

Code d'éthique et de conduite des affaires (le « code »)



 co-operators

Table des matières

3 Un message de Rob Wesseling, président et chef de la direction

4 Notre raison d'être : Sécurité financière pour les Canadiennes et Canadiens et nos collectivités

5 Pourquoi nous sommes une organisation engagée

5 Notre vision

5 Nos valeurs

5 Nos principes coopératifs

6 Aperçu du code

7 Quel est l'objectif du code?

7 À qui s'adresse le code?

7 Quand et comment utiliser le code?

8 Qu'attend-on de vous?

9 Comment poser des questions et signaler des problèmes?

10 Quels sont les mécanismes qui vous protègent contre les représailles?

11 Agir avec intégrité sur notre lieu de travail

12 Le respect en milieu de travail

13 Inclusion, diversité, équité et accessibilité

14 Communications internes et langue française

15 Sécurité et consommation de drogue et d'autres substances

16 Agir avec intégrité dans notre industrie

17 Intégrité financière

18 Conflits d'intérêts

19 Propriété intellectuelle

20 Protection de nos actifs

21 Confidentialité et respect de la vie privée

22 Gestion des documents et de l'information

23 Intelligence artificielle générative

24 Délit d'initié

25 Lutte contre la corruption

25 Droit de la concurrence

26 Fraude et vol

26 Prévention des crimes financiers

27 Approvisionnement et opérations commerciales

28 Agir avec intégrité dans nos collectivités

29 Traitement équitable de la clientèle

30 Principes directeurs pour les communications externes

31 Développement durable et responsabilité sociale

32 Participation à des activités politiques et communication avec des fonctionnaires

33 Ressources complémentaires

34 Ligne de signalement

Un message de Rob Wesseling, président et chef de la direction

Rob Wesseling

Président et chef de la direction
Groupe Co-operators limitée

Au sein du groupe de sociétés Co-operators, le respect des normes d'intégrité les plus élevées joue un rôle essentiel dans la concrétisation de notre raison d'être. Et cela commence en agissant de manière honnête, respectueuse et équitable dans toute situation.

Notre Code d'éthique et de conduite des affaires (le « code ») définit les comportements à observer au travail pour atteindre ces objectifs. Ce code jette les assises des politiques et des procédures de notre entreprise. Comme aucun code ne peut couvrir tous les sujets ou scénarios possibles, nous comptons sur vous pour faire preuve de discernement, vous exprimer et poser des questions lorsque vous vous trouvez dans des situations où vous ne savez pas comment agir.

Le personnel, les conseillères et conseillers et leur personnel, les travailleuses et travailleurs occasionnels et les tierces parties contractuelles ont la responsabilité de protéger la réputation de Co-operators.

Notre bonne réputation et notre succès continu reposent sur l'engagement des personnes qui représentent notre marque à toujours faire ce qui est juste. Alors que nous poursuivons notre croissance, nous voulons pouvoir souligner fièrement nos réalisations et nos façons de bâtir notre succès.

Au nom du groupe de gestion de Co-operators (GGC), je vous remercie de lire le code et de vous engager à agir avec intégrité.



Notre histoire

Notre raison d'être : **Sécurité financière pour les** **Canadiennes et Canadiens et** **nos collectivités**

Nous portons différents chapeaux pour donner vie à notre raison d'être. Que les gens nous connaissent à titre d'assureur, d'organisation de services financiers, d'investisseur, de gestionnaire d'actifs, d'employeur ou de coopérative, nous nous faisons un devoir d'agir à la hauteur de nos valeurs et de notre raison d'être, en vue de concrétiser notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable.

Pourquoi nous sommes une organisation engagée

Notre raison d'être est notre pierre d'assise et elle influence tout ce que nous faisons.

En tant qu'organisation engagée, nous nous demandons toujours comment nos décisions contribueront non seulement à la sécurité financière de notre clientèle, mais aussi à celle de nos collectivités et des générations futures.

Notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités, peut sembler bien simple – et peut-être même évidente – pour une organisation qui offre des services de planification, des conseils et une protection sur le plan financier. Certes, les aspects transactionnels de l'assurance, des placements et des conseils revêtent une importance fondamentale dans notre modèle d'affaires. Mais au fond, la sécurité financière signifie qu'il faut tout faire pour que nos membres et notre clientèle aient les moyens économiques de subvenir à leurs besoins d'aujourd'hui, de demain et du futur lointain.

Lorsque nous réfléchissons à notre raison d'être, nous pensons à la fois aux éléments environnementaux, sociaux, culturels et émotionnels qui auront une incidence sur la capacité des gens à maintenir leur sécurité financière.

Agir de manière engagée n'est pas chose facile et nous n'y parvenons pas toujours aisément. Ce document met d'ailleurs en lumière les défis auxquels nous faisons face. Parfois, nous savons que la nécessité de réagir aux pressions et aux enjeux financiers à court terme peut miner notre raison d'être et notre vision à long terme. Mais même dans un contexte de volatilité persistante et de changements constants, nous devons assumer la responsabilité de nos actions et garder les yeux fixés sur l'amélioration continue ainsi que sur le travail essentiel à accomplir pour demeurer fidèles à notre raison d'être, jour après jour.

Il ne faut jamais perdre de vue que notre raison d'être doit coexister avec notre vision, nos valeurs et nos principes coopératifs, qui nous distinguent des autres institutions financières dans un environnement extrêmement concurrentiel. Nous n'existons pas pour maximiser les profits d'un trimestre à l'autre. Nous existons pour incarner notre raison d'être auprès de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Pour nous, cette distinction est des plus importantes.

Notre vision

Nous serons un levier pour une société résiliente et durable.

Nos valeurs

Nos valeurs incarnent notre identité coopérative.

- **Responsabilité** : Nous avons à cœur la société et l'environnement tout autant que notre réussite d'affaires.
- **Intégrité** : Nous agissons avec respect et honnêteté envers nos membres, notre clientèle, notre personnel, nos conseillers et conseillères, et nos partenaires.
- **Inclusion** : Nous faisons nôtre la diversité canadienne, gage de notre succès.

Nos principes coopératifs

[Les principes coopératifs universels](#) énoncés par l'Alliance coopérative internationale guident notre prise de décision et marquent notre appartenance au mouvement coopératif mondial.

Aperçu du code

Nous voulons pouvoir souligner fièrement nos réalisations et nos façons de bâtir notre succès.

Cette section traite des sujets suivants :

- [Quel est l'objectif du code?](#)
- [À qui s'adresse le code?](#)
- [Quand et comment utiliser le code?](#)
- [Qu'attend-on de vous?](#)
- [Comment poser des questions et signaler des problèmes?](#)
- [Quels sont les mécanismes qui vous protègent contre les représailles?](#)



Quel est l'objectif du code?

Le Code d'éthique et de conduite des affaires (le « code ») est un ensemble de principes clairs sur la manière dont nous devons nous comporter dans l'exercice de nos tâches professionnelles et dans la représentation de Co-operators.

