



Saint-Christophe
MUTUELLE D'ASSURANCES

**Politique de recueil et de traitement des
signalements professionnels au sein de
la Mutuelle Saint-Christophe assurances**

1. Préambule

L'objectif de cette politique est de définir le dispositif de recueil et de traitement des signalements professionnels mis en place au sein de la Mutuelle Saint-Christophe assurances ainsi que son fonctionnement. Conformément aux dispositions législatives applicables, cette politique s'inscrit dans le cadre :

- (i) de la Directive Européenne transposée par la loi Wasserman 2022-401 du 21 mars 2022 et son décret 2022-1284 du 3 octobre 2022
- (ii) du Standard AXA n°24 « Whistleblowing & Investigations » et du Code de déontologie professionnelle du Groupe AXA et du Code de déontologie professionnelle de la Mutuelle Saint-Christophe assurances.

Cette politique s'applique aux collaborateurs de la Mutuelle Saint-Christophe assurances et à toute personne physique souhaitant lancer une alerte auprès de la Mutuelle Saint-Christophe assurances ou le Groupe AXA.

La Mutuelle Saint-Christophe assurances encourage toute personne physique¹ à signaler, de bonne foi et sans contrepartie financière directe des informations relatives à tout comportement ou pratique, tel que détaillé ci-dessous, qu'elle jugerait inapproprié, illégal, ou non éthique qui se serait produit ou serait très susceptible de se produire au sein de la Mutuelle Saint-Christophe assurances et qui pourrait porter préjudice à un (des) individu(s) ou à la Mutuelle Saint-Christophe assurances. Ce signalement peut être effectué en révélant son identité ou de façon anonyme.

Dans ce cadre, il est indispensable que les collaborateurs puissent bénéficier d'un canal de signalement interne sécurisé, efficace, et leur procurant l'ensemble des garanties de confidentialité nécessaires.

Le présent dispositif garantit qu'un tel signalement peut être effectué sans crainte de représailles.

Cette politique a préalablement été soumise pour information et consultation aux instances représentatives du personnel concernées et est disponible sur le site internet et l'intranet de la Mutuelle Saint-Christophe assurances.

2. Champ d'application du dispositif

Le dispositif mis en place a pour finalité le recueil et le traitement de signalements relatifs à :

- Tout manquement au Code de Déontologie Professionnelle et au Code de Conduite Anti-

¹ Il est entendu par « toute personne physique » :

- ✓ tous les collaborateurs, quelle que soit la nature de leur fonction et de leur contrat de travail, dans le cadre de leur activité professionnelle au sein de la Mutuelle Saint-Christophe assurances
- ✓ les personnes en relation avec la Mutuelle Saint-Christophe assurances ou dont la relation contractuelle s'est terminée (*par exemple les ex-employés, les clients, les fournisseurs*) et les personnes s'étant portées candidates à un emploi au sein de la Mutuelle Saint-Christophe assurances, lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de cette relation,
- ✓ les actionnaires, les associés et les titulaires de droit de vote au sein de l'Assemblée générale d'AXA,
- ✓ les mandataires sociaux, les membres d'un organe de gouvernance, d'administration, de direction ou de surveillance,
- ✓ les collaborateurs extérieurs et occasionnels ; *notamment les personnes intérimaires, les stagiaires et consultants,*
- ✓ les cocontractants de la Mutuelle Saint-Christophe assurances, ainsi que leurs sous-traitants ou, lorsqu'il s'agit de personnes morales, aux membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance de ces cocontractants et sous-traitants ainsi qu'aux membres de leur personnel

- Corruption de la Mutuelle Saint-Christophe assurances,
- Une activité de nature criminelle (crime ou délit, par exemple de la fraude interne, de la corruption, du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et/ou d'autres crimes financiers comme de la fraude aux états financiers, du vol d'actifs monétaires ou de biens, de la fuite de données...)
 - Une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation :
 - du droit de l'Union Européenne
 - d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France
 - d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France
 - d'une loi ou d'un règlement
 - Une atteinte ou un risque d'atteinte aux droits humains et aux libertés fondamentales
 - Une atteinte ou un risque d'atteinte à la santé ou à la sécurité des personnes ou à l'environnement
 - Une situation pouvant présenter une menace ou un préjudice pour l'intérêt général.

