



NOTRE CODE DE CONDUITE

# *The Greater Good*

# Table des matières

## **MESSAGE DU PDG** 1-2

## **NOS VALEURS ET NOS ENGAGEMENTS** 3-4

## **NOUS ÉTABLISSONS LA CONFIANCE EN FAISANT CE QUI EST JUSTE** 5-11

**Nous agissons avec intégrité** 6  
Les dirigeants ont des responsabilités supplémentaires 10

## **NOUS ÉTABLISSONS LA CONFIANCE AVEC LES COLLABORATEURS** 12-18

**Nous traitons les autres avec respect** 13  
Nous traitons les autres comme nous aimerions être traités 13  
Nous procurons un lieu de travail sain et sécurisé 15  
Nous respectons la vie privée et les informations personnelles 17

## **NOUS ÉTABLISSONS LA CONFIANCE AVEC LES CLIENTS** 19-32

**Nous traitons nos clients de manière équitable** 20  
Nous sommes honnêtes et professionnels 20  
Nous protégeons les informations du client 23  
Nous nous conformons aux exigences spéciales des clients du gouvernement 25  
**Nous agissons à l'égard de la concurrence de façon éthique** 27  
Nous respectons les règles de concurrence 27  
Nous ne versons pas de pots-de-vin 29  
Nous accordons la priorité aux intérêts des clients 32

## **NOUS ÉTABLISSONS LA CONFIANCE DANS LA SOCIÉTÉ** 33-55

**Nous connaissons nos partenaires d'affaires** 34  
Nous nous conformons aux lois régulant le commerce international 34  
Nous œuvrons pour empêcher le blanchiment d'argent et les crimes financiers 36  
Nous établissons des relations durables 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 en matière de conflits d'intérêts personnels potentiels 42  
Nous faisons preuve de discernement pour offrir ou accepter des cadeaux ou des invitations 44  
Nous ne vendons ni ne divulguons les informations internes 47  
**Nous protégeons les ressources et informations de la société** 48  
Nous tenons des registres commerciaux précis et des audits internes rigoureux 51  
Nous communiquons en toute honnêteté et avec professionnalisme auprès des investisseurs et du public 54

## **NOUS ÉTABLISSONS LA CONFIANCE AVEC LES COMMUNAUTÉS** 56-61

**Nous protégeons les communautés où nous vivons** 57  
Nous avons un impact 58  
Nous nous engageons de manière appropriée dans le processus politique 60  
Nous respectons les règles 61

## **INDEX** 62-64

Message du PDG

# Chers collègues,

Notre Code de conduite, *The Greater Good*, est le fondement du mode opératoire de Marsh & McLennan. Nous nous efforçons de créer une culture qui soit respectueuse, collaborative et inclusive. Nous sommes engagés à obtenir la confiance de nos collègues, clients, actionnaires et des communautés dans lesquelles nous vivons. C'est ce que nous appelons vivre *The Greater Good*.

Nos collègues sont Marsh & McLennan, et ne nous sommes pas plus forts que notre maillon le plus faible. Il nous incombe à nous tous de protéger la réputation de confiance et d'intégrité, que nous et ceux qui nous ont précédés avons bâtie pendant près de 150 ans.

Afin de préserver et de renforcer cette réputation, chacun d'entre nous doit respecter ces trois piliers et vivre *The Greater Good* :

## 1. Réussir avec intégrité.

Nous menons la compétition de façon vigoureuse et juste. Un travail qui pourrait porter atteinte à la réputation de la société n'en vaut pas la peine.

## 2. Vous n'êtes jamais seul.

La seule erreur que vous pouvez commettre dans notre société est celle que vous commettez seul. En cas de doute, demandez. À votre supérieur. À la Conformité. Aux RH. À un collègue. Nous sommes tous impliqués.

## 3. Exprimez-vous

Si quelque chose n'a pas l'air bien, exprimez-vous. Vous ne rendez service à personne en restant silencieux. Vous avez le droit de nous faire part de vos inquiétudes et, en fait, l'obligation de le faire.



Marsh & McLennan existe pour aider les clients à affronter leurs plus grands défis et à saisir les vastes opportunités de l'avenir. Alors que nous affrontons les situations de la vie réelle et les défis de cette mission, je vous encourage à lire *The Greater Good* et à vous y référer.

A large, elegant handwritten signature in black ink, which appears to read 'Dan Glaser'.

**Dan Glaser**

Président-directeur général  
Marsh & McLennan Companies

# Nos valeurs et nos engagements

# *The Greater Good* est le fondement du mode opératoire de Marsh & McLennan. En tant qu'entreprise, nous avons pris les engagements suivants :



## **Créer un impact décisif pour les clients.**

Nous faisons passer les intérêts des clients avant les nôtres, en les aidant à surmonter leurs problématiques et à saisir de nouvelles opportunités. Nous sommes inventifs et infatigables en leur nom.



## **Être un lieu de travail exceptionnel.**

Nous investissons dans la formation continue et la réussite de nos collaborateurs, encourageons un environnement ouvert, inclusif et diversifié et redonnons aux communautés où nous travaillons et vivons.



## **Accepter l'innovation et l'avenir numérique.**

Nous estimons que tout ce que nous faisons peut-être mieux fait et que nous pouvons influencer nos industries grâce à l'innovation et au leadership éclairé.



## **Stimuler la croissance et créer de la valeur.**

Nous visons l'excellence opérationnelle et prenons des décisions basées sur la valeur pour faire progresser l'entreprise.

**Au cœur de chacun de ces engagements figure notre Code de conduite, « The Greater Good ». Nous attendons de chaque collaborateur qu'il agisse avec intégrité, qu'il se renseigne lorsqu'il n'est pas sûr de ce qu'il doit faire et qu'il s'exprime lorsqu'il est témoin d'un comportement qui peut ne pas être conforme aux valeurs recherchées par The Greater Good.**

Nous établissons la  
confiance en faisant  
ce qui est juste



# Nous agissons avec intégrité.

Chacun de nous doit prendre ses responsabilités en agissant avec intégrité à tout moment et même lorsque ceci implique des choix difficiles à opérer. Ceci est le principe de base pour agir pour le bien commun.

## S'ASSURER DE

- ✓ Respectez toutes les lois et réglementations en vigueur dans votre travail.
- ✓ Suivez toutes les formations requises afin de comprendre vos responsabilités.
- ✓ Comprenez et suivez la lettre et l'esprit de ce Code et des politiques de la société.
- ✓ D'agir en toute honnêteté dans tous vos transactions d'entreprise.
- ✓ Faire part de ses inquiétudes concernant tout comportement lié au travail pouvant constituer une violation du droit, de ce Code ou des politiques de la société. Faire part de vos préoccupations à vos responsables à tous les niveaux, ou au service juridique, au service de conformité, aux ressources humaines ou par le biais de la ligne d'assistance d'éthique et de conformité.
- ✓ Chacun de nous doit coopérer aux audits et enquêtes internes ou externes, en fournissant des informations complètes et véridiques, et en préservant tous les documents pertinents.

## LORSQUE VOUS PRENEZ DES DÉCISIONS COMMERCIALES, POSEZ-VOUS LES QUESTIONS SUIVANTES

- ✓ Est-ce légal, éthique et socialement responsable ?
- ✓ Est-ce en ligne avec le Code et les politiques d'entreprise ?
- ✓ Est-ce basé sur une bonne compréhension des risques impliqués ?

## LORSQUE VOUS PRENEZ DES DÉCISIONS COMMERCIALES, POSEZ-VOUS LES QUESTIONS SUIVANTES (SUITE)

- ✓ Est-ce que cela permet de maintenir la confiance avec les clients, les actionnaires, les autorités de réglementation et les collaborateurs ?
- ✓ Cela permettrait-il de maintenir notre bonne réputation si le comportement devenait connu en interne ou publiquement ?

Si la réponse à l'une de ces questions est non, alors arrêtez-vous et parlez-en.

### EXPRIMEZ-VOUS

Vous et vos collaborateurs allez certainement rencontrer des situations difficiles et tout le monde fait des erreurs de temps en temps. Chez Marsh & McLennan, nous faisons en sorte de veiller à prendre les bonnes décisions pour nos actions et de réparer rapidement les erreurs. Vous n'êtes jamais seul. N'hésitez pas à nous faire part de vos inquiétudes et à demander conseil. Votre action rapide nous permet à tous de garder et d'établir la confiance. La société agira rapidement pour enquêter sur les allégations de violation du présent Code ou de la loi.

Plutôt que de faire part de vos inquiétudes et demander conseil à un responsable, au service juridique, au service de conformité ou aux ressources humaines, vous pouvez appeler la ligne d'assistance d'éthique et de conformité. La ligne d'assistance d'éthique et de conformité vous permet de faire part d'une inquiétude ou de demander conseil en ligne ou par téléphone. Vous pouvez garder l'anonymat si vous le souhaitez (sauf dans quelques pays où la loi n'autorise pas les appels anonymes).

Veuillez consulter le site [www.EthicsComplianceLine.com](http://www.EthicsComplianceLine.com) pour plus de détails.

### PAS DE REPRÉSAILLES

Nous ne tolérons aucunes représailles contre un employé qui exprime de bonne foi une inquiétude concernant une violation potentielle de la loi, du Code de conduite ou d'une politique d'entreprise. Les exemples de représailles peuvent impliquer la résiliation du contrat de travail, une coupe de salaire, un changement négatif dans les responsabilités, l'intimidation ou tout autre changement matériel des conditions d'emploi d'un collaborateur. Signaler un problème ne libère pas un collaborateur de sa responsabilité en cas de faute professionnelle.



**Q :** Mon responsable m'a récemment averti que ce que je faisais enfreignait le Code. Je n'avais aucune idée que mes actes étaient répréhensibles. Puis-je en être tenu responsable, même si je ne connaissais pas les règles ?

**A :** Oui, vous pouvez être tenu responsable. Vous devrez prendre connaissance du Code et des politiques d'entreprise et les respecter. Si vous identifiez quelque chose dans le Code ou une politique qui ne vous semble pas clair ou difficile à mettre en œuvre, vous devez demander conseil à un responsable, au service de conformité, au service juridique ou aux ressources humaines. Notre réputation de société intègre est notre bien le plus précieux. Pour protéger ce bien, il est essentiel de respecter les principes énoncés dans le Code et les politiques.

**Q :** J'ai un problème : je pense qu'un de mes collaborateurs commet une infraction au Code, mais j'hésite à en parler à mon responsable parce que mon collègue et mon supérieur sont des amis. J'ai aussi peur que mes collaborateurs me considèrent comme un « dénonciateur ». Que dois-je faire ?

**A :** Vous avez le devoir et l'obligation de vous exprimer si vous avez connaissance d'une violation du Code. Il peut s'agir d'une situation où il serait plus judicieux de parler de votre inquiétude à une autre personne que votre responsable. Vous pouvez passer un appel confidentiel (ou envoyer un e-mail confidentiel) à notre Ligne d'assistance éthique et conformité. Veuillez consulter le site [www.EthicsComplianceLine.com](http://www.EthicsComplianceLine.com) pour plus de détails. Votre appel ou votre message peut rester anonyme si vous le souhaitez (sauf dans certains pays où la législation n'autorise pas l'anonymat). N'oubliez pas : l'entreprise ne tolérera aucune forme de représailles contre un collaborateur qui s'exprime de bonne foi.