Chez Co-operators, notre réussite ne vient pas seulement de notre talent, de notre créativité et du fruit de notre travail. Notre réussite est également liée à la façon dont nous travaillons et interagissons avec les autres. Le code définit nos valeurs et présente les attentes et les responsabilités que nous devons tous et toutes respecter. Il sert d'outil pour vous aider à prendre des décisions qui répondent aux normes d'intégrité les plus élevées et prémunissent l'organisation contre toute action civile, pénale ou réglementaire. En adhérant au code, vous pouvez contribuer à favoriser un milieu de travail éthique et à préserver la réputation de Co-operators.

À qui s'adresse le code?

Tout le monde chez Co-operators doit respecter le code.

Le code s'applique au personnel, aux conseillères et conseillers et à leur personnel, aux travailleuses et travailleurs occasionnels et aux tierces parties contractuelles qui sont à l'emploi du Groupe Co-operators limitée ou de l'une de ses filiales, ou qui leur fournissent des services (collectivement, « Co-operators »). Pour le personnel, le respect du code est une condition d'emploi et est obligatoire pour quiconque représente Co-operators. Le non-respect du code peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi, des fonctions ou du contrat, le cas échéant.

Bien que les fournisseurs tiers et leur personnel ne soient pas dans l'obligation de respecter le code, nous nous attendons à ce que, dans la mesure du possible, ils agissent conformément aux normes établies dans celui-ci.

Quand et comment utiliser le code?

Utilisez le code comme un guide de référence.

Les situations mettant en cause des décisions éthiques sont souvent complexes, et la bonne réponse n'est pas toujours évidente. Aucun ensemble de lignes directrices ne peut couvrir tous les scénarios en milieu de travail et si, à l'occasion, une loi ou une politique vous dicte une ligne de conduite, le plus souvent, vous devrez évaluer les situations et prendre votre propre décision. Nous voulons que vous disposiez des ressources nécessaires pour faire les bons choix et agir avec discernement. Consultez le code lorsque vous avez besoin de conseils sur la prise de décision éthique ou pour trouver des personnes qui peuvent vous conseiller lorsqu'il est difficile de faire la part des choses.

Si vous êtes témoin d'une situation tombant dans une zone grise sur le plan éthique, avant de prendre une décision, posez-vous ces questions :

- Ma décision respecte-t-elle la loi?
- Ma décision est-elle conforme à nos politiques, à nos procédures et au code?
- Ma décision suit-elle notre raison d'être, notre vision et nos valeurs?
- Les conséquences de cette décision ont-elles été soigneusement examinées, ou des conseils supplémentaires seraient-ils utiles?
- Serais-je à l'aise avec cette décision si elle était rendue publique?

Si vous répondez oui à toutes ces questions, allez de l'avant avec votre décision. Mais si l'une de vos réponses est non ou peut-être, interrompez votre processus décisionnel, demandez conseil et posez d'autres questions. Il est toujours préférable de demander conseil avant d'agir, surtout en cas de doute.

Qu'attend-on de vous?

Assumez vos actes. Tout manquement au code, aux politiques de Co-operators ou aux lois applicables peut justifier la prise de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à votre congédiement ou à la cessation de votre emploi ou de votre contrat.

Chaque personne a la responsabilité de maintenir notre réputation d'entreprise maintenant des normes éthiques élevées.

En tant que membre du personnel, conseillère ou conseiller, membre du personnel des agences, travailleuse ou travailleur occasionnel, ou tierce partie contractuelle, vous devez :

- Agir de façon honnête, éthique et professionnelle dans tout ce que vous faites au nom de Co-operators.
- Connaître le code, ainsi que les lois et les politiques de Co-operators qui se rapportent à votre travail. Vous n'avez pas à mémoriser chaque mot du code, des politiques de Co-operators ou des lois, mais vous devez avoir une compréhension de base de ce qui s'applique à votre poste.
- Suivre toute la formation requise à temps et appliquer vos connaissances à votre travail.
- Attester sur une base annuelle à titre de rappel que vous avez lu et compris le code et que vous y adhérez.
- Poser des questions si vous hésitez par rapport à la conduite à suivre.
- Comprendre votre obligation de signaler vos préoccupations concernant d'éventuels manquements au code, aux politiques de Co-operators ainsi qu'aux lois et règlements. Co-operators ne tolère aucune forme de représailles contre quiconque effectue un signalement de bonne foi.
- Coopérer pleinement et dire toute la vérité lorsque vous répondez à une enquête, à un audit ou à une investigation.

Si vous gérez des personnes, sachez que vous jouez un rôle important dans la promotion d'une culture éthique chez Co-operators.

À titre de gestionnaire, vous devez :

- Jouer un rôle de modèle en dirigeant avec intégrité et en favorisant une culture d'éthique et de respect.
- Garder une porte ouverte et encourager votre équipe à poser des questions ou à soulever des préoccupations.
- Soutenir votre équipe et l'aider à comprendre ce que l'on attend d'elle.
- Comprendre votre obligation de signaler tout comportement illégal ou contraire au code, aux politiques de Co-operators ou à la loi.
- Ne jamais exercer de représailles contre toute personne soulevant des préoccupations ou ne jamais permettre à quiconque d'agir de la sorte.

Comment poser des questions et signaler des problèmes?

Co-operators s'engage à offrir à tous et à toutes un milieu de travail favorisant une communication ouverte où chaque personne peut signaler ses préoccupations sans crainte de représailles.

Ligne de signalement

La ligne de signalement de Co-operators permet de signaler facilement des incidents, des problèmes ou des comportements en milieu de travail qui pourraient ne pas être conformes au code, aux politiques de Co-operators ou à la loi, notamment :

- Corruption, information financière, fraude ou vol
- Conflit d'intérêts
- Discrimination ou harcèlement
- Non-conformité avec les lois, règlements et politiques en français
- Cadeaux ou divertissements inappropriés
- Questions liées à la sécurité de l'information, à la vie privée ou à la confidentialité
- Infractions aux normes d'emploi, de rémunération et d'avantages sociaux
- Déclaration fallacieuse des heures ou des dépenses
- Représailles
- Préoccupations concernant un fournisseur
- Violence
- Autres infractions au code

Soyez alerte : votre vigilance joue un rôle essentiel dans la protection de notre sécurité et de notre intégrité. Si vous remarquez une situation qui vous semble suspecte, qu'il s'agisse d'une personne qui tente de faire pression sur vous ou d'autres personnes ou de vous manipuler, d'une demande d'information étrange ou d'une activité louche, prenez-la au sérieux. Ces comportements pourraient être des tentatives d'abus d'influence, d'ingérence étrangère ou d'activités malveillantes. Les signaler rapidement peut contribuer à éviter que vous, vos collègues, Co-operators et la collectivité en général ne subissiez de préjudices.

Si vous ne savez pas si un comportement est contraire au code, nous vous encourageons à en parler. Vous pourrez ainsi aborder et résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent graves.

Il existe de nombreuses façons de briser le silence. Choisissez l'option qui vous convient le mieux parmi les choix ci-dessous.

- Parlez à votre gestionnaire.
- Utilisez notre ligne de signalement accessible 24 heures sur 24.

Nous prendrons les mêmes mesures pour mener une enquête et y donner suite, peu importe le mode de signalement choisi ou si vous choisissez de faire votre signalement de manière anonyme, auquel cas devrez fournir des renseignements aussi détaillés que possible et vérifier par la suite si nous avons demandé des précisions supplémentaires.



