

---

# Point de repère

---

## Nos principes de conduite



**CONCORDIA**  
Digne de confiance

---

---

Dans le cadre de notre travail pour CONCORDIA, nous devons couramment faire face à des situations qui ouvrent différentes possibilités décisionnelles. Cette marge de manœuvre personnelle rend notre travail intéressant et nous confère, en qualité de collaborateurs et collaboratrices, membres du Comité directeur et du Conseil d'administration de CONCORDIA, responsabilité et compétence. Les questions suivantes, que nous pouvons nous poser personnellement en cas de doute, nous guideront dans la direction à prendre.

Ma décision sert-elle l'intérêt de  
CONCORDIA?

---

Est-elle admissible?

---

Quel en sera l'impact sur l'opinion  
publique?

---

Pourrai-je dormir la conscience tranquille  
après cette journée de travail?

---

---



---

But et exigence	Page 5
Travail et rapport avec la clientèle	7
Loyauté et indépendance	8
Légitimité et éthique	11
Secret professionnel et protection des données	12
Relations internes et climat de travail	13
Rigueur budgétaire et rentabilité	15
Responsabilité et application	16

---

---

# But et exigence

Les principes de conduite complètent les directives et le contrat de travail. Ils s'inspirent de normes élevées en matière de conduite professionnelle et éthique et se basent sur les valeurs fondamentales de CONCORDIA: grande fiabilité, haute compétence et esprit de service prononcé.

Il n'est ni possible ni utile que tous les détails de notre activité commerciale soient réglés par avance. Nous disposons souvent d'une marge de manœuvre personnelle. Les principes de conduite de CONCORDIA nous guident afin que nous puissions travailler et prendre nos décisions en toute sécurité et sérénité. Car, en qualité d'individus mais aussi d'instance et d'entreprise en général, nous voulons en tout temps pouvoir assumer nos actes, aussi bien au sein de CONCORDIA que face à l'opinion publique. L'image de CONCORDIA comme assureur compétent et digne de confiance doit toujours être confirmée et confortée au travers de nos décisions.

---

# Travail et rapport avec la clientèle

Nous travaillons de façon professionnelle et sommes compétent·es dans notre domaine d'activité. Nous prenons nos décisions sur la base de critères objectifs et pertinents.

Nous gagnons la confiance de notre clientèle en exécutant notre travail de façon fiable. Notre approche des clients et clientes est toujours aimable et franche, empreinte de courtoisie et de disponibilité, de respect et d'équité, de patience et de compréhension.

Nous signalons toujours à nos clients et clientes notre grande disposition à fournir des prestations de service et nous nous faisons les ambassadeurs et ambassadrices de l'excellent service de CONCORDIA.



---

# Loyauté et indépendance

Notre conduite envers CONCORDIA est en tout temps loyale. Il en va de même en particulier dans nos contacts avec des personnes extérieures.

Nous avons conscience, en tant qu'individus, que nous représentons CONCORDIA dans l'exercice de notre activité. Nous accordons à cet effet une attention toute particulière à notre conduite personnelle ainsi qu'à nos échanges écrits et électroniques.

Nous évitons les conflits entre nos intérêts personnels et ceux de CONCORDIA. Si nous siégeons au nom de CONCORDIA dans des comités et des organisations, nous y représentons ses intérêts.

Les membres du Conseil d'administration et des cadres dirigeant·es de CONCORDIA fournissent chaque année des informations sur l'ensemble de leurs mandats auxiliaires au moyen d'une autodéclaration. En règle générale, le Conseil d'administration accepte que ses membres et les cadres dirigeant·es assument des mandats multiples, même dans des domaines apparentés, car ils et elles apportent d'autres perspectives sur les défis à venir dans le domaine de l'assurance-maladie en Suisse. Conformément au Règlement interne et d'organisation, il convient de se récuser en cas de conflits d'intérêts potentiels. Par ailleurs, chez CONCORDIA, l'activité du Conseil d'administration et l'activité opérationnelle sont strictement séparées.

---

Nous entretenons sciemment des réseaux de relations externes à l'entreprise, afin de porter CONCORDIA et ses aspirations au cœur du débat public.