## RESPONSABILITÉ

Le Code s'applique aux administrateurs, dirigeants, employés, travailleurs occasionnels et travailleurs temporaires (« collaborateurs ») de la société et de ses filiales partout dans le monde. Nous exigeons également que nos agents, sous-traitants et fournisseurs respectent des normes d'intégrité élevées en les obligeant à se conformer aux aspects pertinents de nos politiques de conformité. Aucun collaborateur ne doit passer par un tiers pour faire quelque chose que le Code interdit. Les collaborateurs qui enfreignent la loi, le Code ou les politiques de la société s'exposent à des mesures disciplinaires conformément aux lois locales et à la procédure interne.

Marsh & McLennan ne renoncera à l'application des politiques du présent Code que si la société décide que les circonstances le justifient. Une dérogation ne sera accordée que dans des circonstances limitées.

Seul le comité de vérification du conseil d'administration de Marsh & McLennan peut approuver une dérogation au présent Code pour les administrateurs et les cadres supérieurs de la société. Les dérogations doivent être déclarées en bonne et due forme, comme l'exigent la législation ou les règlements applicables.

## SI LES LOIS SONT EN CONFLIT

Parce que nous opérons dans plusieurs pays, les lois seront parfois en conflit entre elles ou avec le Code ou la présente politique de la société. Si vous constatez un tel conflit, consultez le service juridique avant de prendre toute décision.

## FAIRE ATTENTION

Nous ferons inévitablement face à des situations difficiles dans notre travail. Sous la rubrique « Faire attention », la plupart des sections de ce Code énumèrent les tentations, les pressions ou les signes avant-coureurs. Ces éléments à surveiller devraient vous permettre de « faire attention » aux problèmes potentiels inhérents par rapport aux choix auxquels vous êtes confrontés et signaler la nécessité de prendre la parole ou de demander conseil. Par exemple, FAIRE ATTENTION :

-  Les tentations de compromission de l'intégrité pour les revenus.
-  Les pressions de faire les choses avant de prendre conscience des risques que cela implique ou de ce qu'exige la loi, le présent Code ou la politique de la société.
-  Les prétextes pour sacrifier l'intégrité comme « nos concurrents le font ».
-  Les suppositions que « quelqu'un d'autre » résoudra le problème ou que la hiérarchie est déjà mise au courant du fait.

**Lorsque vous rencontrez une alerte rouge, parlez-en. Parlez à un responsable, au service juridique et conformité, aux ressources humaines, ou communiquez un rapport via la ligne d'assistance d'éthique et de conformité.**

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES

-  Les collaborateurs peuvent consulter le site Internet *The Greater Good* à l'adresse [integrity.mmc.com](https://integrity.mmc.com) pour trouver les politiques de conformité ainsi que les documents indiqués dans la section « Policy Hub ».

# Les dirigeants ont des responsabilités supplémentaires.

Si vous êtes un dirigeant, vous prêchez par l'exemple. Respectez des standards élevés en matière de conduite et clarifiez ces standards à ceux qui viennent à vous. Créez une atmosphère qui inspire une communication ouverte et honnête. Prenez une part active dans la compréhension des risques inhérents au travail de vos collaborateurs et donnez des conseils efficaces en cas de besoin.

## S'ASSURER DE

- ✓ Communiquez la lettre et l'esprit du Code aux personnes sous votre direction et celle de vos autres collaborateurs. Assurez-vous que vos équipes comprennent les politiques et procédures de l'entreprise.
- ✓ Prenez une part active en assurant la qualité du produit du travail de vos équipes et dans l'impartialité et l'honnêteté de leurs communications avec les clients, collaborateurs et autres partenaires d'entreprise.
- ✓ Utilisez le respect du Code et des politiques de la société comme élément d'évaluation de vos équipes et pour faire des recommandations en matière de rémunération.
- ✓ Faites comprendre à vos équipes que votre porte leur reste ouverte pour le rapport d'une erreur, l'expression d'une préoccupation ou la discussion sur un choix difficile en entreprise. Dans le même sens, faites leur comprendre qu'ils peuvent exprimer leurs préoccupations à travers d'autres moyens.
- ✓ Répondez rapidement et efficacement aux préoccupations des collaborateurs.
- ✓ Prenez rapidement des mesures correctives si vous découvrez des erreurs ou des fautes ou si elles sont portées à votre attention.
- ✓ Avertissez le service juridique et conformité si vous êtes confronté à une violation potentielle de la loi, du présent Code ou d'une politique d'entreprise.
- ✓ Faites les déclarations nécessaires aux clients et autres partenaires commerciaux en cas d'erreur ou de conflits d'intérêts, après consultation d'un responsable ou du service juridique et conformité.

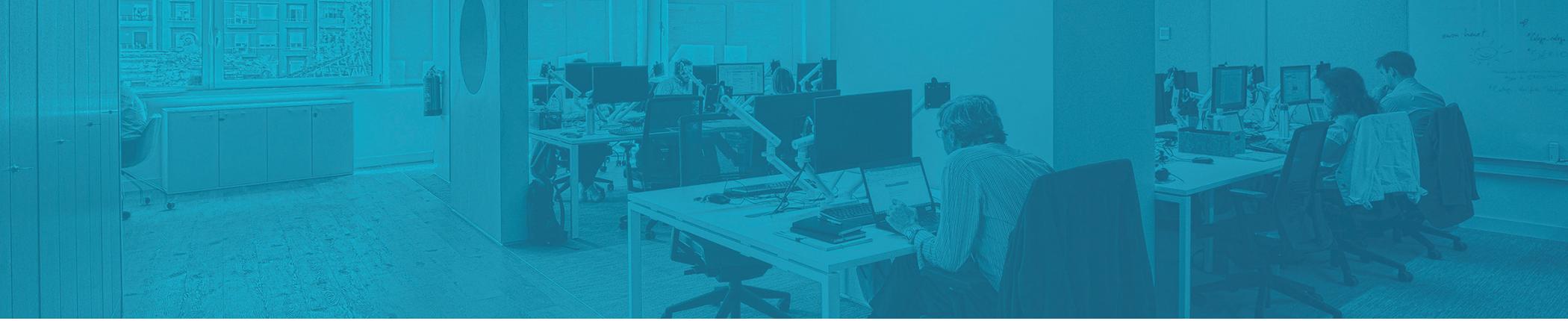
**Q :** Ma directrice dit que nous devrions toujours lui faire part directement de nos inquiétudes. Elle a indiqué qu'elle « créerait des histoires » à toute personne qui la « court-circuiterait ». A-t-elle raison ?

**A :** Non, elle enfreint la politique de la société si elle essaie de vous empêcher d'utiliser un autre moyen de faire votre rapport. Bien qu'il soit souvent préférable d'évoquer une inquiétude en premier lieu auprès de votre responsable, vous pouvez parfois ne pas être en mesure de le faire ou estimer qu'il est inapproprié de le faire. Vous êtes libre d'évoquer votre inquiétude à un autre responsable, au service juridique et conformité ou aux ressources humaines, ou en utilisant la ligne d'assistance d'éthique et de conformité. Si votre responsable vous impose des mesures disciplinaires, vous confie une tâche désagréable ou vous traite différemment parce que vous avez choisi de faire votre signalement par un autre moyen, il pourrait enfreindre notre politique de non représailles et vous devrez signaler son comportement.

**Q :** Je suis responsable. Si j'observe une faute professionnelle dans un domaine qui n'est pas de ma responsabilité, dois-je en parler ?

**A :** Oui. Tous les collaborateurs de l'entreprise, doivent s'exprimer en cas d'inquiétude concernant un comportement professionnel qui pourrait constituer une infraction à la loi, au Code ou à une politique d'entreprise. Tous les collaborateurs, y compris les responsables, peuvent faire part de leurs inquiétudes à leurs responsables à tous les niveaux, au service juridique et conformité ou aux ressources humaines, ou via la ligne d'assistance d'éthique et de conformité.

Nous établissons  
la confiance avec  
les collaborateurs



# 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, d'égalité des chances qui responsabilise ses collaborateurs et partenaires commerciaux. Nous estimons que la contribution unique de chaque collaborateur est fondamentale au succès global de la société.

### POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



[La diversité chez Marsh & McLennan](#)

### S'ASSURER DE

- ✓ Traiter les autres avec respect et professionnalisme en tout temps.
- ✓ Promouvoir la diversité et l'inclusion en matière d'embauche et autres décisions relatives à l'emploi.
- ✓ Signaler les commentaires, blagues, comportements ou communications qui pourraient être blessants.
- ✓ Ne pas discriminer ou harceler un collaborateur sur la base de son sexe, de son identité sexuelle, de sa race, de sa couleur, de sa religion, de sa nationalité d'origine, de son âge, de son handicap, de son statut militaire, de son statut marital, de son orientation sexuelle, de ses prédispositions génétiques ou toute autre caractéristique protégée par la loi ou par une politique de la société.
- ✓ Ne pas harceler sexuellement un collaborateur. Le harcèlement sexuel comprend les avances sexuelles, les références inappropriées au sexe ou au genre, les attouchements de nature sexuelle, les comportements de nature sexuelle ou autre comportement ou langage blessant.
- ✓ Ne pas agresser verbalement, menacer, narguer ou intimider un collaborateur.

### FAIRE ATTENTION

- ⚠ Les commentaires, les blagues ou les documents, y compris les e-mails, que les autres pourraient trouver offensifs.

**Q :** L'un de mes collaborateurs envoie des e-mails contenant des blagues à caractère sexuel et des commentaires qui se moquent de certaines nationalités. Cela me met mal à l'aise, mais personne ne lui dit jamais rien. Que dois-je faire ?

**A :** Vous devez en parler immédiatement à un responsable ou aux ressources humaines, car l'envoi de telles blagues pourrait enfreindre les normes de la société sur le harcèlement et la discrimination ainsi que nos politiques concernant l'utilisation des systèmes de la société. En ne faisant rien, vous cautionnez la discrimination et tolérez des convictions qui peuvent sérieusement nuire à l'esprit d'équipe que nous avons tous contribué à développer.

**Q :** Lors d'un déplacement professionnel, un collaborateur m'a invitée à plusieurs reprises à prendre un verre et a aussi commenté plusieurs fois mon apparence d'une manière qui me dérange. Est-ce un problème, puisque nous n'étions pas au bureau lorsque cela s'est produit ?

**A :** Ce type de comportement n'est pas toléré dans le cadre professionnel, y compris pendant les déplacements. Vous devez signaler le problème aux ressources humaines ou à un responsable. De plus, si vous vous sentez à l'aise de le faire, vous pourriez dire à votre collaborateur que vous trouvez son comportement déplacé et importun.

