de titres pendant les « périodes d'interdiction » si vous en avez été informé(e) que vous êtes soumis(e) à de telles restrictions commerciales. Contactez le service juridique si vous avez des questions à savoir si la négociation de titres est appropriée.

SURVEILLEZ

- ⚠ Des demandes de renseignements par des amis ou des membres de la famille concernant Marsh & McLennan, nos clients ou toute autre entreprise avec qui nous faisons affaire. Même les conversations informelles peuvent être considérées comme des « conseils » illégaux en matière de renseignements privilégiés.



Nous protégeons les actifs et les renseignements de l'entreprise.

Nous sommes chargés de la technologie et des renseignements de l'entreprise et sommes personnellement responsables de les protéger et de les utiliser avec soin. La technologie de l'entreprise comprend les installations, l'équipement et les systèmes d'information; les renseignements sur l'entreprise comprennent la propriété intellectuelle, les renseignements personnels et l'information confidentielle, en format électronique ou papier.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique de traitement approprié des renseignements

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ d'utiliser et de divulguer les renseignements de l'entreprise uniquement à des fins commerciales légitimes;
- ✓ d'étiqueter correctement les renseignements de l'entreprise pour indiquer comment ils doivent être traités, distribués et, le cas échéant, éliminés;
- ✓ de protéger la propriété intellectuelle et les renseignements confidentiels de l'entreprise en les partageant uniquement avec les parties autorisées;
- ✓ de stocker ou de communiquer des renseignements sur l'entreprise uniquement dans ou par l'intermédiaire des systèmes de technologie approuvés par l'entreprise;
- ✓ de n'utiliser qu'occasionnellement la technologie de l'entreprise pour votre usage personnel;
- ✓ de ne pas utiliser les systèmes de technologie de l'entreprise pour créer, stocker ou envoyer du contenu que d'autres pourraient trouver offensant;
- ✓ de respecter les droits d'auteur, marques déposées et accords de licence des autres personnes lorsque vous utilisez des documents imprimés ou électroniques, des logiciels ou d'autres contenus multimédia;
- ✓ d'éviter toute utilisation de la technologie de l'entreprise qui pourrait nuire à ces actifs ou entraîner une perte pour l'entreprise.

SURVEILLEZ

- 🚩 Le partage de mots de passe.
- 🚩 Des appareils non sécurisés lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- 🚩 Le téléchargement depuis Internet ou une clé USB de tout fichier qui pourrait introduire des virus ou autrement nuire à notre technologie.
- 🚩 L'utilisation de logiciels ou d'applications non approuvés.
- 🚩 Les discussions sur les renseignements confidentiels pouvant être entendues par des personnes non autorisées.
- 🚩 La transmission de renseignements confidentiels, restreints ou sensibles par l'intermédiaire de télécopieurs ou d'imprimantes non surveillés.



Q: J'assistais à une réunion aux côtés de plusieurs autres employés de l'entreprise dans un hôtel. À l'heure du dîner, ils ont tous laissé leur ordinateur portable dans la salle de conférence. Je n'étais pas très à l'aise, mais j'ai fait de même. Est-ce que j'ai bien fait?

A: Non. Les ordinateurs portables et les renseignements qu'ils contiennent sont des actifs de l'entreprise. Les ordinateurs portables doivent être protégés contre la perte ou le vol et les renseignements doivent être protégés contre toute divulgation non autorisée. Vos collègues et vous auriez dû prendre des mesures supplémentaires pour protéger les ordinateurs portables, comme verrouiller la porte de la salle de conférence ou apporter vos ordinateurs portables avec vous pour le déjeuner. Cette situation sera récurrente lorsque vous vous absenterez du bureau pour affaires. Évitez de laisser les ordinateurs portables et autres équipements portables bien en vue dans les voitures ou les chambres d'hôtel inoccupées. Si possible, utilisez un compartiment verrouillé dans la voiture ou le coffre-fort de la chambre d'hôtel lorsque vous ne pouvez apporter votre ordinateur portable avec vous.

Q: J'ai reçu un appel d'une personne prétendant être un représentant pour l'un de nos partenaires commerciaux. Celle-ci me demandait de lui envoyer des fichiers pour un projet sur lequel je travaille. Que devrais-je faire?