Un signalement doit porter sur des faits qui se sont produits ou qui sont très susceptibles de se produire au sein de la Mutuelle Saint-Christophe assurances. S'il est recevable il devient « une alerte ».

Sont exclus du champ d'application du dispositif :

Les faits, informations ou documents couverts par le secret médical, le secret de la défense nationale ou le secret des relations entre un avocat et son client, quel que soit leur support ou leur forme.

Les plaintes, réclamations ou griefs n'entrent pas dans la définition ci-dessus et ne constituent pas une alerte au titre de la présente politique.

Par exemple :

- Un client signalant que sa voiture n'est pas réparée à la suite d'un accident parce que la Mutuelle Saint-Christophe assurances refuse de payer son sinistre ;
- Un collaborateur mécontent du montant de sa prime annuelle ou effectuant une réclamation sur sa rémunération ou sur l'application d'un avantage social et/ou d'une disposition conventionnelle ou contractuelle ;
- Un collaborateur insatisfait par la relation avec son manager ou avec son équipe, mécontent à l'issue d'une réunion, etc...

Les préoccupations énumérées ci-dessus doivent être réorientées vers d'autres canaux existants (à savoir le département de réclamations clients, le service ressources humaines, le management...).

Un signalement serait en revanche recevable dans les cas suivants :

- Un client prétend que sa voiture n'est pas réparée à la suite d'un accident parce que le gestionnaire de sinistre exerce une pression pour mandater un garage autre que celui accrédité par la Mutuelle Saint-Christophe assurances, et il a l'impression que le gestionnaire de sinistres y a un intérêt direct ;
- Un fournisseur prétend qu'il n'a pas remporté un appel d'offres en raison du potentiel conflit d'intérêts entre un collaborateur de la Mutuelle Saint-Christophe assurances et le dirigeant de l'autre entreprise prestataire ayant remporté l'appel d'offres ;
- Un collaborateur prétend que son collègue se fait rembourser des frais professionnels sur la base de fausses factures.

3. Comment transmettre un signalement professionnel ?

Toute personne qui souhaite réaliser un signalement doit le transmettre par écrit, accompagné des éléments justificatifs :

- **Via les canaux internes de signalement** sur les boîtes e-mail des personnes habilitées :
 - Au sein de la Mutuelle Saint-Christophe assurances : **service.deontologie@msc-assurance.fr**
 - Au sein du Groupe AXA, s'il apparaît que l'alerte y serait mieux traitée (notamment en cas de risque de conflit d'intérêts) : **speak-up@axa.com**

Si l'auteur du signalement s'est adressé à une personne de confiance qui n'a pas la charge du recueil et du traitement des alertes (*comme par exemple un supérieur hiérarchique (direct ou indirect), un collègue, les départements ressources humaines, juridique...*), **cette personne doit transmettre le signalement dans les plus brefs délais aux personnes habilitées**. Cette personne de confiance les saisit sur l'une des adresses e-mails susvisées afin que les dispositions de la présente politique soient appliquées.

Par principe, les auteurs de signalement sont encouragés à utiliser en premier lieu les canaux de signalement internes afin notamment qu'il soit remédié à la situation au sein de la Mutuelle Saint-Christophe assurances et du Groupe AXA de la façon la plus efficace et rapide possible, tout en octroyant à l'auteur du signalement des garanties renforcées de confidentialité.

- **Via des canaux externes** à la Mutuelle Saint-Christophe assurances et à AXA dont les détails sont disponibles en Annexe.
- **En dernier ressort**, il est possible d'avoir recours à la divulgation publique dans certains cas :
 - en cas de danger grave et imminent
 - et/ou après avoir lancé un signalement externe auprès d'une autorité compétente, et si aucune mesure appropriée n'a été prise en réponse à ce signalement à l'expiration d'un délai de 3 mois, ou lorsqu'une autre autorité a été saisie, à l'expiration d'un délai de 6 mois
 - et/ou lorsque la saisine d'une des autorités externes ferait encourir à l'auteur du signalement un risque de représailles.

4. Investigations

Pour tous les signalements professionnels reçus et pour lesquels les coordonnées seront disponibles, un accusé de réception sera envoyé par écrit à l'auteur du signalement par les personnes habilitées, dans les plus brefs délais (le délai d'accusé réception du signalement auprès de son auteur est de sept (7) jours ouvrés maximum à compter de la date de réception du signalement). Le contenu du signalement sera analysé par la suite.