Cliquez

speakup.cooperators.ca/fr-CA/



Appelez

1-833-841-1192

Quels sont les mécanismes qui vous protègent contre les représailles?

Disons-le clairement : si vous signalez un problème, vous ne subirez pas de représailles.

Personne ne peut suspendre, congédier, défavoriser, harceler, menacer ou punir autrement quelqu'un qui :

- Signale en toute bonne foi une inconduite réelle ou potentielle;
- Fournit des renseignements dans le cadre d'une enquête ou y participe.

Les représailles peuvent prendre de nombreuses formes, comme un congédiement injustifié, des actes d'intimidation, des commentaires désobligeants ou un refus d'offrir une formation, une promotion ou du mentorat. Si vous croyez que vous ou une autre personne subissez des représailles pour avoir dénoncé une situation, vous devriez [communiquer avec votre gestionnaire ou soulever le problème au moyen de la ligne de signalement](#).

Nous prenons toujours au sérieux les allégations de représailles et menons des enquêtes poussées sur tous les incidents signalés. De nombreuses administrations au Canada ont adopté des lois visant à protéger les personnes qui dénoncent une situation contre les représailles. Les actes de représailles sont considérés comme des actes d'inconduite. Ainsi, une allégation fondée peut entraîner des mesures disciplinaires allant jusqu'à la cessation d'emploi, des fonctions ou du contrat, le cas échéant.



Agir avec intégrité sur notre lieu de travail

La véritable mesure de notre réussite commence par la façon dont nous nous traitons entre nous.

Cette section traite des sujets suivants :

- [Le respect en milieu de travail](#)
- [Inclusion, diversité, équité et accessibilité](#)
- [Communications internes et langue française](#)
- [Sécurité et consommation de drogue et d'autres substances](#)



Le respect en milieu de travail

Chez Co-operators, notre atout le plus précieux est notre personnel.

Nous croyons au maintien d'un milieu de travail exempt de tout harcèlement, de toute discrimination et de toute conduite inappropriée, comme un langage, des gestes ou une conduite obscènes, profanes, violents, discriminatoires ou intimidants.

Ensemble, nous représentons un éventail d'expériences, d'idées, de perspectives et d'antécédents, tous axés sur l'innovation et l'inspiration. Chaque jour, à tous les égards, nous nous efforçons de créer un environnement dans lequel notre personnel peut atteindre l'excellence et communiquer ouvertement, dans le respect et avec sincérité.

Nous avons tous et toutes le droit de travailler dans un environnement respectueux et professionnel. Le respect mutuel et la dignité garantissent un environnement sain et productif pour tout le monde.

Nous devons tous et toutes nous comporter de manière à contribuer à un lieu de travail exempt de discrimination, de comportements irrespectueux et inappropriés, de harcèlement, de harcèlement sexuel, de violence et de représailles.

Lorsque nous traitons les autres avec respect, nous :

- **Favorisons un environnement basé sur la confiance et le respect mutuel** qui encourage une communication ouverte et honnête, et valorise la diversité.
- **Favorisons le bien-être mental, physique et financier sur le lieu de travail.** Une main-d'œuvre en bonne santé est essentielle à la réussite de l'organisation. Nous nous engageons à donner l'exemple en faisant la promotion du mieux-être par l'entremise de nos programmes en la matière.

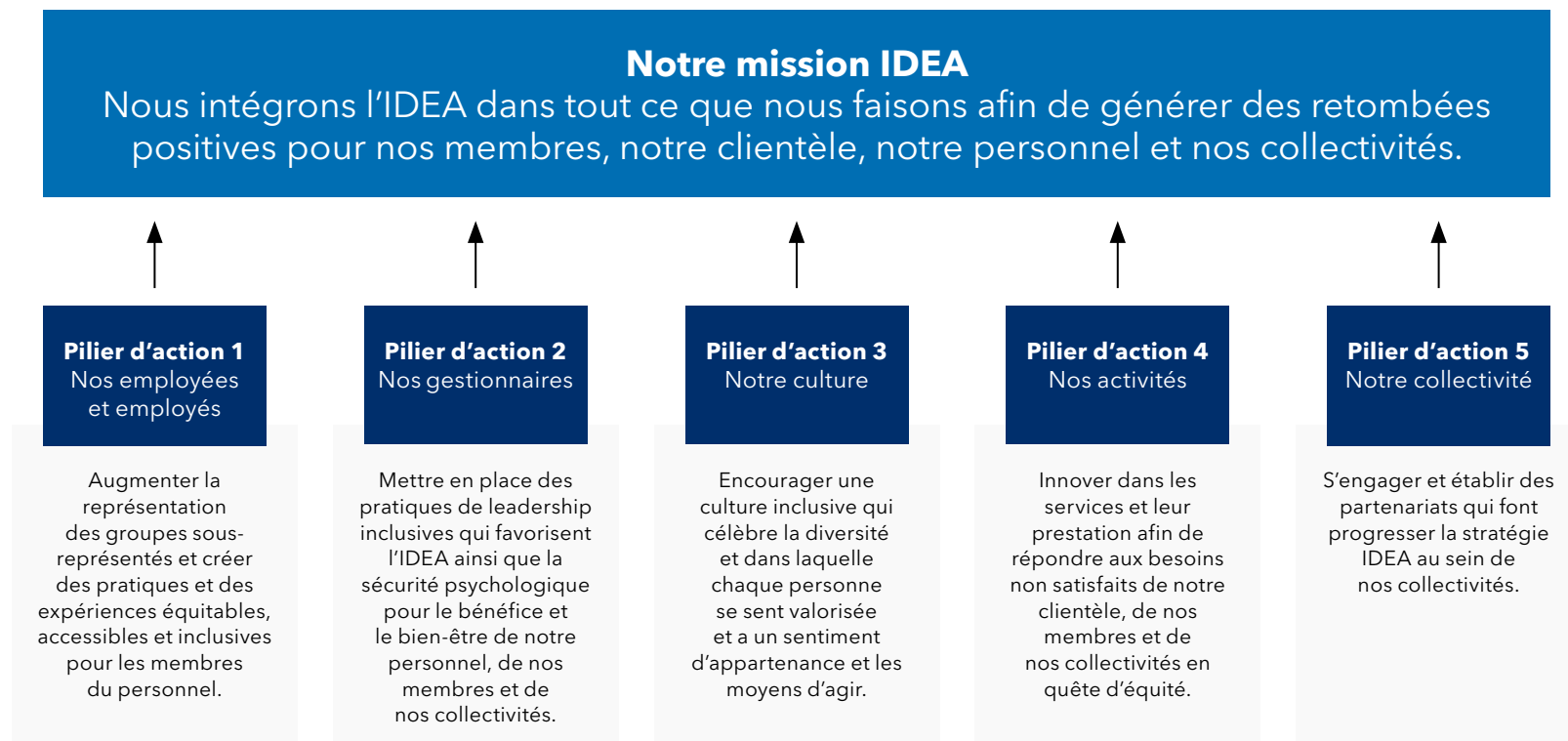
Le maintien d'un milieu de travail respectueux exige également que nous adoptions un comportement professionnel lorsque nous utilisons les systèmes de Co-operators. Les réseaux, les systèmes et les appareils de Co-operators ne peuvent être utilisés pour accéder à du matériel inapproprié, le visualiser ou le communiquer.