A: Vous devez confirmer l'identité de la personne qui demande ces renseignements et vous assurer qu'elle est autorisée à recevoir ces renseignements en vertu de notre contrat. Si vous êtes en mesure de confirmer cela, assurez-vous que chaque page du document indique clairement la classification appropriée et que le fichier est transmis en toute sécurité conformément à sa classification.

Nous tenons des registres commerciaux précis et des contrôles internes fiables.

En tant qu'entreprise cotée en bourse, Marsh & McLennan dépend de dossiers commerciaux complets et précis pour s'acquitter de ses responsabilités envers les actionnaires, les clients, les fournisseurs, les organismes de réglementation et autres actions. Nous tenons des dossiers commerciaux, incluant des dossiers de voyage et de divertissement, des courriels, des notes de service, des présentations, des rapports et des dossiers comptables, qui sont complets, justes et précis, et nous les conservons conformément à notre système de contrôles internes.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



[Politique de traitement approprié des renseignements](#)



[Lignes directrices concernant les médias sociaux](#)

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de créer des dossiers comptables et commerciaux qui reflètent avec précision la nature de l'événement ou de la transaction sous-jacent;
- ✓ de créer des dossiers pour les transactions conformément aux politiques et procédures;
- ✓ de rédiger soigneusement et clairement toutes vos communications commerciales, incluant les courriels;
- ✓ de rédiger vos communications en gardant en tête qu'un jour ces documents pourraient devenir publics;
- ✓ de signer seulement les documents, incluant les contrats, que vous êtes autorisé(e) à signer et que vous croyez justes et véridiques;
- ✓ de conserver, protéger et éliminer les dossiers conformément à notre politique de **Traitement approprié des renseignements**. Les documents soumis à une obligation de préservation, les avis, les demandes de préservation de documents ou les exigences réglementaires peuvent faire l'objet de protections supplémentaires;
- ✓ de comprendre et de respecter les obligations de préservation et autres demandes de préservation de documents.

SURVEILLEZ

- ⚠ Les estimations ou les suppositions présentées comme des faits. Si vous incluez les estimations ou les suppositions dans les dossiers d'entreprise, assurez-vous que de telles estimations ou suppositions sont soutenues par la documentation appropriée.
- ⚠ L'exagération, le langage désobligeant et d'autres expressions qui peuvent être pris hors contexte.
- ⚠ Les communications liées à votre travail sur les réseaux sociaux ou d'autres sites. Celles-ci peuvent être considérées comme des dossiers d'entreprise et peuvent être soumises à la **politique de traitement approprié des renseignements de l'entreprise** et à d'autres exigences.



SURVEILLEZ : (SUITE)



Les documents soumis à une obligation de préservation ou à une exigence de conservation similaire. Ces documents, que ce soit sous format papier ou électronique, ne doivent pas être détruits, jetés, modifiés ou dissimulés.

Q: J'enregistre occasionnellement des chiffres de vente d'avance ou des dépenses en retard. C'est permis de le faire, non? Ce n'est pas comme si j'inventais des chiffres.

A: La politique de l'entreprise et la Loi nous obligent à enregistrer toutes les transactions de façon véridique, précise et en temps opportun. Enregistrer des transactions dans la mauvaise période de temps fausse nos résultats financiers.

Nous communiquons honnêtement et professionnellement avec les investisseurs et le public.

Nous nous engageons à communiquer honnêtement, professionnellement et légalement aux investisseurs et au public. Nous portons une attention particulière à toutes nos communications, internes ou externes, formelles ou informelles.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



[Politique de traitement approprié des renseignements](#)



[Lignes directrices concernant les médias sociaux](#)

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de suivre les directives émises par les Affaires publiques concernant les publications en lien avec l'entreprise sur des forums électroniques externes et des sites de médias sociaux;
- ✓ de ne pas parler aux médias de questions concernant l'entreprise sans autorisation préalable de votre service des relations avec les médias ou des affaires publiques;
- ✓ de référer toute demande de renseignements des actionnaires ou des analystes financiers au service de relations avec les investisseurs;
- ✓ de recevoir l'approbation du service des relations avec les médias de votre société d'exploitation ou de votre dirigeant avant de prononcer des discours publics, ou de rédiger des articles pour des revues professionnelles et autres communications publiques lorsque vous êtes affilié(e) à l'entreprise;
- ✓ d'obtenir l'approbation de votre service des communications internes avant de distribuer toute communication destinée à un vaste auditoire d'employés. Les communications destinées à une distribution entre entreprises nécessitent l'approbation du service des communications internes.