# Nous procurons un lieu de travail sain et sécurisé.

Marsh & McLennan s'engage à offrir un cadre de travail sain et sécurisé aux collaborateurs et visiteurs de nos installations. Chacun de nous doit agir de manière à se protéger et à protéger les autres.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



**[Politique de prévention de la violence sur le lieu de travail](#)**



**[Sécurité globale chez Marsh & McLennan](#)**

## S'ASSURER DE

- ✓ Respectez les règles et pratiques en matière de sûreté, de sécurité et de santé qui s'appliquent à votre fonction.
- ✓ Ne touchez personne de manière violente ou indésirable au travail ou dans le cadre des activités de la société.
- ✓ Ne vendez jamais, ne vous retrouvez jamais en possession de drogues illégales au travail ou dans le cadre des activités de la société.
- ✓ Ne vous présentez pas au travail ou ne conduisez pas les activités de la société en état d'ébriété ou sous l'influence de drogues illégales.
- ✓ Signalez immédiatement les risques de sécurité et de sûreté et tout préjudice ou accident de travail à un membre de la direction, des ressources humaines ou de la sécurité globale.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Pratiques ou conditions de travail dangereuses, comme l'utilisation d'appareils portatifs au volant.
- ⚠ Renforcement des standards de sécurité comme les procédures de facilité d'entrée et protocoles de mots de passe.

**Q :** Je pense qu'un collaborateur qui travaille près de mon bureau vient travailler en état d'ébriété. Que dois-je faire ?

**A :** Il peut s'agir d'un problème de rendement ou de sécurité et cela pourrait avoir une incidence sur la réputation de l'organisation. La meilleure chose à faire pour tout le monde, y compris votre collaborateur, est de signaler votre inquiétude à votre responsable ou aux ressources humaines.

**Q :** J'ai vu deux collaborateurs d'un autre service en train de se disputer et l'un d'eux a violemment menacé l'autre. J'ai un ami dans ce service qui m'a dit que c'est comme ça qu'on se traite dans cette équipe. Je ne me sens pas à l'aise pour en parler, mais les émotions me semblaient bien réelles. Dois-je signaler la menace qui a été faite ?

**A :** Signalez immédiatement la menace à votre responsable ou aux ressources humaines. Lorsque la sécurité est en jeu, ne prenez pas de risques.

# Nous respectons la vie privée et les informations personnelles.

Les collaborateurs se font confiance. Nous protégeons les renseignements personnels et confidentiels de nos collaborateurs. Cela comprend les informations que nous recueillons et traitons pour les ressources humaines, le recrutement, la rémunération, la formation, la gestion des performances individuelles, l'administration des prestations sociales et la préservation de la santé et de la sécurité au travail.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



***Politique de traitement approprié des informations***

## S'ASSURER DE

- ✓ Comprendre et adhérer à la loi et à la politique de la société sur l'utilisation, la protection et la rétention d'informations sur les collaborateurs.
- ✓ Vous renseigner sur les types d'informations qui bénéficient d'une protection accrue en vertu de la législation et de la politique de la société (comme les informations personnelles, dont les numéros d'identification personnelle les numéros de comptes bancaires et données de santé) et les protéger par des moyens appropriés (comme le cryptage ou autres types de restrictions d'accès).
- ✓ Consulter les services juridique et conformité ou les ressources humaines si un organisme d'application de la loi ou de réglementation ou toute autre personne à l'extérieur de la société demande des renseignements sur un collaborateur.
- ✓ Signaler immédiatement toute perte ou divulgation accidentelle de renseignements sur un collaborateur à votre service d'assistance informatique local ou au service juridique et conformité.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Exposition involontaire de renseignements confidentiels de collaborateurs dans des lieux publics, par exemple pendant les appels téléphoniques ou pendant le travail sur votre ordinateur portable.

**Q :** Ma meilleure amie travaille au service paie de l'entreprise et a accès aux informations personnelles des collaborateurs. J'organise une soirée et j'aimerais envoyer des invitations au domicile de certains de mes collaborateurs. Puis-je lui demander de me donner leurs adresses ?

**A :** Non, cela constituerait une violation de leur vie privée et pourrait entraîner des mesures disciplinaires pour vous et votre amie. Vous devez chercher les adresses sur Internet ou demander aux collaborateurs directement.

Nous établissons la  
confiance avec les clients

# Nous traitons nos clients de manière équitable.

## NOUS SOMMES HONNÊTES ET PROFESSIONNELS

Nous traitons convenablement les clients. Nous travaillons pour comprendre et répondre aux besoins des affaires de nos clients tout en restant fidèles à nos normes en matière d'éthique. Nous disons la vérité sur nos services, capacités et compensation. Nous ne faisons pas de promesses que nous ne pouvons pas tenir. En bref, nous traitons nos clients comme nous aimerions être traités.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



***Politique de résolution des conflits d'intérêts***



***Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions***

## S'ASSURER DE

- ✓ Traitez le client de manière équitable et honnête.
- ✓ Documentez les modalités des relations et des engagements avec les clients selon vos procédures commerciales.
- ✓ Développez et fournissez les produits et services conformément à vos procédures commerciales, y compris les contrôles appropriés pour garantir la qualité supérieure.
- ✓ Signalez rapidement toute préoccupation concernant une erreur potentielle, une omission, un délai manqué ou un défaut de qualité auprès d'un responsable ou du service juridique.
- ✓ Signalez les réclamations, les litiges, les erreurs et les omissions confirmés ou potentiels au service juridique en utilisant le formulaire de déclaration au service juridique.
- ✓ Signalez rapidement tout conflit d'intérêts potentiel entre clients ou entre un client et la société, auprès d'un responsable ou du service juridique et conformité.
- ✓ Respectez toutes les exigences légales et de licence qui s'appliquent à votre travail.
- ✓ Ne traitez jamais une demande d'un client de manière à violer l'éthique et la loi. Si vous n'êtes pas sûr de la bonne marche à suivre, consultez un supérieur hiérarchique ou le service juridique et conformité.

## FAIRE ATTENTION

- ❗ Toute demande d'arrangement par un employé d'un client qui avantage personnellement l'employé plutôt que le client lui-même.
- ❗ Toute demande d'arrangement d'un client qui est manifestement illégale ou qui pourrait nuire à la réputation de la société.
- ❗ Les pressions de collaborateurs ou de responsables pour violer les normes de qualité ou de prestation.
- ❗ Les tentations de dire aux clients ce que vous pensez qu'ils veulent entendre plutôt que la vérité. Si une situation n'est pas claire, présenter un portrait juste et exact au client comme fondement de la décision.
- ❗ Toute demande d'un client ou d'un tiers de partager nos revenus si cela contrevient à une licence locale ou à d'autres lois ou règlements.
- ❗ Les commentaires ou le comportement des clients qui peuvent être considérés comme offensants ou irrespectueux envers les autres.



**Q :** Un de mes clients me demande d’aller bien au-delà de la portée de notre accord d’engagement. C’est un client très important et je veux qu’il soit satisfait. Que dois-je faire ?

**A :** Les changements importants apportés à la portée des travaux doivent être documentés et approuvés par le client. Bien sûr, si les demandes concernent quelque chose d’illégal ou d’inapproprié, vous ne devez pas y prendre part, même si cela « le rend heureux ».

**Q :** J’ai un délai serré pour la préparation d’un rapport pour un client. Le rapport comprend certains renseignements que nous avons recueillis. J’en ai examiné la plus grande partie et cela semble satisfaisant. Puis-je simplement supposer que le reste est acceptable afin de respecter l’échéance ?

**A :** Votre réputation et la nôtre sont liées à tout ce que nous fournissons aux clients. Lorsque vous les informez que les renseignements que vous fournissez sont exacts, vous devez être certain qu’ils le sont. Si vous ne le faites pas, cela pourrait vous nuire ainsi qu’à l’entreprise.

**Q :** J’ai découvert que j’avais fait une erreur en facturant mon temps à un client. C’est une erreur mineure compte tenu de la portée du projet, et cela donnerait une mauvaise image de le signaler. Puis-je simplement ajuster les factures futures en conséquence ?

**A :** Vous devez en aviser le service des finances ainsi que le client, et convenir d’une manière de corriger l’erreur. Cette démarche est la bonne, elle est conforme aux politiques de la société et peut, en fait, créer un climat de confiance en raison de notre honnêteté.

# Nous protégeons les informations du client.

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

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



**Politique de traitement approprié des informations**

## S'ASSURER DE

- ✓ Comprendre et respecter la loi, les réglementations de la société et les accords des clients sur l'utilisation, la protection et la conservation d'informations de la part des clients ou à leur sujet.
- ✓ Vous renseigner sur les types d'informations qui bénéficient d'une protection accrue en vertu de la législation et de la politique de la société, comme les informations personnelles (dont les numéros de sécurité sociale, numéros de comptes bancaires et données de santé), et les protéger par des moyens appropriés, comme le cryptage ou autres types de restrictions d'accès.
- ✓ Utiliser et communiquer les informations des clients uniquement à des fins commerciales légitimes, conformément au contrat avec le client et à la politique de la société relative au traitement approprié des informations.
- ✓ Consulter immédiatement le service juridique et conformité si un organisme d'application de la loi ou de réglementation, ou toute autre personne extérieure à la société, vous demande des informations sur un client ou des documents.
- ✓ Ne partager les informations du client au sein de la société que si vous êtes certain de pouvoir le faire et qu'elles seront bien protégées.
- ✓ Suivre notre politique de traitement approprié des informations pour protéger les renseignements des clients, les informations de l'entreprise et les équipements (ordinateurs portables, téléphones, tablettes, etc.).
- ✓ Protéger vos mots de passe et sécuriser les appareils portables en déplacement.
- ✓ Signaler immédiatement tout incident impliquant la perte, le vol, la communication non autorisée ou l'utilisation inappropriée suspectée ou confirmée d'informations sur un client à votre service d'assistance informatique local ou au service juridique et conformité.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Les requêtes des clients pour des informations sur d'autres clients.
- ⚠ Exposer de manière involontaire les informations des clients dans des lieux publics, par exemple 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 un de ses clients étaient visibles sur son bureau. Ce n'est pas la première fois qu'elle fait cela. Que dois-je faire ?

**A :** Vous devriez en parler avec elle ou avec votre responsable. La protection des renseignements confidentiels est la responsabilité de tous.

**Q :** Mon client m'a demandé des renseignements sur un de ses concurrents, qui se trouve être un autre client de la société. Que devrais-je lui dire ?

**A :** Vous devez dire poliment mais fermement que nous ne pouvons pas discuter d'un client avec un autre client. Méfiez-vous de la tentation de discuter des choses que vous pensez être communément admises. Mettez-vous à la place de l'autre client de la société et demandez-vous si cela renforcerait la confiance de ce client s'il apprenait que vous avez discuté de ses affaires avec un concurrent.