Nous n'acceptons en aucun cas de l'argent ou tout autre cadeau ou avantage qui pourrait compromettre notre indépendance. Nous n'offrons pas non plus à d'autres personnes de l'argent ou des présents en vue d'influer sur leur indépendance.

Nous n'acceptons de petites attentions et invitations que si elles restent dans les limites du raisonnable et qu'il n'en découle aucune obligation. En cas d'invitations et de cadeaux plus importants, nous nous conformons à la directive correspondante et informons dans tous les cas nos responsables hiérarchiques.



---

## Légitimité et éthique

En qualité d'assureur-maladie, nous nous devons avant tout d'avoir une conduite irréprochable. Nous respectons les dispositions légales, les prescriptions des autorités de surveillance ainsi que les directives de CONCORDIA. Si nous doutons de la légitimité d'un acte ou d'une décision, nous prenons contact avec nos responsables hiérarchiques. Si des doutes subsistent, nous nous adressons à la responsable en matière de compliance de CONCORDIA.

Nos actes sont en tout temps conformes aux principes éthiques. C'est pourquoi nous veillons constamment à ce que notre conduite et nos décisions soient respectueuses des valeurs d'équité, de loyauté et de bienséance.

---

## Secret professionnel et protection des données

Nous respectons l'obligation de garder le secret. Nous traitons les informations sur nos clients et clientes de manière strictement confidentielle. Nous ne parlons en aucun cas de nos assuré-es et de leurs dossiers en présence de tiers non autorisés. Nous adoptons sciemment une conduite prudente dès que nous ne sommes pas uniquement entre nous: dans les transports publics, les restaurants ou bars, les ascenseurs, les locaux de pause ou les cafétérias.

Nos clients et clientes accordent une grande importance à la protection des données. C'est pourquoi nous protégeons scrupuleusement leurs données. Nous respectons strictement les dispositions légales ainsi que les directives et dispositions émises à cet effet par CONCORDIA.

---

## Relations internes et climat de travail

Une collaboration fondée sur le partenariat et le respect mutuel caractérise notre conduite envers les collaborateurs et collaboratrices.

Nous respectons nos collègues, supérieures et collaborateurs et collaboratrices sans discrimination d'aucune sorte, notamment de sexe, âge, nationalité, ethnie, religion, confession, orientation sexuelle, convictions politiques et opinions personnelles.

Nous garantissons le respect de la dignité de chaque individu en toute circonstance. Préjugés et discriminations sont bannis chez nous.

Nous nous abstenons de toute forme de mobbing ou de harcèlement sexuel, que ce soit dans les rapports directs ou les échanges écrits, électroniques ou verbaux.



---

## Rigueur budgétaire et rentabilité

Nous maintenons nos frais d'administration à un bas niveau et ne gaspillons ni matériel ni temps. C'est pourquoi nous utilisons toujours avec soin, de façon appropriée et avec parcimonie, les instruments de travail mis à notre disposition, les installations et biens immobiliers.

Le matériel usé qui n'est plus utilisé est éliminé dans le respect de l'environnement et de la protection des données.

---

# Responsabilité et application

CONCORDIA attache la plus grande importance au respect de ses principes de conduite.

L'ensemble des collaborateurs et collaboratrices ainsi que tous les organes de CONCORDIA s'engagent à observer les principes de conduite dans leurs activités et leurs décisions. À cet égard, les responsables hiérarchiques se doivent expressément de donner l'exemple. Ils et elles sont tenu-es d'enjoindre à leurs collaborateurs et collaboratrices de respecter les principes de conduite.

En cas de soupçon de comportement non conforme à la loi, nous attirons l'attention de la personne concernée sur son manquement, ceci indépendamment de sa position. Si cela s'avère impossible ou ne paraît pas judicieux pour quelque raison que ce soit, nous en référons à notre responsable hiérarchique ou à la responsable en matière de compliance de CONCORDIA. Nous pouvons également avoir anonymement recours à notre plateforme externe de lancement d'alerte (plateforme whistleblowing).



# CONCORDIA

Digne de confiance

---

Bundesplatz 15 · 6002 Lucerne

Téléphone +41 41 228 01 11

info@concordia.ch · [www.concordia.ch](http://www.concordia.ch)