Inclusion, diversité, équité et accessibilité

Qui vous êtes compte. Chez Co-operators, nous aspirons à prendre des mesures concrètes pour intégrer l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA) dans tout ce que nous faisons. Nous accueillons la diversité de chaque personne à bras ouverts grâce à une culture inclusive qui soutient les valeurs et la raison d'être de notre coopérative. En intégrant l'IDEA dans tout ce que nous faisons, nous générons des retombées positives pour nos membres, notre clientèle, notre personnel, nos conseillères et conseillers et leur personnel, ainsi que nos travailleuses et travailleurs occasionnels, les tierces parties contractuelles et nos collectivités.

Les principes IDEA sont une priorité pour Co-operators. Notre stratégie et nos principes IDEA sont ancrés dans notre identité coopérative et se concrétisent par notre raison d'être, notre vision et nos valeurs.



Communications internes et langue française

La prise en compte de la diversité linguistique est un moyen de favoriser un lieu de travail inclusif qui encourage chaque personne à être elle-même et à se sentir à sa place.

Communication efficace sur le lieu de travail

Chez Co-operators, une communication interne efficace est essentielle pour cultiver un environnement de travail collaboratif et respectueux. On attend de vous que vous entreteniez des communications empreintes de professionnalisme et de courtoisie, en veillant à ce que chaque interaction soit conforme à nos valeurs fondamentales.

- **Clarté et transparence** : efforcez-vous d'établir une communication claire et transparente afin d'éviter les malentendus et de vous assurer que tout le monde est sur la même longueur d'onde.
- **Respect et inclusion** : traitez l'ensemble de vos collègues avec respect, en utilisant un langage inclusif et en vous abstenant de toute remarque discriminatoire ou offensante. Faites preuve de prudence dans les communications internes et faites attention aux commentaires publiés dans l'intranet.
- **Confidentialité** : préservez la confidentialité des renseignements sensibles. Ne transmettez des informations qu'aux personnes qui en ont besoin et faites-le de façon sécuritaire. Faites preuve de discrétion en discutant de questions professionnelles dans des espaces publics ou sur des téléphones cellulaires.
- **Rétroaction et dialogue** : favorisez un environnement où le dialogue ouvert et la rétroaction constructive sont les bienvenus; pratiquez l'écoute active et prenez en compte les différents points de vue pour trouver de meilleures solutions.
- **Professionnalisme** : respectez les lignes directrices en matière d'image de marque et utilisez un langage professionnel dans toutes les formes de communication, qu'elles soient écrites ou orales, y compris les courriels, les réunions et les conversations informelles.

Promotion de la langue française sur le lieu de travail

Chez Co-operators, nous nous engageons à favoriser un environnement de travail qui encourage l'utilisation efficace des deux langues officielles. Pour ce faire, nous prenons les mesures suivantes :

- Respecter les lois et politiques relatives à la langue française.
- Veiller à l'usage continu du français à tous les échelons de l'organisation.
- Préparer toutes les communications officielles en français, y compris, mais sans s'y limiter, les notes, les avis, les évaluations du rendement, les avis d'amélioration et les lettres concernant les augmentations de salaire ou les primes.
- Respecter les préférences linguistiques de l'ensemble du personnel, des conseillères et conseillers et leur personnel, des travailleuses et travailleurs occasionnels et des tierces parties contractuelles engagés par Co-operators, ainsi que de toute la clientèle.

Cet engagement est une responsabilité partagée. Toutes les personnes qui représentent le groupe de sociétés Co-operators sont tenues de respecter les principes énoncés ci-dessus. Pour les personnes situées au Québec, il est également attendu qu'elles contribuent à un lieu de travail où la langue française est activement respectée et intégrée dans les activités quotidiennes, en particulier en cas de doute.

Sécurité et consommation de drogue et d'autres substances

Nous nous engageons à offrir un milieu de travail sécuritaire.

Une main-d'œuvre en bonne santé physique et psychologique joue un rôle essentiel dans la réussite de notre organisation. Nous nous efforçons de démontrer notre engagement à l'égard de la santé et de la sécurité dans tous les aspects de nos activités et prenons toutes les précautions raisonnables pour promouvoir et maintenir un milieu de travail qui protège tout le monde contre tout préjudice. Il est dans notre intérêt de tenir compte de la santé et de la sécurité dans toutes les activités que nous menons au nom de Co-operators.

Favoriser une culture de sécurité

Assurez votre propre sécurité et celle des membres du personnel de Co-operators en faisant ce qui suit :

- Adoptez des pratiques de travail sécuritaires, notamment :
 - Suivez les protocoles de santé et de sécurité.
 - Faites seulement les tâches pour lesquelles vous avez reçu une formation.
 - Respectez les restrictions et avertissements affichés.
- Ayez constamment conscience de votre environnement et signalez toute situation dangereuse, y compris les risques sur le lieu de travail, les dommages matériels, les menaces ou l'intimidation.
- Signalez toute préoccupation en matière de santé et de sécurité à votre gestionnaire.

Donner le meilleur de soi-même

La consommation d'alcool lors d'événements de Co-operators est autorisée conformément aux politiques et lignes directrices de l'entreprise. Dans les cas où la consommation d'alcool est permise, il faut se conformer à toutes les lois applicables et à la ligne directrice sur la consommation d'alcool dans le cadre d'activités de l'entreprise. Il faut également toujours faire preuve de modération et de discernement lors d'événements liés à l'entreprise, y compris ceux organisés par des parties prenantes externes. Toute autre consommation d'alcool, y compris le fait de se présenter au travail sous l'influence de l'alcool, est strictement interdite.

Toute consommation de drogues (légales ou illégales) susceptibles d'altérer le rendement pendant les heures de travail, y compris le fait de se présenter au travail sous l'influence de telles drogues, est strictement interdite. La consommation de drogues illégales ou de substances contrôlées non prescrites est strictement interdite lors de tous les événements organisés par l'entreprise, qu'ils se déroulent sur place ou ailleurs. Co-operators interdit également l'utilisation, la possession, la vente ou la distribution de drogues illégales et d'autres substances contrôlées sur ses propriétés et dans l'exercice de fonctions pour son compte.

Agir avec intégrité dans notre industrie

L'honnêteté et l'intégrité sont au cœur de ce que nous faisons et de la manière dont nous le faisons.

Cette section traite des sujets suivants :

- [Intégrité financière](#)
- [Conflit d'intérêts](#)
- [Propriété intellectuelle](#)
- [Protection de nos actifs](#)
- [Confidentialité et respect de la vie privée](#)
- [Gestion des documents et de l'information](#)
- [Intelligence artificielle générative](#)
- [Délit d'initié](#)
- [Lutte contre la corruption](#)
- [Droit de la concurrence](#)
- [Fraude et vol](#)
- [Prévention des crimes financiers](#)
- [Approvisionnement et opérations commerciales](#)



Intégrité financière

L'intégrité financière est la responsabilité de tout le monde. Nous comptons sur le bon jugement de tous et toutes pour guider leur comportement et poser des questions dans des situations où la marche à suivre n'est pas claire.