SURVEILLEZ

- ⚠ Toute suggestion faite au nom de l'entreprise dans vos communications personnelles, y compris les courriels, blogues, babillards électroniques et sites de réseautage social.
- ⚠ Toute tentation d'utiliser votre titre ou votre affiliation avec l'entreprise en dehors de votre travail en entreprise, comme pour du travail caritatif ou communautaire, sans préciser que cette affiliation est utilisée uniquement à des fins d'identification et que vous ne représentez pas l'entreprise.
- ⚠ Des conversations avec des journalistes qui vous demandent des renseignements à propos de l'entreprise sans d'abord consulter le service des relations avec les médias de votre entreprise ou les affaires publiques.

Q: Un de mes amis dit que je pourrais avoir des ennuis en publiant des renseignements concernant l'entreprise sur ma page Facebook. Seuls mes « amis » voient mes messages, et je ne publie rien qui concerne les finances, donc je ne pense pas que ce soit un problème. Qui a raison?

A: Votre ami a raison. Facebook est un site public, même si votre page personnelle ne l'est pas, et les renseignements susceptibles d'affecter la perception du public concernant l'entreprise ou la réputation de l'entreprise peuvent être transmis rapidement et facilement de vos « amis » à d'autres parties. Vous devez faire preuve de prudence lorsque vous publiez sur des blogues ou des sites de médias sociaux tout ce qui concerne votre emploi au sein de l'entreprise.

Q: Un journaliste du Financial Times m'a contacté et m'a demandé de préciser la position de l'entreprise sur une législation en vigueur. Mon supérieur et moi venions tout juste de discuter de la nouvelle loi le matin même, et je croyais bien maîtriser le sujet. Puis-je répondre aux questions du journaliste?

A: Non. Toutes les demandes des médias doivent être référées à votre service des relations avec les médias ou aux communications d'entreprise, même si vous pensez savoir ce qu'ils vont vous dire.

Nous établissons une
relation de confiance
avec les collectivités



Nous protégeons les collectivités où nous habitons

Nous nous engageons à tendre vers des objectifs de développement durable en gravitant autour de soins de santé abordables, de la dignité humaine, de l'égalité des genres, de la sécurité énergétique et de l'accès à des approvisionnements énergétiques fiables et durables, d'une croissance économique et d'une création d'emplois inclusives, d'une atténuation du changement climatique ainsi que d'une résistance aux catastrophes climatiques naturelles et de la promotion de partenariats public-privé afin de réaliser ces objectifs.

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de vous conformer aux *Principes d'engagement des clients de Marsh & McLennan*;
- ✓ de contribuer à réduire votre consommation énergétique, à diminuer le nombre d'impressions et de feuilles de papier et à recycler autant que possible;
- ✓ de communiquer toute suggestion en matière d'actions ou de pratiques environnementales ou sociales pour nos collègues, clients et collectivités.

SURVEILLEZ

- ⚠ Les pratiques commerciales qui présentent un danger pour l'environnement ou qui entraînent le gaspillage de ressources naturelles.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Principes d'engagement des clients de Marsh & McLennan



La durabilité chez Marsh & McLennan

Nous avons un impact.

Nos collègues vivent dans des milliers de collectivités, dans plus de 100 pays. Nous nous engageons auprès des collectivités dans lesquelles nous vivons. Nous démontrons notre impact social par l'intermédiaire du bénévolat des employés et des partenariats avec des organisations dont les programmes et services aident à bâtir des collectivités résilientes. Afin de maximiser l'impact de nos efforts caritatifs et de nous assurer que l'argent que nous dépensons fait avancer le bien commun, l'entreprise dispose de processus pour proposer et approuver les contributions caritatives et de collectes de fonds individuelles.