# Nous nous conformons aux exigences spéciales des clients du gouvernement.

La société s'engage à répondre aux nombreuses exigences spéciales juridiques, réglementaires et contractuelles qui s'appliquent aux travaux liés aux gouvernements dans le monde entier. Ces exigences peuvent être appliquées aux appels d'offres, à la facturation, aux pratiques relatives à l'emploi, à l'exécution des contrats, aux cadeaux, aux divertissements et à d'autres questions. La société peut également être obligée d'imposer ces exigences à tous les agents ou sous-traitants que nous faisons venir pour aider aux travaux. Le service juridique et le service de conformité peuvent vous aider à comprendre ces règles et à établir des processus pour vous assurer qu'elles soient respectées.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



***Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions***



***Politique sur le travail avec des fournisseurs, des gouvernements et des prestataires tiers***

## S'ASSURER DE

- ✓ Déterminer dans chaque cas si le client avec qui vous travaillez appartient ou est contrôlé par un gouvernement.
- ✓ Respecter toutes les lois, réglementations, dispositions contractuelles et autres règles applicables à la relation d'affaires entre la société et chaque client du gouvernement avec lequel vous travaillez.
- ✓ Comprendre les règles concernant les cadeaux, les invitations, les déplacements et l'hébergement de chaque client gouvernemental avec lequel vous travaillez, car elles peuvent différer de celles des autres clients.
- ✓ Communiquer clairement toutes les exigences particulières des clients du gouvernement à tous les collaborateurs, agents, sous-traitants et autres partenaires commerciaux qui participent aux travaux.
- ✓ Comprendre et respecter les politiques et les directives de l'entreprise dans ce domaine, y compris **Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions** et **Travailler avec des prestataires tiers, Gouvernements et sous-traitants.**

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Les entreprises telles que les services de transport, les compagnies d'énergie, les institutions financières, les opérateurs de télécommunications et autres pouvant être des propriétés du gouvernement ou contrôlées par un gouvernement en totalité ou en partie et sujets à des règles spéciales.
- ⚠ Lois, règlements ou règles régissant la relation de la société avec un client du gouvernement, qui ne sont parfois pas facilement accessibles. Dans la mesure du possible, demandez au client du gouvernement de vous informer des exigences de ce genre.
- ⚠ La tentation de fournir une invitation autrement raisonnable à un client du gouvernement (comme un repas d'affaires) avant de connaître les règles du client en matière d'invitation. Certains clients du gouvernement ont des règles qui interdisent ou limitent tout divertissement.

**Q :** Je suis en réunion avec des clients du gouvernement, ce qui est plus long que prévu, et ils ont raté leur vol de retour. Il n'y a plus de vols pendant plusieurs heures. Puis-je les inviter à dîner puisqu'on travaille toujours dans les bureaux de la société ?

**A :** Lorsque vous traitez avec des clients du gouvernement, vous devez vous familiariser avec toutes les règles spéciales relatives à nos services pour ces clients. Cela comprend toutes les règles spéciales que le client peut avoir, ou que la loi peut exiger, concernant la fourniture de repas ou autres cadeaux, invitations et marques d'hospitalité. Si vous vous trouvez dans une telle situation et que vous ne connaissez pas les règles, demandez directement au client si la prestation du repas est autorisée. En tout état de cause, faites preuve de bon jugement et, si vous choisissez de fournir un repas modeste, signalez-le rapidement au service de conformité, conformément à notre politique ***Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions.***

**Q :** Une connaissance chez un concurrent vient de me téléphoner pour me demander de le rencontrer pour prendre un verre afin de discuter de « possibilités de s'entraider ». Puis-je y aller juste pour écouter ?

**A :** Avant d'accepter de vous rencontrer, vous devriez vous adresser au service juridique et au service de conformité, qui pourront vous donner des conseils sur les domaines interdits par les lois sur la concurrence. Bien que les concurrents coopèrent généralement de manière légale, vous devez savoir que le concurrent pourrait orienter la conversation vers des domaines qui ne sont pas autorisés.

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

**A :** Si les stratégies de proposition ne sont pas du domaine public, il se peut que vous divulguiez de façon inappropriée les renseignements confidentiels exclusifs du concurrent. Afin de comprendre les limites de ce dont vous pouvez et ne pouvez pas parler, contactez le service juridique et le service de conformité pour en discuter.



# Nous agissons à l'égard de la concurrence de façon éthique.

## NOUS RESPECTONS LES RÈGLES DE CONCURRENCE

Marsh & McLennan s'engage, dans l'exercice de ses activités commerciales, à mettre en œuvre une concurrence vigoureuse et loyale en offrant des produits et des services de qualité supérieure, et en s'abstenant de pratiques abusives ou anticoncurrentielles. Nous nous conformons aux lois sur la concurrence, aux lois antitrust et à toute loi relative à l'obtention d'informations concurrentielles dans les pays où nous exerçons.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



***Politique sur la concurrence éthique***



***Politique de résolution des conflits d'intérêts***

## S'ASSURER DE

**Ne pas s'engager dans un comportement anti-concurrentiel notamment :**

- ✓ Collusion : se produit lorsqu'à façon dissimulée, des sociétés communiquent ou passent un accord sur la manière dont elles seront en concurrence. Ceci peut comprendre des accords ou des échanges d'informations sur les prix, les conditions, les salaires ou les allocations des clients ou des segments de marché.
- ✓ Truquage des offres : lorsque les concurrents manipulent les appels d'offres pour nuire à une concurrence loyale. Cela peut consister à comparer les offres, à accepter de ne pas faire d'offres ou à soumettre sciemment des offres non concurrentielles.
- ✓ Vente liée : se produit lorsqu'une entreprise bénéficiant d'un important pouvoir d'altérer les prix oblige des clients à acheter des biens ou services dont ils ne veulent pas afin de recevoir ceux qu'ils souhaitent.
- ✓ Accords de « débauchage » : lorsque les concurrents acceptent de ne pas chercher à débaucher leurs employés respectifs.

**Abstenez-vous également d'effectuer ce qui suit :**

- ✓ Discuter ou vous entendre avec les concurrents sur des questions inappropriées, y compris sur les niveaux de frais et de commission, les plans stratégiques et sur la façon dont nous concluons des affaires.

## S'ASSURER DE (SUITE)

### Abstenez-vous également d'effectuer ce qui suit :

- ✓ Obtenir de manière concurrentielle les informations sensibles d'un concurrent.
- ✓ Coordonner la rémunération des employés avec un concurrent.
- ✓ Partager les informations sensibles de la société avec un concurrent.
- ✓ Partager les informations sensibles des clients ou des tierces parties avec leurs concurrents.
- ✓ Coordonner ou décourager de façon inappropriée les appels d'offres sur les marchés de l'assurance et de la réassurance pour les activités d'un client.
- ✓ Faciliter la collusion entre les entreprises en concurrence pour les affaires d'un client.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Ententes formelles ou informelles avec les concurrents sur la question de savoir si, et comment, nous faisons concurrence aux clients (p. ex., accord de ne pas poursuivre les clients de l'autre).
- ⚠ Recueillir des données auprès de sources douteuses (comme les concurrents, les nouveaux employés ou les candidats à l'emploi). Cela peut être, ou sembler être, un échange inapproprié de renseignements sensibles sur le plan de la concurrence.
- ⚠ La participation à une association commerciale, industrielle ou professionnelle qui devient un forum d'obtention d'accords illicites ou d'échange d'informations concurrentielles sensibles.



# Nous ne versons pas de pots-de-vin.

La mauvaise influence peut prendre plusieurs formes. Argent liquide, cadeaux, repas, voyage, invitation, prêts, contributions charitables, contributions politiques ou offres d'emploi peuvent être utilisés de manière inappropriée pour essayer d'influencer les décisions commerciales ou l'action du gouvernement. Quelle qu'en soit la forme, nous ne corrompons pas et n'utilisons aucun moyen pour influencer indûment les décisions des clients, des clients potentiels ou des employés du gouvernement. Nous ne proposons ni ne fournissons de pots-de-vin directement ou par l'intermédiaire d'une tierce partie. Nous ne corrompons pas même si la corruption est une pratique acceptée par tous, lorsque les concurrents le font ou pour toute autre raison.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



**Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions**



**Politique sur le travail avec des fournisseurs, des gouvernements et des prestataires tiers**

## S'ASSURER DE

- ✓ Ne pas donner ou offrir des objets de valeur à un client, un potentiel client ou un employé du gouvernement sauf si cela est légal, raisonnable ou sans intention ou compréhension du fait que le geste puisse influencer une décision commerciale ou l'action du gouvernement.
- ✓ Respecter nos processus rigoureux de diligence raisonnable lorsque vous faites appel à des agents qui nous représentent ou des tiers qui nous présentent des clients, et superviser leurs activités pendant toute la durée de l'entente.
- ✓ Faire part de ses doutes si vous constatez ou suspectez qu'un collaborateur, une tierce partie ou un autre agent de la société pourrait tenter d'influencer la décision d'un client, d'un client potentiel ou d'un employé du gouvernement.
- ✓ Ne jamais enregistrer ou permettre à un collaborateur d'enregistrer une transaction d'une manière qui masque sa véritable nature, par exemple en comptabilisant les frais de divertissement d'un client comme des « honoraires de consultation » ou des « frais de formation ». Examiner attentivement l'exactitude des rapports de dépenses que vous approuvez.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Demandes de paiement à un pays ou un tiers non associé à la transaction, ou demande de paiement en espèces.
- ⚠ Les tierces parties ou agents jugés valables du fait de leurs relations personnelles plutôt que sur la base de leurs services, ou qui réclament une compensation disproportionnée par rapport à la valeur de leurs services.
- ⚠ Demandes d'engagement de tierces parties ou d'agents sans contrat écrit ou sans compléter les documents requis par le processus de due diligence de la société.
- ⚠ Demandes de collaborateurs de ne pas enregistrer les accords ou les paiements.
- ⚠ Exigences du client pour engager des tiers particuliers.



### FAIRE ATTENTION (SUITE)

- ❏ Demandes de faveurs du client, telles que des entretiens d'embauche ou des stages pour des membres de sa famille.
- ❏ Divertissements ou repas qui pourraient être considérés comme somptueux ou inappropriés.
- ❏ L'apparence d'irrégularité, surtout 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 particulier. L'agent demande un budget de quelques milliers d'euros afin de s'assurer que tous les fonctionnaires aient une bonne opinion de nous. Il dit que c'est ainsi que les choses se passent dans son pays. Dois-je accepter ?

**A :** Non, il est clair que l'agent a l'intention d'effectuer des paiements inappropriés en violation du Code et de notre politique **Offrir et recevoir : Politique de cadeaux, invitations et contributions** et, probablement, de la loi. Vous ne pouvez pas permettre que cela se produise, et vous ne pouvez pas fermer les yeux simplement parce que les actes inappropriés seraient commis par un agent plutôt que par vous ou un collaborateur de l'entreprise.

**Q :** J'ai transmis une demande de visa à une ambassade. Elle est en cours depuis longtemps et je dois maintenant me rendre dans ce pays. On m'a dit que l'ambassade pourrait accélérer le traitement de ma demande si je payais un montant modeste à un de ses employés. Puis-je procéder à ce paiement ?

**A :** Non, le paiement est versé à une personne et non à l'ambassade. Il s'agit d'un paiement de « facilitation », ce qui est inacceptable en vertu du Code et illégal dans presque tous les pays où nous exerçons nos activités. Toutefois, s'il existe un service de traitement accéléré qui représente un mode de fonctionnement normal de l'ambassade et que les frais sont versés à l'ambassade, et non à un employé, il peut être acceptable de les payer. Vérifiez auprès du service juridique et du service de conformité.