L'intégrité financière implique de tenir des registres précis, de respecter nos politiques d'autorisation des déplacements, des dépenses et des paiements, de présenter des feuilles de présence honnêtes, et de surveiller et signaler les signes d'abus et de mauvaise utilisation des fonds.

Nous avons tous et toutes un rôle à jouer.

On s'attend à ce que quiconque représentant Co-operators comprenne son rôle et ses responsabilités en ce qui concerne les transactions et les dossiers financiers, et suive les procédures approuvées pour protéger, déclarer, contrôler et refléter fidèlement toutes les transactions financières.

Nous devons :

- Respecter les politiques relatives à la facturation, aux cartes de crédit de l'entreprise, aux dépenses autorisées, aux plafonds de dépenses, aux fournisseurs de voyages privilégiés, aux approbations de la direction, aux reçus et à d'autres questions liées aux déplacements et aux dépenses.
- Enregistrer de manière véridique, précise et complète nos frais de déplacement et nos feuilles de présence.
- Respecter la Politique d'approvisionnement organisationnel et la Ligne directrice harmonisée sur les frais de déplacement et de représentation, utiliser de manière appropriée les cartes de crédit délivrées par l'entreprise, et établir et soumettre des relevés de dépenses exacts.
- Respecter la politique d'autorisation des paiements et assurer la conformité aux lignes directrices relatives aux dépenses des fournisseurs et aux engagements contractuels.
- Éviter de débiter ou de créditer sans autorisation les comptes de la clientèle.

Les personnes dont les fonctions impliquent l'approbation de transactions financières sont responsables de l'examen minutieux et de la vérification en temps voulu de toutes les données et de tous les documents sur la base desquels des sommes sont payées ou reçues, conformément aux politiques de Co-operators.



Conflits d'intérêts

Un conflit survient lorsque vos intérêts ou ceux d'une personne apparentée¹ entrent en conflit avec les intérêts de Co-operators. Un conflit peut également survenir lorsque vous subissez l'influence d'un intérêt personnel, ou lorsqu'on pourrait percevoir que vous en subissez l'influence, alors que vous exercez des fonctions pour Co-operators.

Repérer un conflit d'intérêts

Voici quelques exemples de conflits d'intérêts possibles :

- Vous avez un intérêt personnel ou financier dans une tierce partie qui a une relation d'affaires avec Co-operators.
- Vous recevez des cadeaux ou des avantages de la part d'un client ou d'une cliente, ou d'une tierce partie, qui ne se limitent pas à un cadeau symbolique d'une valeur de 250 \$, pour le travail que vous avez effectué au nom de Co-operators.
- Vous favorisez l'intérêt personnel de membres de votre famille² ou d'autres personnes avec lesquelles vous entretenez des relations étroites, notamment en encourageant l'embauche ou la conclusion de contrats, les dons, les commandites ou tout autre investissement qui pourrait influencer – ou sembler influencer – votre discernement.
- Vous occupez un autre poste, rémunéré ou non, y compris un engagement politique ou auprès d'un organisme caritatif, éducatif ou religieux, un emploi secondaire, un siège à un conseil d'administration ou d'autres fonctions en dehors de Co-operators.
 - Certaines fonctions au sein de Co-operators interdisent l'exercice d'un emploi secondaire dans des domaines particuliers. Les règles régissant ces rôles peuvent varier d'une province à l'autre.
- Vous modifiez des dossiers personnels, y compris vos polices d'assurance ou celles de vos proches ou de vos partenaires d'affaires.

Dans le doute par rapport à l'existence d'un conflit d'intérêts, vous devriez :

- Vous abstenir de poser une action ou de prendre une décision susceptible d'affecter négativement Co-operators.
- Signaler le conflit d'intérêts potentiel, apparent ou réel par les moyens approuvés.
- Demander l'approbation de votre gestionnaire et, au besoin, les conseils du Bureau d'éthique avant de vous engager dans toute activité susceptible d'être un conflit d'intérêts potentiel, perçu ou réel.

¹ Une personne apparentée inclut, entre autres, une personne avec qui vous entretenez des relations amoureuses, des liens familiaux ou une amitié étroite, ou une personne avec qui vous cohabitez ou entretenez toute autre relation qui pourrait exercer une influence sur la dynamique du lieu de travail.

² Les liens familiaux comprennent notamment les personnes suivantes : conjoints ou conjointes, partenaires, enfants, parents, beaux-parents, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, oncles et tantes, nièces et neveux, grands-parents, petits-enfants, cousins et cousines. Les membres de la belle-famille sont également considérés comme faisant partie de la famille.

Propriété intellectuelle

La propriété intellectuelle désigne les actifs incorporels tels que les brevets, les marques de commerce, les droits d'auteur et les secrets commerciaux. Les inventions, les logos et les œuvres artistiques et littéraires sont autant d'exemples d'actifs qui font l'objet de droits de propriété intellectuelle.

Protection

Les membres du personnel, les travailleuses et travailleurs contractuels, les conseillères et conseillers et leur personnel, ainsi que les tierces parties contractuelles sont responsables de l'utilisation et de la gestion correctes de la propriété intellectuelle de Co-operators et de tout autre objet de propriété (p. ex. les renseignements confidentiels). Toute utilisation de la propriété intellectuelle de Co-operators et de ses objets de propriété, en particulier par des tiers, doit être approuvée par Co-operators et respecter les exigences et les spécifications de l'organisation. De même, toute utilisation de la propriété intellectuelle et des objets de propriété d'un tiers ne doit se faire qu'avec l'accord du tiers et conformément à ses exigences et spécifications, le cas échéant.

Par exemple, toute utilisation des marques de commerce de Co-operators par un tiers, que ce soit en interne ou en externe, doit être approuvée et respecter les directives de Co-operators en matière d'image de marque. Inversement, la reproduction d'un logiciel d'un tiers (p. ex. téléchargement ou installation) ne doit être entreprise qu'avec l'autorisation du tiers en question.

À la demande de Co-operators ou lorsque la relation d'une personne ou d'une organisation avec Co-operators prend fin, les actifs de propriété intellectuelle et les objets de propriété doivent être restitués ou détruits conformément aux dispositions de Co-operators. Il est interdit de conserver des copies ou des reproductions de tout actif de propriété intellectuelle ou de tout objet de propriété de Co-operators sans l'accord de Co-operators.

Si vous soupçonnez que la propriété intellectuelle de Co-operators a été violée ou utilisée à mauvais escient, vous devez demander conseil à votre gestionnaire.

Propriété

Les produits du travail et la propriété intellectuelle connexe créés, mis au point ou préparés par les membres du personnel dans le cadre de leur travail chez Co-operators, comme les inventions, les processus, les propositions, les écrits, les programmes informatiques et les logiciels, appartiennent à Co-operators, y compris après la fin de l'emploi au sein de l'entreprise. La propriété de tout produit du travail et de la propriété intellectuelle connexe créés, mis au point ou préparés par des travailleuses ou travailleurs contractuels et des tierces parties contractuelles est soumise aux modalités de leur entente avec Co-operators.