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de suivre les politiques de l'entreprise concernant les contributions caritatives. Toute contribution doit être approuvée à l'avance conformément aux procédures de votre entreprise;
- ✓ de suivre les directives de collecte de fonds de l'entreprise lorsque vous organisez un événement de collecte de fonds pour un organisme de bienfaisance.

SURVEILLEZ

- 🚩 Les demandes de la part des clients pour des causes caritatives. Ces demandes doivent être approuvées conformément aux processus de l'entreprise, comme toutes les autres contributions caritatives. Si un client vous demande de contribuer à partir de vos propres fonds, consultez votre supérieur ou le service juridique et de la conformité.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Politique Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions



Lignes directrices mondiales pour la collecte de fonds



L'impact social chez Marsh & McLennan



Politique de travail avec des fournisseurs tiers, des gouvernements et des fournisseurs

Q: Une collègue qui relève de moi dirige un petit organisme à but non lucratif en plus d'assumer des responsabilités au sein de l'entreprise. J'ai remarqué qu'elle utilise souvent son téléphone de bureau pour passer des appels concernant son organisme à but non lucratif. Est-ce acceptable?

A: En tant que gestionnaire, vous avez certaines responsabilités dans cette situation. Tout d'abord, vous devez vous assurer que votre collègue a obtenu son poste au sein de l'organisation à but non lucratif conformément à la politique de l'entreprise sur la résolution des conflits d'intérêts. Deuxièmement, vous devez vous exprimer si les responsabilités extérieures de votre collègue interfèrent avec sa capacité d'assumer ses responsabilités envers l'entreprise. Troisièmement, vous devez rappeler à votre collègue d'éviter toute proposition de la part de l'entreprise d'endosser l'organisme à but non lucratif. Enfin, vous devez rappeler à votre collègue que son utilisation personnelle des téléphones et courriels de l'entreprise, incluant son utilisation pour l'organisme à but non lucratif, doit demeurer à un minimum.

Q: Je me présente pour un poste auprès de mon conseil municipal local. Je veux envoyer un courriel à certains de mes collègues au sujet d'un événement de collecte de fonds que j'organise au cours de la fin de semaine. Est-ce permis?

A: Non. Bien que l'utilisation occasionnelle des courriels à des fins personnelles soit généralement autorisée, l'utilisation de toute propriété ou ressource de l'entreprise, y compris les adresses électroniques, à des fins politiques, de collecte de fonds ou autre sollicitation est interdite.

Nous nous engageons de façon appropriée dans le processus politique.

En tant qu'entreprise citoyenne responsable, Marsh & McLennan peut participer à des activités politiques. À tout moment, ces activités seront conformes aux lois locales et nationales. Aux États-Unis, l'entreprise dispose d'un comité d'action politique (CAP Marsh & McLennan), qui peut faire des contributions à des candidats fédéraux américains, à des campagnes, à des partis politiques ou à des comités politiques.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES

-  **Politique Donner et recevoir : des cadeaux, des offres de divertissement et des contributions**
-  **Lignes directrices mondiales pour la collecte de fonds**
-  **L'impact social chez Marsh & McLennan**
-  **Politique de travail avec des fournisseurs tiers, des gouvernements et des fournisseurs**

ASSUREZ-VOUS :

-  de recevoir l'approbation du PDG de votre entreprise, en consultation avec les affaires publiques, avant de vous lancer dans des activités politiques au nom de l'entreprise;
-  de ne pas faire de contributions politiques au nom de l'entreprise;
-  que vos opinions et activités politiques personnelles ne sont pas perçues comme étant celles de l'entreprise;
-  de ne pas utiliser pas les ressources ou les installations de l'entreprise pour soutenir vos activités politiques;
-  de vous informer quant aux règles régissant les contributions auprès de notre comité d'action politique. L'entreprise n'exige pas de contributions, et toute contrainte ou pression visant à contribuer est interdite.

SURVEILLEZ

-  Les interactions avec des représentants du gouvernement ou des régulateurs qui pourraient être perçues comme du lobbying. Tout activité de lobbying doit être discutée d'avance auprès des relations gouvernementales.

Nous respectons les règles.