**Q :** J'ai un client dans un autre pays dont le directeur des assurances est sur le point de venir dans ma ville pour trois jours de réunions d'affaires avec moi et les compagnies d'assurance qui assurent les couvertures du client. Le directeur m'a demandé de prendre des dispositions pour que notre entreprise organise et lui paie une journée de visites pendant son voyage. Dois-je en parler aux services juridique et conformité ?

**A :** Oui. Trouver le juste équilibre entre les réunions d'affaires et le divertissement exige souvent une compréhension attentive des lois anticorruption applicables à notre société. Le service juridique et le service de conformité peuvent vous aider à comprendre les limites afin que vous puissiez planifier une visite du client susceptible d'améliorer la relation client et de respecter la loi.

# Nous accordons la priorité aux intérêts des clients.

Nous sommes souvent appelés à aider les clients à choisir entre les partenaires commerciaux. Certains de nos services les plus importants consistent à aider nos clients à choisir les marchés de (ré)assurance et les fournisseurs de services d'investissement pour les actifs des régimes de retraite et de prestations. Dans les limites du droit applicable, de la réglementation et de la politique de l'entreprise, nous accordons toujours la priorité aux intérêts de nos clients lorsque nous les aidons à choisir des partenaires commerciaux de toute nature.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



***Politique de résolution des conflits d'intérêts***



***Procédures commerciales pour la divulgation de la rémunération***

## S'ASSURER DE

- ✓ Aider les clients à choisir des partenaires d'affaires sur la base de la qualité de leurs produits et des services et la compétitivité de leurs prix et autres termes et conditions.
- ✓ Aider les clients à choisir des partenaires d'affaires qui soient qualifiés et financièrement responsables, et éviter les partenaires d'affaires qui se sont engagés dans un comportement illégal ou contraire à l'éthique, ou qui pourraient nuire à la réputation des clients.
- ✓ Révéler à votre responsable tout conflit d'intérêts potentiel ou actuel, ou toute relation personnelle avec un potentiel partenaire commercial si vous êtes appelé à choisir le partenaire commercial.
- ✓ Éviter tout cadeau, divertissement ou faveur de la part d'un partenaire commercial ou d'un potentiel partenaire commercial susceptible de créer l'apparence d'un avantage personnel pour vous concernant le choix du partenaire commercial.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Toute relation entre la société et un partenaire commercial, ou entre un collaborateur et un partenaire commercial, susceptible d'être perçue comme un conflit d'intérêts. Si une telle relation existe, parlez-en avec un responsable ou les services juridique et conformité.

Nous établissons  
la confiance  
dans la société



# Nous connaissons nos partenaires d'affaires.

## NOUS NOUS CONFORMONS AUX LOIS RÉGULANT LE COMMERCE INTERNATIONAL

Marsh & McLennan s'engage à respecter les sanctions commerciales, les lois anti-terroristes, les contrôles à l'exportation, les lois contre le trafic des êtres humains et les lois anti-boycott. Ces lois désignent des pays, des entreprises et des personnes avec lesquels nous ne pouvons pas faire affaire. Être conscient de la possibilité qu'un client, un prospect ou un autre partenaire commercial soit situé dans un pays sanctionné ou qu'il représente lui-même une entité sanctionnée.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



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

## S'ASSURER DE

- ✓ Entrez toutes les informations requises dans les systèmes fournis par votre entreprise pour l'intégration et la gestion de clients, de fournisseurs et de tierces parties avant de commencer à travailler sur une nouvelle question ou d'engager un nouveau partenaire commercial. Ces systèmes filtrent les partenaires commerciaux et protègent la société contre les violations des lois sur les sanctions commerciales.
- ✓ Ne pas s'engager dans la « facilitation » : par exemple, aider quelqu'un à effectuer une action que vous n'êtes pas vous-même autorisé à faire. Si vous n'êtes pas légalement autorisé à effectuer une action, il vous est également interdit d'aider quelqu'un à effectuer cette action.
- ✓ Demandez conseil aux services juridique et conformité si vous constatez un conflit entre les lois des différents pays.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Tierces parties agissant au nom de pays, sociétés ou personnes sanctionnés.
- ⚠ Tout argent ou autre actif en la possession de notre société dans lequel un pays, une société ou une personne sanctionné peut avoir un intérêt.

**Q :** Nous avons un gros contrat potentiel avec un nouveau client 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 de signer le contrat jusqu'à ce que nous ayons fait preuve de diligence raisonnable. Cela ne semble pas vraiment favorable aux affaires. Que dois-je faire ?

**A :** Il est essentiel pour vous de cerner et de gérer les risques associés aux transactions que vous effectuez. Bien que cela puisse prendre plus de temps, à long terme, la diligence raisonnable dans des situations comme celle-ci est la bonne façon de protéger la société.

# Nous œuvrons pour empêcher le blanchiment d'argent et les crimes financiers.

Marsh & McLennan s'engage à se conformer aux lois contre le blanchiment d'argent. Le blanchiment d'argent est une conduite consistant à cacher l'origine ou la nature des procédés de l'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 formes de paiement. Renseignez-vous sur les « signes avant-coureurs » possibles en matière de blanchiment d'argent et restez à l'affût. Si des signes avant-coureurs apparaissent au cours d'une transaction, parlez-en à votre responsable ou aux services juridique et conformité avant d'aller plus loin.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



**[Comprendre les sanctions commerciales et la politique de lutte contre le blanchiment d'argent](#)**

## S'ASSURER DE

- ✓ Suivez les procédures de connaissance du client de votre entreprise.
- ✓ Si vous recevez ou traitez des fonds, vous devez suivre les procédures de votre entreprise concernant les formes de paiement acceptables. Certaines formes de paiement, telles que les espèces ou les chèques de tiers présentent des risques importants de blanchiment d'argent.
- ✓ Respecter les lois applicables en matière de déclaration d'activités suspectes en informant le service juridique et le service de conformité des activités qui pourraient être un signe de blanchiment d'argent.
- ✓ Ne jamais renseigner un client de soupçons de blanchiment d'argent que vous pourriez avoir. Dans certains pays, le « renseignement d'initiés » est un délit criminel.

## FAIRE ATTENTION

### Un client ou un prospect qui :

- 🚩 a fait l'objet d'allégations de criminalité financière ou de blanchiment de capitaux ;
- 🚩 possède une structure de propriété qui dissimule ses véritables propriétaires ;
- 🚩 refuse de documenter correctement une transaction ou une relation ; ou
- 🚩 effectue ou demande un paiement en espèces, à destination ou en provenance d'un tiers, ou à destination ou en provenance d'un pays non lié à la transaction.

### Vérifier également les éléments suivants :

- 🚩 Les transactions qui semblent manquer d'objectif commercial ou de cohérence avec la stratégie commerciale d'une partie.
- 🚩 Les paiements dupliqués ou les excédents de paiements qui ne sont pas explicables en tant que simples erreurs.

**Q** : Un de mes clients a fait un gros paiement initial pour le travail. Après avoir effectué une petite partie du travail, le client a annulé le projet et a demandé que le remboursement soit versé à une tierce partie. Cela pourrait-il être lié à un blanchiment d'argent ? Que dois-je faire ?

**A** : Les paiements excédentaires et les paiements à des tiers peuvent être des signes de blanchiment d'argent. Le blanchiment d'argent comprend une série d'opérations visant à masquer la source des fonds. Cet arrangement pourrait être conçu pour que la société paie un tiers que le client ne souhaite pas payer directement. Contactez le service juridique et le service de conformité avant de procéder à la transaction.

# Nous établissons des relations durables avec nos fournisseurs.

Engager des fournisseurs et des sous-traitants pour la société offrant des services de qualité sur des termes raisonnables est important pour notre réussite.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES

-  [Politique sur le travail avec des fournisseurs, des gouvernements et des prestataires tiers](#)
-  [Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions](#)
-  [Politique de résolution des conflits d'intérêts](#)
-  [Programme de gestion des sous-traitants](#)

## S'ASSURER DE

-  Choisir les fournisseurs, les prestataires et les sous-traitants sur la base de la qualité de leurs produits et services, ainsi que sur la compétitivité de leurs prix et autres conditions.
-  Choisir des fournisseurs et des prestataires qui soient qualifiés et financièrement responsables, et éviter les fournisseurs qui se sont livrés à 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.
-  Révéler à votre responsable tout conflit d'intérêts potentiel ou actuel, ou toute relation personnelle avec un fournisseur potentiel si vous êtes appelé à choisir le fournisseur.
-  Éviter tout cadeau, divertissement ou autre faveur d'un fournisseur ou d'un fournisseur potentiel qui pourrait créer l'apparence d'une influence indue ou d'un avantage personnel pour vous du choix du fournisseur.
-  Encourager les fournisseurs de divers horizons à entrer en concurrence pour notre entreprise.

## FAIRE ATTENTION

-  Toute relation ou affaire entre vous et un fournisseur pouvant être perçue comme un conflit d'intérêts.
-  Les pressions à choisir un fournisseur qui n'offre pas de produits, services, prix ou conditions concurrentiels du simple fait qu'il est également un client ou un client potentiel de la société.
-  Les pratiques des fournisseurs pouvant mettre en danger notre réputation, telles que les violations des droits de l'homme, des réglementations sur l'environnement ou des lois sur la protection des données.

**Q** : Mon colocataire de l'université vient d'être promu vice-président chez l'un de nos fournisseurs. Il m'a proposé de m'emmener à Monte-Carlo pour un week-end aux frais de son entreprise pour « rattraper le retard » et peut-être parler des relations entre nos entreprises. Puis-je accepter ?

**A** : Non, la nature somptueuse du divertissement crée au minimum l'apparence d'un avantage personnel pour vous, qui pourrait être perçu comme influençant votre jugement en faveur du fournisseur. Tout avantage créant une apparence d'influence viole notre politique **Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions.**

# Salut!

## Nous gérons les conflits d'intérêts avec intégrité.

### NOUS GÉRONS LES CONFLITS D'INTÉRÊTS COMMERCIAUX AVEC INTÉGRITÉ

Étant donné notre vaste base de clients et les offres commerciales diversifiées, nous ferons face à des situations où les intérêts de notre client peuvent être en conflit avec ceux d'un autre, ou même avec les intérêts de la société. Nous identifierons ces situations rapidement, les résoudrons avec intégrité et traiterons nos clients de manière équitable.

### POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



*Politique de résolution des conflits d'intérêts*

### S'ASSURER DE

- ✓ Suivre les procédures de filtrage de votre entreprise en saisissant correctement les renseignements sur l'ouverture de compte et les nouvelles possibilités dans le système de gestion de votre client. Mettre à jour les informations comme indiqué.
- ✓ D'identifier rapidement les potentiels conflits d'intérêts.

**Collaborer avec le service juridique et le service de conformité afin de déterminer un plan d'action approprié pour gérer le conflit. Les résolutions possibles d'un conflit sont :**

- ✓ Révéler les relations aux parties concernées.
- ✓ Obtenir le consentement de la partie qui court le risque.
- ✓ Instaurer des barrières de blocage de l'information (murs éthiques).
- ✓ Refuser l'engagement.