S'il apparaît que le signalement n'est pas recevable au regard de la présente politique et des dispositions légales, et sous réserve de disposer des coordonnées de l'auteur dudit signalement, les raisons de la réorientation du signalement vers les familles professionnelles appropriées seront communiquées par écrit à son auteur. Toute information relative à ce signalement sera détruite.

A l'inverse, les alertes entrant dans le champ d'application du dispositif (établi en Section 2) sont enregistrées. Une équipe indépendante d'enquêteurs en charge des investigations (et reportant à l'Audit interne) mène alors les enquêtes de façon impartiale et confidentielle avec pour objectif d'analyser et de vérifier la réalité des allégations visées par le signalement. Cette équipe agit dans le respect des lois applicables et en suivant des principes déontologiques stricts.

Sous réserve de la nature des faits rapportés et en accord avec les réglementations applicables, toute personne visée par le signalement qui a conduit au déclenchement d'une enquête en est informée afin qu'elle dispose des moyens de s'expliquer sur les faits concernés dans un délai raisonnable (ne pouvant toutefois pas dépasser un mois à compter de l'émission du signalement). Cependant cette information pourra être différée notamment lorsque celle-ci est susceptible de compromettre la réalisation des objectifs de l'enquête.

L'auteur du signalement est informé par écrit, dans un délai de trois mois à compter de l'accusé réception du signalement, sur les mesures envisagées ou prises, afin :

- d'évaluer l'exactitude des allégations ;
- et le cas échéant, de remédier à la situation signalée.

Les progrès et les résultats de l'enquête ne seront communiqués qu'aux personnes qui ont un besoin légitime de les connaître. Le partage des conclusions de l'enquête (dont le but est d'étayer les faits permettant de confirmer ou infirmer objectivement les allégations visées par le signalement) avec ces personnes est suivi de la clôture de celle-ci.

Lorsque l'alerte a été traitée ou qu'elle est devenue sans objet, ou lorsque les allégations sont inexactes ou infondées, son auteur est informé par écrit de la clôture du dossier.

Les signalements et les investigations sont confidentiels. Toutes les personnes sollicitées pour le traitement d'une enquête sont soumises à une obligation de confidentialité stricte visant à protéger l'identité des personnes impliquées dans l'enquête, en qualité de témoin, auteur du signalement ou personne visée. Toute fuite d'informations confidentielles pourra faire l'objet de mesures disciplinaires appropriées.

Les signalements anonymes font l'objet d'un examen préalable par l'équipe en charge des investigations qui déterminera la pertinence de la réalisation d'une enquête dans le cadre du présent dispositif. Un traitement de ces signalements anonymes sera possible notamment si :

- la gravité des faits mentionnés est établie ;
- des éléments factuels suffisamment détaillés sont produits.

5. Protection des personnes concernées

Dans le cadre de ce processus, les auteurs de signalements sont traités de façon impartiale et équitable.

Tout élément partagé sera considéré attentivement et sérieusement et l'identité de l'auteur du signalement sera protégée et ne sera connue que des personnes impliquées dans l'enquête sauf obligation légale contraire.

De la même manière l'identité des personnes mises en cause, tant que les faits ne sont pas avérés, et celle de tout tiers mentionné dans l'alerte restera dans une bulle de confidentialité sauf obligation légale contraire.

Les mesures légales² de protection des lanceurs d'alerte s'appliquent dès lors que le signalement remplit les trois conditions suivantes :

- Le signalement doit être effectué sans contrepartie financière directe
- Le signalement est réalisé par une personne physique qui :
 - a eu personnellement connaissance des faits
 - ou à qui les faits ont été rapportés dans le cadre de son activité professionnelle
- Le signalement professionnel doit être effectué de bonne foi. Il doit être fondé sur des informations que son auteur pense complètes, loyales et exactes, lui permettant raisonnablement de croire en leur véracité, même s'il apparaît ultérieurement qu'il s'agissait d'une erreur. Si l'auteur d'un signalement réalise qu'il s'est trompé, il doit en informer immédiatement les personnes qui ont pris en charge le traitement de son signalement.