Nous sommes une société américaine cotée en bourse régie par un conseil d'administration indépendant. Nous nous engageons à respecter les meilleures pratiques en matière de gouvernance d'entreprise. Nous avons des politiques et des procédures en place pour protéger l'entreprise, nos collègues, nos clients et nos actionnaires. Il tient de la responsabilité de chaque collègue de connaître nos procédures et de les respecter.

ASSUREZ-VOUS :

- ✓ de connaître les procédures d'approbation de votre entreprise et de Marsh & McLennan et (en temps opportun) d'obtenir toutes les approbations requises;
- ✓ de consulter le service juridique et de la conformité en cas de doute.

SURVEILLEZ

- ⚠ Prise de décision qui priorise les résultats à court terme plutôt que la bonne gouvernance.

POLITIQUES ET ORIENTATIONS CONNEXES



Procédures d'approbation Marsh & McLennan



Lignes directrices en matière de gouvernance d'entreprise Marsh & McLennan

Index

Index

A

Argent comptant	29
Actifs de l'entreprise	50
Activités	2, 4, 15, 27, 29, 36, 41 et 60
Agents	9, 25 et 29
Antitrust	27
Avantage personnel	32, 38 et 39

B

Bienfaisance	45 et 58
Blanchiment d'argent	34, 36 et 37

C

Cadeaux	20, 25, 26, 29, 31, 38, 39, 42, 44, 45, 58 et 60
Clients gouvernementaux	25 et 26
Collectivités	2, 4, 56, 57, 58, 59, 60 et 61
Communications	10, 13, 51, 54 et 55
Concurrent	24, 26, 28 et 42
Conflits d'intérêts	10, 27, 32, 38, 40, 42 et 59
Conservation des renseignements	17 et 23
Contributions politiques	29 et 60
Crime financier	36

D

Drogues	15
Discrimination	14
Diversité	13
Divertissement	20, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 38, 39, 42, 44, 45, 51, 58 et 60
Divulgateion	10, 17, 23, 32, 40 et 50
Dossiers commerciaux	51
Droits d'auteur	48
Délit d'initié	46

E

Égalité des chances	13
Environnement	4, 14 et 57

F

Faire part d'une préoccupation	7, 10 et 11
Famille	30 et 47
Fonctionnaire	31
Fonds	36, 37, 58, 59 et 60
Fournisseurs	9, 25, 29, 34, 38, 39, 42, 44, 51, 58 et 60

H

Harcèlement	14
Harcèlement sexuel	13

I

Intégrité	2, 4, 6, 8, 9 et 40
-----------	---------------------

L

Licence	20, 21 et 48
Lieu de travail sécuritaire	15
Ligne de conformité et d'éthique	6, 7, 8, 9 et 11
Lois portant sur la concurrence	26 et 27

M

Marques déposées	48
------------------	----

P

Pots-de-vin	29
Propriété intellectuelle	48
Protection des renseignements confidentiels	24
Prévention de la violence	15

R

Réseaux sociaux	51
Relation client	31, 41 et 44
Relations avec les médias	54 et 55
Renonciations	9
Renseignements confidentiels	23, 24, 26, 48 et 49
Renseignements importants	46 et 47
Représailles	7, 8 et 11
Responsabilité	6, 7, 9, 10, 11, 15, 24, 51, 59 et 61
Règlements	25 et 38
Rémunération	10, 17, 20, 28 et 32
Réputation	2, 7, 8, 16, 21, 22, 32, 35, 38 et 55

S

Sanctions commerciales	34 et 36
Santé	15, 17, 23 et 57
Sous-traitants	9, 25 et 38

T

Titres	42 et 47
--------	----------

V

Valeurs	3 et 4
Vie privée	18
Voyages	14, 25 et 29



Le présent code ne représente ni un contrat de travail ni une garantie d'emploi futur. Il ne confère aucun droit supplémentaire à un employé ou à une autre personne ou entité. L'entreprise peut modifier le code à tout moment.

© 2020 by Marsh & McLennan Companies, Inc. All rights reserved.
No part of this book may be reproduced in any form
without written permission of the copyright owner.
First published in the United States of America
by Marsh & McLennan Companies, Inc.

1166 Avenue of the Americas
New York, NY 10036
212 345 5000
www.mmc.com
For more information, go to integrity.mmc.com