Protection de nos actifs

Chez Co-operators, nous reconnaissons que la sécurité de l'information, ainsi que la sécurité physique et environnementale, sont interconnectées. Il est de la responsabilité de chacun et chacune de veiller à la sécurité de notre organisation.



Protégez les actifs technologiques

Nous partageons tous et toutes la responsabilité de protéger les actifs physiques et numériques de Co-operators.

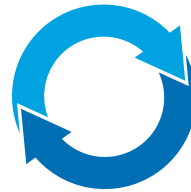
- Utilisez tous les actifs de manière responsable et uniquement dans le cadre des autorisations accordées.
- Gardez votre espace de travail sécurisé, propre et organisé.
- N'utilisez que des outils et des logiciels approuvés et sous licence.
- Respectez toutes les règles juridiques et éthiques, y compris les droits d'auteur des logiciels.



Signalez toute activité suspecte

La responsabilité de signaler les activités suspectes relève de chacun et chacune d'entre nous.

- Faites preuve de vigilance face aux cybermenaces telles que l'hameçonnage par l'entremise de courriels, de messages textes, d'appels ou de médias sociaux afin de protéger les systèmes et les données d'un accès non autorisé.
- Ne cliquez pas sur les liens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne répondez pas aux messages si vous avez un doute quant à leur légitimité.
- Signalez tout courriel suspect à l'aide du bouton « Signaler » dans Outlook.
- Si vous interagissez accidentellement avec un message suspect ou constatez une activité inhabituelle sur votre système, signalez la situation immédiatement à votre Centre de soutien technique.



Veillez à la continuité des activités

Co-operators est déterminée à offrir un service continu.

- Les personnes qui ont reçu un ordinateur portable de Co-operators sont tenues de l'apporter à la maison à la fin de chaque journée de travail.
- Chaque personne est tenue de faire preuve de vigilance et d'agir rapidement en cas de menace pour la sécurité.



Utilisez les actifs technologiques de façon responsable

Les actifs technologiques sont fournis à des fins strictement professionnelles. L'utilisation non autorisée est interdite conformément à notre Politique d'utilisation acceptable de la technologie.

- Les adresses courriel professionnelles sont réservées aux communications liées au travail. Ne transférez jamais de renseignements internes, confidentiels ou restreints à des comptes ou appareils personnels.
- Communiquez avec les tierces parties uniquement par l'entremise de canaux approuvés et sécurisés, dans le respect des lois, des politiques, des normes, des lignes directrices et des procédures applicables.

Confidentialité et respect de la vie privée

Nous avons la responsabilité de protéger les renseignements personnels et confidentiels qui nous sont confiés par d'autres personnes, notamment notre personnel, notre clientèle et les tierces parties. Qu'il s'agisse de données commerciales ou personnelles exclusives, gardez les renseignements confidentiels en sécurité et ne les divulguez qu'aux personnes qui ont le droit ou le besoin de les connaître.

Utilisation par Co-operators de vos renseignements personnels

Tous les renseignements personnels que Co-operators recueille à votre sujet dans le cadre de votre emploi, conformément à l'Avis à l'intention du personnel sur la protection de la vie privée ou à votre contrat ou entente, peuvent faire l'objet d'un examen et d'une vérification de routine à tout moment. Cela comprend, sans s'y limiter, l'examen ou l'audit par des tierces parties engagées par Co-operators dans le but de repérer tout manquement au code, y compris toute fraude ou tout détournement de fonds ou d'actifs de l'entreprise.

Principes directeurs pour la protection des renseignements personnels et confidentiels

- Comprendre quelles sont vos responsabilités pour appuyer notre programme de protection des renseignements personnels, conformément à notre politique, à nos normes et aux documents s'y rattachant.
- Réfléchir activement aux risques en matière de confidentialité que présentent toutes les initiatives que nous entreprenons, afin de réduire les préjudices qui pourraient être causés aux personnes concernées.
- Intégrer de bonnes pratiques à nos activités quotidiennes afin d'instaurer une culture de protection de la vie privée et de confiance.
- Savoir traiter adéquatement les renseignements personnels, en format physique ou numérique, pour en assurer la sécurité.
- S'abstenir de communiquer les renseignements personnels de vos collègues ou de leurs proches à d'autres personnes de Co-operators sans demander leur accord au préalable.
- Accéder aux renseignements personnels uniquement lorsque cela est nécessaire à des fins professionnelles légitimes. L'accès aux renseignements personnels dans toute autre circonstance est strictement interdit.
- Comprendre pourquoi les renseignements personnels ont été recueillis et limiter l'utilisation et la divulgation à ces fins.
- Utiliser et conserver les renseignements personnels uniquement pour la durée nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.
- Signaler au Bureau de la protection de la vie privée toute collecte, utilisation ou divulgation non autorisée de renseignements personnels, ou tout accès non autorisé à ceux-ci, à l'aide de l'outil de signalement des incidents relatifs aux données ou à la vie privée.

Gestion des documents et de l'information

Nous avons tous et toutes la responsabilité de créer et de conserver des dossiers exacts et exhaustifs de nos activités, transactions et décisions. Cela s'applique à toutes les informations, quel que soit leur format, et ce, tout au long de leur cycle de vie (c.-à-d. de leur création jusqu'à leur élimination). Fournir de fausses informations, ou encourager ou forcer d'autres personnes à le faire, porte atteinte à notre intégrité collective et est strictement contraire aux politiques de l'entreprise. La tenue de dossiers exacts est essentielle pour respecter nos engagements envers la clientèle, les membres, le personnel, les conseillères et conseillers et leur personnel, les travailleuses et travailleurs occasionnels, les tierces parties contractuelles, les partenaires d'affaires et les organismes de réglementation.

Promouvoir l'intégrité de l'information

La tenue de dossiers fiables et accessibles nous aide à prendre des décisions stratégiques éclairées, à protéger les droits des membres, des titulaires de police et du personnel, et à assurer la conformité aux exigences légales et réglementaires. Cette pratique indique à la clientèle et aux partenaires qu'ils et elles peuvent nous faire confiance et avoir l'assurance que Co-operators exerce ses activités avec transparence, dans le respect des lois et de ses valeurs.

Qu'il s'agisse de consigner une réclamation, de soumettre une feuille de temps, de remplir un rapport de dépenses ou de préparer tout autre document, assurez-vous qu'aucun renseignement n'est manquant ou erroné. Sauvegardez les renseignements dans un système d'archivage approuvé où ils peuvent être protégés et mis à disposition.

Respect des exigences légales, réglementaires et opérationnelles

Respectez toujours nos politiques et processus internes, qui intègrent les exigences opérationnelles, les lois et règlements applicables ainsi que les normes professionnelles. Nos politiques précisent les documents à créer, les mesures à prendre pour les protéger, leur durée de conservation ainsi que les dispositions d'élimination requises (destruction sécurisée, transfert au Service des archives ou conservation permanente).

Le personnel doit comprendre les exigences applicables à son rôle et être prêt à coopérer pleinement à tout audit ou à toute enquête. Le non-respect de nos obligations pourrait entraîner une atteinte à notre réputation, des amendes d'un organisme de réglementation ou des décisions et sanctions judiciaires défavorables.