### FAIRE ATTENTION

- ⚠ Situations où une possibilité de revenus pour la société n'est pas dans le meilleur intérêt d'un client.
- ⚠ Situations où un client est en litige avec un autre client.
- ⚠ Services pouvant impliquer qu'une entreprise effectue une enquête, exprime son opinion ou remette en question le travail d'une société sœur.

**Q** : Nous avons été embauchés afin d'évaluer une partie des opérations d'un client qui emploie une société sœur de Marsh & McLennan comme fournisseur de services principal. Notre analyse devra peut-être inclure une évaluation du travail effectué par notre société sœur. Que dois-je faire ?

**A** : Il s'agit d'un conflit d'intérêts important. Consultez le service de conformité et les responsables de la relation client dans les deux entreprises afin de vous assurer que vous gérez la situation de manière professionnelle. Vous devrez tout au moins informer le client du fait que votre entreprise et la société sœur sont affiliées à Marsh & McLennan.

# Nous sommes transparents en matière de conflits d'intérêts personnels potentiels.

Nous avons tous un devoir de loyauté envers la société et ses actionnaires. Nous devons éviter tout conflit d'intérêts entre la société et nous-mêmes. Nous pouvons accepter un poste d'administrateur ou tout autre poste dans une entreprise ou une organisation à but lucratif ou sans but lucratif à l'extérieur de la société, uniquement si cela ne nuit pas à notre capacité de nous acquitter de nos fonctions à l'égard de Marsh & McLennan.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



**Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions**



**Politique sur le travail avec des fournisseurs, des gouvernements et des prestataires tiers**



**Politique de résolution des conflits d'intérêts**

## S'ASSURER DE



Éviter les conflits d'intérêts dans la mesure du possible et, si vous êtes confronté à un conflit d'intérêts potentiel, le divulguer à votre responsable et aux services juridique et conformité.

**Ne pas travailler à l'extérieur ou accepter un emploi à l'extérieur, un poste de direction ou un poste d'administrateur qui pourrait nuire à la société, tel que par exemple :**



Travailler pour un concurrent.



Effectuer un travail à l'extérieur susceptible de nuire à votre travail pour la société.



Effectuer un travail extérieur susceptible d'embarrasser l'entreprise ou de donner l'apparence d'un conflit.

**S'assurer également des éléments suivants :**



Ne pas chercher pour vous-même des occasions d'affaires qui seraient appropriées pour la société.



Éviter tout investissement important pour vous (ou supérieur à 1 % des titres cotés en bourse de cette société) dans toute société en concurrence ou faisant affaire avec notre société sans avoir au préalable reçu l'autorisation écrite de votre responsable.

## FAIRE ATTENTION

**Conflits d'intérêts courants :**



Proposer un ami proche ou un parent comme fournisseur ou sous-traitant sans divulguer la relation.



Proposer une société dans laquelle vous détenez un intérêt financier en tant que fournisseur ou sous-traitant sans divulguer la relation.



Fournir un travail à titre personnel pour un fournisseur ou un client.



Permettre à un fournisseur ou à un sous-traitant d'effectuer des travaux pour vous à titre personnel, qu'ils soient payés ou non.



Recevoir des cadeaux, des invitations ou autres faveurs d'un fournisseur ou d'un sous-traitant susceptible de donner l'apparence d'une influence induite.

**Q :** Ma femme dirige un cabinet de consultants. Peut-elle présenter une proposition pour devenir un sous-traitant de Marsh & McLennan ?

**A :** Elle peut présenter une proposition. Pour éviter tout conflit d'intérêts, vous devez divulguer cette relation à votre responsable, transmettre la demande au service des achats et vous abstenir de participer à ce dossier. La mesure la plus importante à prendre en cas de conflit d'intérêts potentiel est de le divulguer afin qu'il puisse être géré adéquatement.

# Nous faisons preuve de discernement pour offrir ou accepter des cadeaux ou des invitations.

Dans les bonnes circonstances, un cadeau modeste peut être un « merci », ou un repas peut être un cadre approprié pour une discussion d'affaires qui renforce une relation avec le client. Par contre, lorsqu'ils ne sont pas pris dans ce sens, les cadeaux et les invitations peuvent avoir mauvaise influence, violer les normes du client et même enfreindre la loi.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



*Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions*



*Politique sur le travail avec des fournisseurs, des gouvernements et des prestataires tiers*

## S'ASSURER DE

- ✓ Ne pas offrir ou accepter de cadeaux ou d'invitations sauf si cela est légal, raisonnable et sans l'intention, la compréhension ou l'apparence d'influencer indûment une décision d'affaires.
- ✓ Offrir ou accepter des cadeaux dont la valeur est inférieure aux limites de votre unité commerciale.
- ✓ Éviter les divertissements dans les lieux pour adultes, même si vous ne faites pas officiellement affaire avec l'entreprise.
- ✓ Ne donner ou n'offrir aucun cadeau ou invitation à un employé du gouvernement sans consulter la politique *Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions*.
- ✓ Demandez conseil au service juridique et au service de conformité si vous avez des doutes concernant tout aspect de la politique *Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions*, comme ne pas être sûr de faire des affaires avec un employé du gouvernement, ou ne pas être sûr qu'un cadeau ou une invitation soit légal ou raisonnable.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Situations susceptibles de vous embarrasser ou d'embarrasser la société.
- ⚠ Règles ou normes des clients plus strictes que la normale pour leur secteur.
- ⚠ Clients qui semblent être des sociétés privées, mais qui sont en réalité considérés comme des entités gouvernementales, telles que certaines compagnies aériennes nationales, des banques, des assureurs et des compagnies d'énergie.
- ⚠ Cadeaux, invitations ou autres faveurs pouvant être raisonnables pour un client privé, mais non pour un client du gouvernement.

**Q :** Un fournisseur m'a invité à un tournoi de golf de bienfaisance et mon agent de conformité a approuvé ma présence. Au tournoi, j'ai gagné un ensemble de clubs d'une valeur de 2 000 USD dans une tombola. Puis-je les accepter ?

**A :** Pas nécessairement. Un prix reçu lors d'un concours ou d'une tombola est un cadeau. Un cadeau de 2 000 USD est probablement excessif et l'accepter violerait certainement notre politique **Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions**.

**Q :** J'ai développé une relation étroite avec un de mes clients. Pendant les vacances, j'aimerais lui envoyer un panier-cadeau avec quelques bouteilles de bon vin. Est-ce acceptable ?

**A :** Peut-être. Tout d'abord, vérifiez le code de conduite de votre client. Bon nombre de nos clients interdisent aux employés de recevoir des cadeaux de valeur. S'il réussit le test du client, passez en revue notre politique **Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions** ainsi que votre politique commerciale. En règle générale, tout cadeau que vous offrez doit être inférieur au seuil fixé par la politique de votre entreprise, ne pas être en espèces ou équivalent, doit être légal, raisonnable dans les circonstances, exempt de toute intention d'influencer indûment les décisions d'affaires et peu susceptible de créer l'apparence d'une influence. En cas de doute sur un quelconque de ces facteurs, consultez le service juridique et le service de conformité.

**Q :** Je suis au courant d'un nouveau développement important dans notre entreprise qui, je pense, propulsera la valeur des actions de la société vers le haut. Je sais que je ne peux pas acheter d'actions avec ces informations, mais je peux recommander à mon ami d'investir dans notre société, non ?

**A :** Non, vous ne pouvez pas échanger des actions de la société avec ces informations, car il s'agit d'« informations non publiques importantes ». Le fait d'effectuer des transactions sur les actions d'une société alors que l'on est en possession de ce type d'informations constitue un délit d'initié et contrevient à la politique et à la réglementation de la société. Cependant, la politique et la réglementation de la société vous interdisent également de faire des recommandations à d'autres personnes pour acheter ou vendre des actions de la société sur la base de ce type d'informations, même si vous ne partagez pas ces informations lors de la formulation de la recommandation. Cela serait considéré comme un « renseignement d'initiés » 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 la société que l'un de nos clients prévoit un partenariat avec une petite société cotée en bourse. Cela semble être un bon moment pour investir dans la petite entreprise, et ils ne figurent pas parmi nos clients. Puis-je le faire ?

**A :** Non, vous êtes en possession d'« informations non publiques importantes » et ne devez pas en tirer profit. Le cas échéant, lorsque les informations sur le partenariat deviennent publiques, vous pouvez effectuer l'achat, mais pas avant.

# Nous ne vendons ni ne divulguons les informations internes.

Nous nous engageons à maintenir la confidentialité des informations relatives à notre entreprise et à nos clients. Nous ne devons pas négocier des titres ou fournir des « renseignements d'initiés » à d'autres pour négocier des titres de Marsh & McLennan ou d'autres sociétés alors que nous sommes en possession d'informations importantes avant qu'elles ne soient accessibles aux investisseurs ordinaires. Les informations importantes sont le type d'informations qu'un investisseur raisonnable prendrait en considération pour décider d'acheter ou de vendre un titre. Les informations importantes peuvent concerner la société, un client ou un fournisseur et porter sur : le rendement financier, les plans stratégiques, les initiatives commerciales, les fusions ou acquisitions, les litiges, les infractions importantes à la cybersécurité ou les plans de Marsh & McLennan pour racheter des actions ou modifier sa politique de dividendes.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES :



***Politique en matière de négoce de titres***

## S'ASSURER DE

- ✓ Ne pas acheter ni vendre de titres de Marsh & McLennan ou de toute autre société si vous disposez d'informations importantes non publiques sur Marsh & McLennan ou cette société.
- ✓ Ne pas communiquer d'informations non publiques importantes à d'autres personnes.
- ✓ Ne pas s'engager dans de petites ventes ou transactions dérivées liées aux titres de Marsh & McLennan.
- ✓ Ne pas négocier pendant les « périodes de restriction » si vous avez été informé que vous êtes soumis à de telles restrictions de négociation. Contacter le service juridique si vous avez des questions sur la pertinence du trading.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Demandes d'information présentées par des amis ou des membres de la famille sur Marsh & McLennan, nos clients ou toute autre société avec laquelle nous faisons affaire. Même les conversations informelles peuvent être considérées comme des « renseignements d'initiés » illégaux.