Par ailleurs, tout signalement doit être exercé de manière responsable, non diffamatoire et non abusive. A défaut, son auteur s'expose potentiellement :

- à des sanctions de nature pénale par exemple pour dénonciation calomnieuse ou diffamation
- et à d'éventuelles poursuites disciplinaires

Ce dispositif garantit l'intégrité et la confidentialité des informations recueillies en limitant l'accès à ces informations aux seules personnes habilitées à les traiter dans le cadre d'une bulle de confidentialité.

La protection de l'auteur du signalement ne s'applique que s'il respecte le cadre prévu, notamment, il ne doit pas lui-même divulguer librement des informations objets du signalement.

Etendue des mesures de protection aux facilitateurs

Sont aussi considérées comme auteurs du signalement et bénéficiant donc de la protection s'y reportant, les personnes « facilitatrices » qui aideraient l'auteur du signalement dans sa démarche, telles que :

- toute personne physique ou morale de droit privé à but non lucratif (par exemple les associations à but non lucratif, et/ou les représentants du personnel)
- les personnes physiques en lien avec l'auteur du signalement (soit toutes celles qui risqueraient de faire l'objet de représailles dans le cadre de leurs activités professionnelles de la part de l'employeur, de leur client ou du destinataire de leurs

² Les mesures de protection des lanceurs d'alerte sont notamment les suivantes en application de l'article L 1121-2 du Code du travail :

« Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de mesures d'intéressement ou de distribution d'actions, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, d'horaires de travail, d'évaluation de la performance, de mutation ou de renouvellement de contrat, ni de représailles et menaces telles que les atteintes à la réputation, pour avoir signalé ou divulgué une alerte en respectant les conditions légales rappelées ci-dessus. Les facilitateurs (personnes qui aident l'auteur d'un signalement à effectuer un signalement telles que définies ci-après) bénéficient également d'une protection contre les mesures de représailles, menaces ou tentatives d'y recourir.

En cas de divulgation d'un secret protégé par la loi, dès lors que cette divulgation est nécessaire et proportionnée à la sauvegarde des intérêts en cause, qu'elle intervient dans le respect des conditions de signalement définies par la loi et que la personne répond aux critères de définition d'auteur d'un signalement, ce dernier n'est pas pénalement responsable. La divulgation de l'identité de l'auteur d'un signalement sans son accord est passible de 2 ans d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende.

Toute personne faisant obstacle à la transmission d'une alerte, de quelque façon que ce soit, est passible d'1 an de d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende. »

- services)
- et toutes les entités juridiques :
 - pour lesquelles l'auteur du signalement travaille
 - ou avec lesquelles il entretient un lien professionnel
 - ou qu'il contrôle

Outre les sanctions légales prévues, toute mesure de représailles³ interne à l'encontre de l'auteur d'un signalement ou d'une personne ayant participé à une enquête, fera également l'objet d'une sanction disciplinaire appropriée et dans le cas où l'auteur des représailles ne serait pas collaborateur de la Mutuelle Saint-Christophe assurances ou d'AXA, des procédures légales pourraient être engagées.

La formulation des contrats et des documents régissant la relation de travail ou la fin de celle-ci avec les collaborateurs de la Mutuelle Saint-Christophe assurances ne doit jamais limiter ou interdire de remonter un signalement.

6. Dispositions juridiques particulières liées à la protection de vos données à caractère personnel

Une notice d'information à l'attention des lanceurs d'alerte ou des personnes faisant l'objet d'une alerte et couvrant les domaines

- des données recueillies et du traitement de ces données personnelles
- le délai de conservation des données personnelles
- et le droit d'accès des personnes concernées

est disponible sur le site <https://www.saint-christophe-assurances.fr/>

7. Conseil juridique

Les auteurs de signalement ne peuvent solliciter les services juridiques de la Mutuelle Saint-Christophe assurances pour obtenir un avis juridique sur leur démarche et/ou être conseillés à titre personnel.

8. Rôles et Responsabilités

La politique interne de signalement et de recueil des alertes professionnelles, ainsi que les politiques associées et les enquêtes internes sont sous la responsabilité de l'Audit Interne.

Les signalements adressés sur la boîte service.deontologie@msc-assurance.fr sont reçus par le Déontologue et le Département Conformité qui en vérifient la recevabilité et, conformément aux directives de l'Audit du Groupe AXA, détermine si le signalement est traité en interne ou s'il est transmis au Directeur de la Sûreté et au Déontologue d'AXA France afin qu'ils procèdent aux investigations nécessaires pour évaluer l'exactitude des allégations.