Tenue de dossiers et contrats

Les accords juridiques sont formés de nombreuses manières et pour différents types de relations. Comprenez quand vous vous engagez légalement avec une tierce partie et assurez-vous que vous suivez la politique ou procédure acceptée, que vous avez l'autorité requise pour engager l'organisation et que toutes les approbations nécessaires ont été obtenues avant de signer l'accord. Tous les accords finaux signés, quel que soit leur format (papier, électronique, courriel, etc.), doivent être sauvegardés dans un système d'archivage approuvé, avec tous les documents justificatifs nécessaires.

Suspension de la destruction

Une suspension de la destruction est généralement requise lorsque Co-operators fait l'objet d'une action en justice ou d'une enquête gouvernementale ou réglementaire. Co-operators est tenue légalement de protéger les renseignements pertinents qui pourraient être requis. Les pratiques habituelles de destruction et de suppression doivent cesser, et tous les efforts raisonnables doivent être déployés pour empêcher la modification, l'altération, le retrait ou la suppression des renseignements pertinents pendant la période de suspension.

Pratique exemplaire

Il convient d'observer les politiques et les lignes directrices en matière de gestion des documents et de l'information pour créer, gérer, stocker et éliminer les dossiers, les informations et les données de Co-operators conformément à la Politique de gestion des documents et à la norme de conservation et d'élimination des documents.

Intelligence artificielle générative

L'intelligence artificielle générative (IA générative) est une technologie transformationnelle qui offre des occasions de produire une valeur organisationnelle importante, mais pas sans risques organisationnels. Nous avons tous et toutes la responsabilité d'utiliser l'IA générative en veillant à ce que la protection des données, la sécurité des données, les droits de propriété intellectuelle, les biais et la discrimination soient pris en compte de manière appropriée et réfléchie.

Co-operators place l'éthique au centre de ses activités. En nous appuyant sur nos valeurs de responsabilité, d'intégrité et d'inclusion, nous nous engageons à adopter et à utiliser l'IA générative de manière à tirer des avantages clairs de ces technologies dans un cadre de confiance, inscrit dans notre Code d'éthique et de conduite des affaires.

Principes directeurs pour l'utilisation de l'IA générative

En tant que représentant ou représentante de Co-operators, vous devez vérifier et vous assurer que votre utilisation de l'IA générative est conforme à toutes les politiques pertinentes, y compris le présent code.

- Il est interdit d'utiliser l'IA générative avec des renseignements de l'entreprise sur des appareils externes.
- Aucune fonctionnalité utilisant des ressources d'IA générative n'est autorisée à interagir avec nos données internes à moins d'avoir été approuvée par le conseil de gouvernance de l'IA. Aucune ressource d'IA générative ne peut interagir directement avec la clientèle ou le public général.
- N'introduisez jamais de renseignements personnels de la clientèle, de données du personnel ou de renseignements confidentiels dans les programmes d'IA générative à moins que les protections contractuelles, de sécurité et de confidentialité appropriées ne soient en place.
- Veillez à ce que tous les résultats de l'IA générative soient examinés par le personnel, des tierces parties contractuelles ou des fournisseurs tiers, selon le cas. Lorsque ce n'est pas possible, les résultats de l'IA générative doivent être vérifiables et vérifiés à intervalles réguliers.
- Les produits de l'IA générative sont la propriété intellectuelle de l'entreprise et doivent être traités comme tels.
- La prudence est de mise lorsqu'on envisage d'utiliser l'IA pour des tâches impliquant d'autres personnes, comme les conversations difficiles ou la formation. Certaines tâches et communications requièrent une touche humaine.

Délit d'initié

Il est illégal et contraire à notre politique d'acheter ou de vendre des actions (ou d'autres titres) de Co-operators ou de toute autre société lorsque vous disposez de renseignements privés importants sur cette société.

Dans le cadre de votre travail, vous pouvez avoir accès à des renseignements privés⁴ importants concernant Co-operators ou ses partenaires. Il s'agit de renseignements confidentiels. Acheter ou vendre des actions et des titres sur la base de ces renseignements n'est pas seulement un abus de confiance, c'est aussi illégal. Cela inclut le fait d'effectuer des transactions sur la base de renseignements confidentiels ou de donner des tuyaux à vos proches ou à d'autres personnes qui utilisent ces renseignements pour effectuer des transactions.

Ce qui est considéré comme une information privilégiée

Une information est « importante » si un investisseur ou une investisseuse raisonnable la considère comme telle pour décider d'acheter ou de vendre des titres. Elle est « privée » si elle n'a pas été largement communiquée au public.

Les exemples comprennent, sans s'y limiter, des renseignements non publiés sur :

- les résultats financiers ou les projections;
- les fusions ou acquisitions éventuelles;
- les nouveaux produits ou technologies;
- les défaillances ou modifications importantes de produits;
- les poursuites ou menaces de poursuites;
- les changements au niveau de la direction générale.

Toutes les activités de négociation effectuées par les personnes initiées assujetties⁵ doivent être déclarées aux Services aux actionnaires en vue d'être soumises à la commission des valeurs mobilières.

Une période d'interdiction désigne une période donnée pendant laquelle il est interdit de négocier des actions de Co-operators (à l'exception des transactions effectuées dans le cadre des régimes d'actionnariat du personnel et des membres du conseil d'administration), que ce soit par le biais de régimes avec ou sans prêt ou d'achats directs. Cette période commence une semaine avant la fin de chaque trimestre et se termine le deuxième jour ouvrable suivant l'annonce publique des résultats financiers trimestriels.

⁴ Tout renseignement que Co-operators n'a pas dévoilé ou rendu public et que l'entreprise considère comme confidentiel.

⁵ Les personnes initiées assujetties sont les personnes qui occupent un poste de première vice-présidence ou d'échelon supérieur au sein de Co-operators, ainsi que celles qui siègent au conseil d'administration.



Lutte contre la corruption

Soudoyer ou corrompre une personne ou une entreprise pour l'amener à faire des affaires avec nous n'est pas un comportement acceptable. Nous faisons des affaires avec intégrité et nous ne tolérons pas les actes de corruption.

Comment reconnaître un pot-de-vin

Il n'est pas toujours facile de repérer un pot-de-vin. Tout ce qui a de la valeur et qui est donné pour influencer une décision ou obtenir un avantage commercial peut être un pot-de-vin, y compris un paiement, un prêt, un rabais, une offre de divertissement ou de voyage, une contribution caritative, un stage ou une offre d'emploi.

Vous devez être au courant de ce qui est autorisé

En général, les lois anti-corruption vous interdisent de verser des pots-de-vin, de falsifier les documents de l'entreprise et de contourner les politiques internes. Connaître et suivre notre politique anti-corruption est la meilleure façon d'éviter tout comportement inapproprié.

Droit de la concurrence

Chez Co-operators, nous pratiquons une concurrence loyale, ouverte et honnête.