# Nous protégeons les ressources et informations de la société.

Les technologies et les informations de la société nous sont confiées et nous sommes personnellement responsables de les protéger et de les utiliser avec prudence. Les technologies de l'entreprise comprennent les installations, les équipements et les systèmes d'information. Les informations de l'entreprise comprennent la propriété intellectuelle, les renseignements personnels et les renseignements confidentiels, sous forme électronique ou sous format papier.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



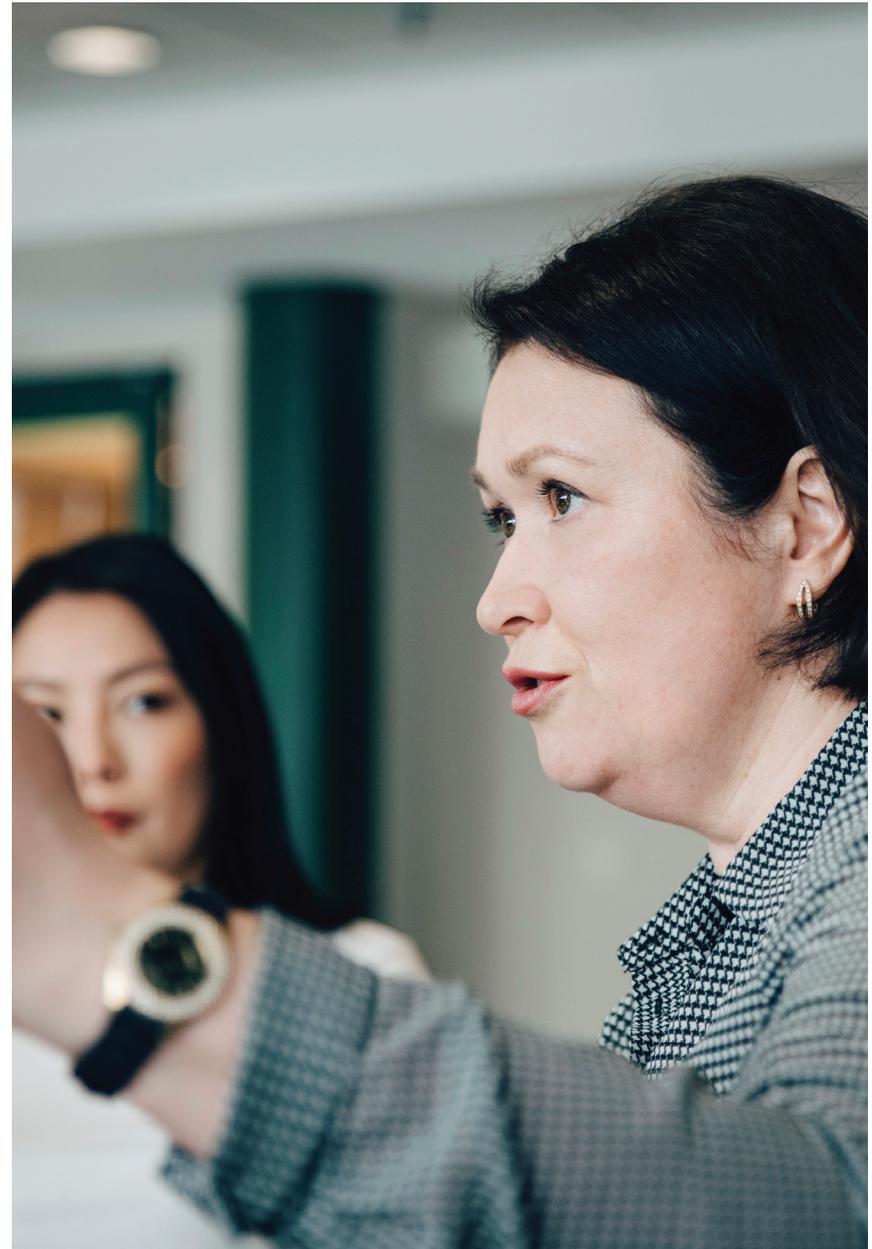
***Politique de traitement approprié des informations***

## S'ASSURER DE

- ✓ Utiliser et divulguer les informations de la société uniquement à des fins commerciales légitimes.
- ✓ Étiqueter correctement les renseignements sur l'entreprise pour indiquer comment ils doivent être manipulés, distribués et, le cas échéant, jetés.
- ✓ Protéger la propriété intellectuelle et les informations confidentielles de la société en les partageant uniquement avec les parties autorisées.
- ✓ Stocker ou communiquer les informations de la société uniquement dans ou par le biais de systèmes technologiques approuvés de la société.
- ✓ Ne faire qu'une utilisation personnelle occasionnelle des technologies de la société.
- ✓ Ne pas utiliser les systèmes technologiques de la société pour créer, stocker ou vendre le contenu que les autres pourraient trouver offensif.
- ✓ Respecter les droits d'auteur, les marques déposées et les accords de licence des autres pendant la manipulation des documents électroniques ou imprimés, logiciels ou autre contenu de média.
- ✓ Éviter toute utilisation des technologies de l'entreprise susceptible de nuire à ces ressources ou d'occasionner des pertes pour la société.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Partage de mots de passe.
- ⚠ Dispositifs non sécurisés lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- ⚠ Téléchargement à partir d'Internet ou téléversement à partir d'une clé USB de fichiers qui pourraient introduire des virus ou autrement nuire à nos technologies.
- ⚠ Utilisation de logiciels ou d'applications non approuvés.
- ⚠ Discussions sur des renseignements confidentiels à portée de voix de personnes non autorisées.
- ⚠ Envoi d'informations confidentielles, restreintes ou sensibles vers des ordinateurs ou des imprimantes non surveillés.



**Q :** J’assistais à une réunion dans un hôtel avec plusieurs autres employés de la société. À l’heure du déjeuner, ils ont tous laissé leur ordinateur portable dans la salle de conférence. Je n’étais pas vraiment à l’aise, mais j’ai fait la même chose. Avons-nous eu raison de le faire ?

**A :** Non, les ordinateurs portables et les informations qu’ils contiennent représentent des ressources de la société. Les ordinateurs portables doivent être protégés contre la perte ou le vol. Les informations doivent être protégées contre toute divulgation non autorisée. Vos collaborateurs et vous-même auriez dû prendre des mesures pour protéger les ordinateurs portables, comme verrouiller la salle de conférence ou emporter vos ordinateurs portables avec vous. Il s’agit d’un point récurrent lorsque vous êtes en déplacement professionnel. Évitez de laisser les ordinateurs et autres dispositifs portables à la vue de tous dans les voitures ou les chambres d’hôtel inoccupées. Si possible, utilisez un compartiment verrouillé dans votre voiture ou le coffre-fort de votre chambre d’hôtel lorsque vous ne pouvez pas emporter votre ordinateur portable avec vous.

**Q :** J’ai reçu un appel téléphonique d’une personne disant être le représentant de l’un de nos partenaires commerciaux. Il m’a demandé si je pouvais lui envoyer des fichiers concernant un projet sur lequel je travaille. Que dois-je faire ?

**A :** Vous devez confirmer que la personne qui demande les informations est bien celle qu’elle prétend être et qu’elle est autorisée, en vertu de notre contrat, à recevoir ces informations. Si vous êtes en mesure de le confirmer, assurez-vous que chaque page du document est clairement marquée avec la classification appropriée et que le fichier est transmis en toute sécurité conformément à sa classification.

# Nous tenons des registres commerciaux précis et des audits internes rigoureux.

En tant que société cotée en bourse, Marsh & McLennan s'appuie sur des registres commerciaux complets et exacts pour s'acquitter de ses responsabilités envers les actionnaires, les clients, les fournisseurs, les organismes de réglementation, etc. Nous établissons des registres commerciaux, notamment des dossiers sur les déplacements et les invitations, des e-mails, des notes de service, des présentations, des rapports et des pièces comptables complets, précis et exacts, et nous les conservons conformément à notre système de contrôles internes.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



[Politique de traitement approprié des informations](#)



[Lignes directrices sur les réseaux sociaux](#)

## S'ASSURER DE

- ✓ Créer des registres comptables et commerciaux qui reflètent avec précision la transaction ou l'opération concernée.
- ✓ Enregistrer les transactions conformément aux politiques et aux procédures.
- ✓ Écrire soigneusement et clairement dans toutes les communications commerciales, y compris les e-mails.
- ✓ Rédiger les documents en vous disant qu'un jour ils pourraient devenir des documents publics.
- ✓ Ne signer que les documents (y compris les contrats) que vous avez examinés, que vous êtes autorisé à signer et que vous estimez exacts et véridiques.
- ✓ Conserver, protéger et détruire les registres conformément à notre **Politique de traitement approprié des informations**. Les registres faisant l'objet d'avis de retenue légale, de demandes de conservation de documents ou d'exigences réglementaires peuvent faire l'objet de mesures de protection supplémentaires.
- ✓ Comprendre et respecter les avis de retenue légale et autres demandes de conservation de documents.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Estimations ou suppositions rapportées comme des faits. Si vous incluez des estimations ou des hypothèses dans les registres commerciaux, assurez-vous que ces estimations ou hypothèses soient adéquatement étayées par des documents appropriés.
- ⚠ Exagération, langage désobligeant et autres expressions pouvant être repris hors contexte.
- ⚠ Communications relatives à votre travail sur les réseaux sociaux ou autres sites. Ces plateformes peuvent être considérées comme des registres commerciaux et être soumises à la **Politique de traitement approprié des informations** de la société et à toute autre exigence.



## FAIRE ATTENTION (SUITE)

- 🚩 Documents faisant l'objet d'une retenue légale ou d'une exigence de conservation similaire. Ces documents, qu'ils soient en format papier ou électronique, ne doivent pas être détruits, supprimés, modifiés ou dissimulés.

**Q :** J'enregistre parfois les chiffres de vente tôt ou les dépenses en retard. C'est bon, non ? Ce n'est pas comme si j'inventais les chiffres.

**A :** La politique de la société et la loi nous obligent à enregistrer toutes les transactions de manière véridique, exacte et opportune. L'enregistrement des opérations dans la mauvaise période fausse nos résultats financiers.

# Nous communiquons en toute honnêteté et avec professionnalisme auprès des investisseurs et du public.

Nous sommes engagés à communiquer de manière honnête, professionnelle et légale avec les investisseurs et le public. Nous prenons au sérieux toutes nos communications internes, externes, formelles ou informelles.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



*Politique de traitement approprié des informations*



*Lignes directrices sur les réseaux sociaux*

## S'ASSURER DE

- ✓ Suivre les directives émises par les Affaires publiques concernant l'affichage sur les forums en ligne externes et les sites de réseaux sociaux.
- ✓ Ne pas parler aux médias des questions impliquant la société sans autorisation préalable du département des relations avec les médias ou des Affaires publiques.
- ✓ Adresser toute demande de renseignements des actionnaires ou des analystes financiers au service des relations avec les investisseurs.
- ✓ Recevoir l'approbation de votre département chargé des relations avec les médias et votre responsable avant de faire des déclarations publiques, d'écrire des articles pour des journaux professionnels ou d'autres communications publiques lorsque vous êtes reconnu par la société.
- ✓ Obtenir l'approbation du département des communications internes avant de publier une communication pour une grande audience d'employés. Les communications destinées à une distribution interentreprises doivent être approuvées par le service des communications internes.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Toute suggestion que vous exprimez au nom de la société dans vos communications personnelles, y compris les e-mails, les blogs, les forums de discussion et les réseaux sociaux.
- ⚠ Toute tentation d'utiliser votre titre dans la société ou votre affiliation en dehors de votre travail au sein de la société (par exemple, dans le cadre d'activités de bienfaisance ou communautaires) sans préciser clairement que l'utilisation se fait uniquement à des fins d'identification et que vous ne représentez pas la société.
- ⚠ Conversations avec les journalistes qui vous demandent des informations sur la société sans consulter au préalable le service des relations avec les médias ou les Affaires publiques de votre entreprise.