³ La notion de « représailles » désigne l'ensemble des mesures injustifiées et/ou préjudiciables prises à l'encontre de l'auteur du signalement, des facilitateurs, des témoins ou de toute personne en lien avec l'auteur, en raison du signalement.

ANNEXE

Liste des canaux externes

Tout auteur du signalement peut également adresser un signalement externe, soit après avoir effectué un signalement interne, soit directement :

- A l'autorité compétente parmi celles désignées dans le tableau ci-dessous ;
- Au Défenseur des droits, qui l'oriente vers la ou les autorités les mieux à même d'en connaître ;
- A l'autorité judiciaire ;
- A une institution, à un organe ou à un organisme de l'Union européenne compétent.

Extrait de la liste des autorités compétentes annexées au décret n°2022-1284 du 03/10/2022 :

1. Marchés publics :	<ul style="list-style-type: none">- Agence française anticorruption (AFA), pour les atteintes à la probité ;- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour les pratiques anti-concurrentielles ;- Autorité de la concurrence, pour les pratiques anti-concurrentielles ;
2. Services, produits et marchés financiers et prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme :	<ul style="list-style-type: none">- Autorité des marchés financiers (AMF), pour les prestataires en services d'investissement et infrastructures de marchés ;- Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), pour les établissements de crédit et organismes d'assurance ;
5. Protection de l'environnement :	<ul style="list-style-type: none">- Inspection générale de l'environnement et du développement durable (IGEDD) ;
8. Santé publique :	<ul style="list-style-type: none">- Agence nationale chargée de la sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) ;- Agence nationale de santé publique (Santé publique France, SpF) ;- Haute Autorité de santé (HAS) ;- Agence de la biomédecine ;- Etablissement français du sang (EFS) ;- Comité d'indemnisation des victimes des essais nucléaires (CIVEN) ;- Inspection générale des affaires sociales (IGAS) ;- Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM) ;- Conseil national de l'ordre des médecins, pour l'exercice de la profession de médecin ;- Conseil national de l'ordre des masseurs-kinésithérapeutes, pour l'exercice de la profession de masseur-kinésithérapeute ;- Conseil national de l'ordre des sages-femmes, pour l'exercice de la profession de sage-femme ;- Conseil national de l'ordre des pharmaciens, pour l'exercice de la profession de pharmacien ;- Conseil national de l'ordre des infirmiers, pour l'exercice de la profession d'infirmier ;- Conseil national de l'ordre des chirurgiens-dentistes, pour l'exercice de la profession de chirurgien-dentiste ;- Conseil national de l'ordre des pédicures-podologues, pour l'exercice de la

	<p>profession de pédicure-podologue ;</p> <p>- Conseil national de l'ordre des vétérinaires, pour l'exercice de la profession de vétérinaire ;</p>
9. Protection des consommateurs :	- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ;
10. Protection de la vie privée et des données personnelles, sécurité des réseaux et des systèmes d'information :	<p>- Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ;</p> <p>- Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;</p>
11. Violations portant atteinte aux intérêts financiers de l'Union européenne :	<p>- Agence française anticorruption (AFA), pour les atteintes à la probité ;</p> <p>- Direction générale des finances publiques (DGFiP), pour la fraude à la taxe sur la valeur ajoutée ;</p> <p>- Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI), pour la fraude aux droits de douane, droits anti-dumping et assimilés ;</p>
12. Violations relatives au marché intérieur :	<p>- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour les pratiques anticoncurrentielles ;</p> <p>- Autorité de la concurrence, pour les pratiques anticoncurrentielles et les aides d'Etat ;</p> <p>- Direction générale des finances publiques (DGFiP), pour la fraude à l'impôt sur les sociétés ;</p>
17. Relations individuelles et collectives du travail, conditions de travail :	- Direction générale du travail (DGT) ;
18. Emploi et formation professionnelle :	- Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) ;
22. Discriminations :	- Défenseur des droits ;
23. Déontologie des personnes exerçant des activités de sécurité :	- Défenseur des droits.

L'annexe complète est à retrouver en annexe du Décret du 3 octobre 2022

Décret