**Q :** Un de mes amis m'a dit que je pourrais avoir des ennuis si je publiais des informations sur la société sur ma page Facebook. Seuls mes « amis » peuvent voir mes publications et je ne publie rien de financier, donc je ne pense pas qu'il puisse y avoir 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 informations qui pourraient affecter la perception du public sur la société ou la réputation de la société peuvent être transmises rapidement et facilement de vos « amis » à d'autres personnes. Vous devez rester prudent lorsque vous publiez tout ce qui concerne votre emploi dans la société sur des blogs ou des sites de réseaux sociaux.

**Q :** Un journaliste du Financial Times m'a contacté et m'a demandé de préciser la position de la société sur une loi en vigueur. Mon responsable et moi venions juste de parler de la nouvelle loi ce matin-là et j'ai une assez bonne idée de la situation. Puis-je répondre aux questions du journaliste ?

**A :** Non, toute demande de la part des médias doit être adressée au service des relations avec les médias ou au service communications d'entreprise, même si vous pensez connaître la réponse.

Nous établissons  
la confiance avec  
les communautés



# Nous protégeons les communautés où nous vivons

Nous nous sommes engagés à atteindre des objectifs de développement durable, concernant les soins de santé abordables, la dignité humaine, l'égalité des sexes, la sécurité de l'énergie et l'accès à des ressources énergétiques fiables et durables, incluant la croissance économique et la création d'emplois, l'atténuation du changement climatique, la résilience aux catastrophes naturelles liées au climat et la promotion de partenariats publics-privés pour atteindre ces objectifs.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES

 *Principes d'engagement de Marsh & McLennan*

 *Le développement durable chez Marsh & McLennan*

## S'ASSURER DE

- ✓ Respecter les *Principes d'engagement de Marsh & McLennan*.
- ✓ Faire votre part pour diminuer votre utilisation d'énergie, minimiser l'impression et l'utilisation de papier et recycler chaque fois que c'est possible.
- ✓ S'exprimer sur toutes les actions ou pratiques environnementales ou sociales suggérées pour nos collègues, clients et nos communautés.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Les pratiques commerciales qui entraînent des risques pour l'environnement ou une utilisation inutile des ressources naturelles.

# Nous avons un impact.

Notre société emploie des personnes qui vivent dans des milliers de communautés dans plus de 100 pays. Nous sommes engagés envers les communautés dans lesquelles nous vivons. Nous démontrons notre impact social en faisant du bénévolat auprès des employés et en établissant des partenariats avec des organismes dont les programmes et les services contribuent à bâtir des collectivités résilientes. Afin de maximiser l'impact de nos efforts de bienfaisance et de s'assurer que l'argent que nous dépensons sert le bien commun, la Société s'est dotée de processus pour proposer et approuver des contributions caritatives et des collectes de fonds individuelles.

## S'ASSURER DE

- ✓ Suivre les politiques de la société en matière de dons de bienfaisance. Chaque contribution doit être approuvée à l'avance conformément aux procédures de votre entreprise.
- ✓ Suivez les directives de collecte de fonds de la Société lorsque vous organisez une activité de collecte de fonds d'un organisme de bienfaisance.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Demandes des clients pour faire des dons à des causes charitables. Ces demandes doivent être approuvées selon les processus de la société, comme toutes les autres contributions de charité. Si un client vous demande une contribution de vos propres fonds, consultez votre responsable ou le service juridique et le service de conformité.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES

- 📖 *Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions*
- 📖 *Lignes directrices mondiales pour la collecte de fonds*
- 📖 *Impact social chez Marsh & McLennan*
- 📖 *Politique de collaboration avec les fournisseurs, les gouvernements et les distributeurs*

**Q :** Une collaboratrice qui m'est directement rattachée dirige une petite organisation à but non lucratif en plus de ses responsabilités envers la société. J'ai remarqué qu'il utilisait souvent son téléphone de bureau pour faire des appels qui concernent son organisme à but non lucratif. Est-ce acceptable ?

**A :** En tant que responsable, vous avez un certain nombre de responsabilités dans cette situation. Premièrement, vous devez vous assurer que votre collaborateur a fait approuver son poste auprès de l'organisme sans but lucratif conformément à la politique de la société sur la résolution des conflits d'intérêts. Deuxièmement, vous devez vous exprimer si les responsabilités externes de votre collaborateur nuisent à sa capacité de s'acquitter de ses responsabilités envers l'entreprise. Troisièmement, vous devez rappeler à votre collaborateur d'éviter toute suggestion selon laquelle la société cautionne son organisme à but non lucratif. Enfin, vous devez rappeler à votre collaborateur de réduire son usage personnel, y compris son usage pour le compte de l'organisme à but non lucratif, des téléphones ou des e-mails de l'entreprise.

**Q :** Je me présente pour un poste au conseil municipal de ma ville. Je veux envoyer un e-mail à certains de mes collaborateurs au sujet d'une activité de financement que j'organise en fin de semaine. Est-ce acceptable ?

**A :** Non, bien que l'utilisation occasionnelle de e-mails à des fins personnelles soit généralement permise, il est interdit d'utiliser les biens ou les ressources de la société, y compris les adresses e-mail, à des fins politiques, de collecte de fonds ou de sollicitation.

# Nous nous engageons de manière appropriée dans le processus politique.

En tant qu'entreprise citoyenne responsable, Marsh & McLennan peut s'engager dans des activités politiques. À tout moment, ces activités seront conformes avec les lois nationales et locales. Aux États-Unis, la société a un comité d'action politique (Marsh & McLennan PAC), qui peut faire des contributions aux candidats fédéraux des États-Unis, aux campagnes, aux partis politiques ou aux comités politiques.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



***Offrir et recevoir : cadeaux, invitations et contributions***



***Lignes directrices mondiales pour la collecte de fonds***



***Impact social chez Marsh & McLennan***



***Politique de collaboration avec les fournisseurs, les gouvernements et les distributeurs***

## S'ASSURER DE

- ✓ Obtenir l'approbation du PDG de votre entreprise, en consultation avec les Affaires publiques, avant de participer à des activités politiques au nom de la société.
- ✓ Ne faites aucune contribution politique au nom de la société.
- ✓ Veillez à ce que vos opinions et activités politiques personnelles ne soient pas considérées comme celles de la société.
- ✓ Ne pas utiliser les ressources ou les infrastructures de la société pour soutenir vos activités politiques personnelles.
- ✓ Prenez connaissance des règles qui régissent les contributions à notre Comité d'action politique. La société n'exige pas de contributions et toute menace ou pression à la contribution est interdite.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ Les interactions avec les fonctionnaires du gouvernement ou les autorités de réglementation qui pourraient être interprétées comme du lobbying. Toute activité de lobbying doit être examinée à l'avance par le service des relations avec le gouvernement.

# Nous respectons les règles.

Nous sommes une société américaine cotée en bourse qui est régie par un conseil d'administration indépendant. Nous sommes engagés au respect des bonnes pratiques de gouvernance d'entreprise. Nous avons mis en place des politiques et des procédures d'approbation pour protéger la société, nos collaborateurs, nos clients et nos actionnaires. Il incombe à chaque collaborateur de connaître nos procédures et de s'y conformer.

## S'ASSURER DE

- ✓ Connaître les procédures d'approbation de votre entreprise et de Marsh & McLennan et obtenir (en temps opportun) toutes les approbations requises.
- ✓ Consultez le service juridique et le service de conformité si vous n'êtes pas certain.

## FAIRE ATTENTION

- ⚠ La prise de décision qui privilégie les résultats à court terme par rapport à la bonne gouvernance.

## POLITIQUES ASSOCIÉES ET DIRECTIVES



*Procédures d'approbation de Marsh & McLennan*



*Directives de gouvernance d'entreprise de Marsh & McLennan*

# Index

# Index

## A

---

Actif	32 et 34
Agent	9, 25, 29, 31 et 45
Audits	6 et 51
Avantage personnel	21, 32, 38 et 39

## B

---

Blanchiment d'argent	34, 36 et 37
----------------------	--------------

## C

---

Cadeaux	20, 25, 26, 29, 31, 38, 39, 42, 44, 45, 58 et 60
Clients	2, 4, 7, 10, 19-32, 34, 37, 40, 44, 45-47, 51, 57, 58 et 61
Communautés	2, 4, 56, 57, 58, 59, 60 et 61
Communications	10, 23, 25, 51, 54 et 55
Concurrence loyale	27
Concurrent	24, 26-29, 38 et 42
Conflits d'intérêts	10, 20, 27, 32, 38, 40, 42 et 59
Conservation de documents	51
Contributions caritatives	58
Contributions politiques	29
Criminalité financière	36

## D

---

Drogues	15
Discrimination	14
Diversité	13
Divulgation	17, 32 et 50
Droits d'auteur	48
Délit d'initié	46
Déplacements	14, 23, 25, 50 et 51
Déroptions	9

## E

---

Égalité des chances	13
Environnement	4, 38 et 57
Emploi à l'extérieur	42
Enquêtes	6 et 40

## F

---

Faire part de vos inquiétudes/préoccupations	2, 6, 7 et 11
Famille	30 et 47
Fonctionnaire	31 et 60
Fonds	36, 37, 58, 59 et 60
Fournisseurs	9, 25, 29, 32, 34, 38, 39, 42, 44, 51, 58 et 60

## H

---

Harcèlement	14
Harcèlement sexuel	13

## I

Investisseurs	47 et 54
Informations confidentielles	48 et 49
Informations importantes	47
Intégrité	2, 4, 6 et 40
Invitations	18, 20, 25, 26, 29, 31, 38, 39, 42, 44, 45, 51, 58 et 60

## L

Ligne d'assistance d'éthique et de conformité	6, 7, 8, 9 et 11
Lois antitrust	27

## M

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

## P

Pots-de-vin	29
Propriété intellectuelle	48
Protection des données	38
Prévention de la violence	15

## R

Registres commerciaux	51
Relation client	31 et 41
Représailles	7, 8 et 11
Respect	2, 6, 12 et 13
Responsabilité	7, 9, 10, 11, 24, 51 et 59
Règlementations	6, 7, 17, 23, 25, 32, 38, 46, 51 et 60
Rémunération	10, 17, 28 et 32
Réputation	2, 7, 8, 16, 21, 22, 32, 35, 38 et 55
Réseaux sociaux	51, 54 et 55

## S

Sanctions commerciales	34 et 36
Santé	15, 17, 23 et 57
Sous-traitants	9, 25, 38, 42 et 43
Sécurité au travail	17

## T

Titres	42 et 47
Transactions	6, 29, 35-37, 46, 47, 51 et 53

## V

Valeurs	3, 4, 29, 44, 45 et 46
Vie privée	17 et 18



**Le présent Code n'est pas un contrat de travail ni une garantie d'emploi. Il n'accorde aucun droit supplémentaire à un employé ou autre personne ou entité.  
La société 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](http://www.mmc.com)  
For more information, go to [integrity.mmc.com](http://integrity.mmc.com)