Cela signifie que nous encourageons une concurrence vigoureuse, que nous obtenons des renseignements de manière équitable et légale, que nous agissons de manière indépendante et que nous ne sommes pas de connivence avec la concurrence. Vous avez la responsabilité de vous conduire de manière professionnelle lorsque vous représentez Co-operators auprès de la clientèle actuelle ou potentielle, de fournisseurs et d'entreprises concurrentes afin d'éviter toute inconduite.

Faites preuve de prudence lors des conférences et salons professionnels et dans le cadre de votre participation aux associations du secteur.

Ne discutez pas et n'échangez pas d'informations avec des concurrents (ou des concurrents potentiels) sur des sujets comme la tarification, les coûts, les conditions de vente, les segments de marché, la clientèle ou les stratégies de marketing. Faites attention aux informations fournies dans le cadre de groupes et de séances de travail. S'il y a le moindre risque de partage d'informations sensibles sur le plan de la concurrence, vous devez immédiatement vous dispenser de participer à toute discussion.

Menez vos affaires en toute équité.

Soyez sincère dans toutes les activités de marketing, de vente, de publicité et de promotion. Ne faites jamais d'affirmations fausses ou trompeuses sur ce que nous offrons et ne promettez pas de caractéristiques ou de fonctionnalités que nous ne pouvons pas offrir.

Fraude et vol

La prévention des actes frauduleux exige un engagement continu de notre part à tous et toutes. Cela implique de participer activement à la prévention, à la détection et au signalement des fraudes présumées, qu'elles soient commises par une partie interne ou externe.

Comment reconnaître la fraude et le vol

La fraude est définie comme une tromperie, une falsification ou une fausse déclaration intentionnelle réalisée à des fins de gain personnel, ou afin d'entraîner des dommages ou des pertes pour des organisations, de la clientèle ou des personnes. Il peut s'agir d'une mauvaise utilisation des ressources ou des actifs de Co-operators pour commettre une fraude interne, y compris le vol de fonds, de titres, de fournitures ou d'autres actifs de l'entreprise.

La fraude et le vol sont strictement interdits. Le fait de s'engager directement ou indirectement dans toute forme de corruption, de pots-de-vin, de falsification de comptes ou de réclamations, de présentation trompeuse des conditions d'admissibilité à des rabais et facteurs de tarification dans la souscription de polices d'assurance ou de contournement des lignes directrices et des politiques de l'entreprise à des fins de gain personnel, ou dans toute autre pratique commerciale frauduleuse ou corrompue, peut constituer un motif de mesure corrective pouvant aller jusqu'à la cessation de votre emploi, de vos fonctions ou de votre contrat, le cas échéant.

Prévention des crimes financiers

Il incombe à chacun et à chacune de contribuer à la prévention de la criminalité financière, comme le blanchiment d'argent ou la violation de sanctions commerciales ou économiques. Il est utile de connaître les principes de base pour pouvoir repérer les activités suspectes et en parler.

Blanchiment d'argent

Le recyclage des produits de la criminalité (ou blanchiment d'argent) s'entend de toute opération qui vise à masquer ou à camoufler la nature ou l'origine des produits tirés d'activités criminelles, notamment le trafic de drogues, le terrorisme, le crime organisé, la fraude ou toute autre activité criminelle.

Assurez-vous de savoir avec qui vous faites des affaires. Ne travaillez qu'avec des clientes et clients et des fournisseurs que vous pouvez valider, qui gèrent des entreprises légitimes et qui utilisent des fonds provenant de sources légitimes. Si, dans le cadre de votre travail, vous devez recevoir ou manipuler des sommes d'argent, assurez-vous d'avoir reçu une formation appropriée et de comprendre vos obligations en matière de transactions financières. Veillez à suivre nos politiques et procédures concernant les formes de paiement acceptables.

Faites preuve de discernement et de vigilance dans toutes vos relations avec la clientèle et les tierces parties. Signalez tout ce qui vous semble suspect.

Sanctions commerciales et économiques

Il est de la responsabilité de chacun et chacune de comprendre et de connaître les lois et réglementations imposées par les gouvernements nationaux ou les organismes internationaux qui restreignent la conduite des affaires avec les gouvernements, les entités ou les personnes de certains pays.

Approvisionnement et opérations commerciales

Co-operators s'efforce de maintenir la confiance de la clientèle et des fournisseurs lors de l'acquisition de biens et de services.

Pour atteindre cet objectif, nous menons nos activités d'approvisionnement de manière ouverte, équitable et transparente. Si vous faites affaire avec des fournisseurs au nom de Co-operators, vous devez respecter la Politique d'approvisionnement organisationnel et les principes suivants.

Principes directeurs pour un approvisionnement responsable

- La transparence et l'équité sont les piliers d'un processus d'approvisionnement réussi. Elles nous aident à maintenir une solide réputation grâce à des pratiques non discriminatoires, en offrant aux fournisseurs un accès égal aux données, aux attentes et aux exigences.
- L'intégrité et la responsabilité nous aident à rentabiliser notre argent, tout en nous protégeant contre les conflits d'intérêts, la mauvaise conduite, la corruption, la collusion et le mauvais usage des fonds (directement ou indirectement).
- La prise de décision et la capacité de réaction fondées sur des renseignements précis et exhaustifs nous permettent de répondre aux exigences tout en restant à l'écoute des besoins de l'entreprise.
- La gouvernance durable favorise les valeurs et les principes durables lors de l'acquisition de biens et de services, dans la mesure du possible.

Les personnes ayant des responsabilités dans la gestion des contrats sont soumises à des lignes directrices plus strictes en ce qui concerne le maintien de relations appropriées avec les fournisseurs. Elles ne doivent donc pas accepter de cadeaux ou d'avantages de la part de fournisseurs actuels ou futurs sans autorisation préalable et doivent s'abstenir de toute discussion ou prise de décision dans laquelle elles ont un intérêt financier ou personnel.



Agir avec intégrité dans nos collectivités

Nous avons acquis la réputation, au sein de nos collectivités, de faire les choses de la bonne manière. Faisons en sorte de préserver cette réputation.

Cette section traite des sujets suivants :

- [Traitement équitable de la clientèle](#)
- [Principes directeurs pour les communications externes](#)
- [Développement durable et responsabilité sociale](#)
- [Participation à des activités politiques et communication avec les fonctionnaires](#)



Traitement équitable de la clientèle

Nous nous engageons à traiter notre clientèle de manière équitable.

Cette responsabilité est inscrite dans l'éthique, la culture et les valeurs coopératives de notre organisation.

En appui à notre engagement, il est de la responsabilité de chacune et de chacun de faire ce qui suit :

- Concevoir, mettre au point et fournir des produits qui conviennent aux besoins de la clientèle.
- Permettre à notre personnel de fournir le niveau de service promis à notre clientèle.
- Fournir une information claire, précise et suffisante qui permet à la clientèle de prendre des décisions éclairées.
- Accorder la priorité à la sécurité et à la protection des renseignements personnels de la clientèle.
- Fournir à notre clientèle des renseignements et des conseils clairs de manière continue et régulière.
- Traiter les réclamations, les plaintes et les préoccupations avec diligence grâce à un processus accessible et souple.

Le traitement équitable de la clientèle vise à adopter une approche centrée sur la clientèle et relève de la responsabilité de chacun et chacune, comme le précise notre politique en la matière.

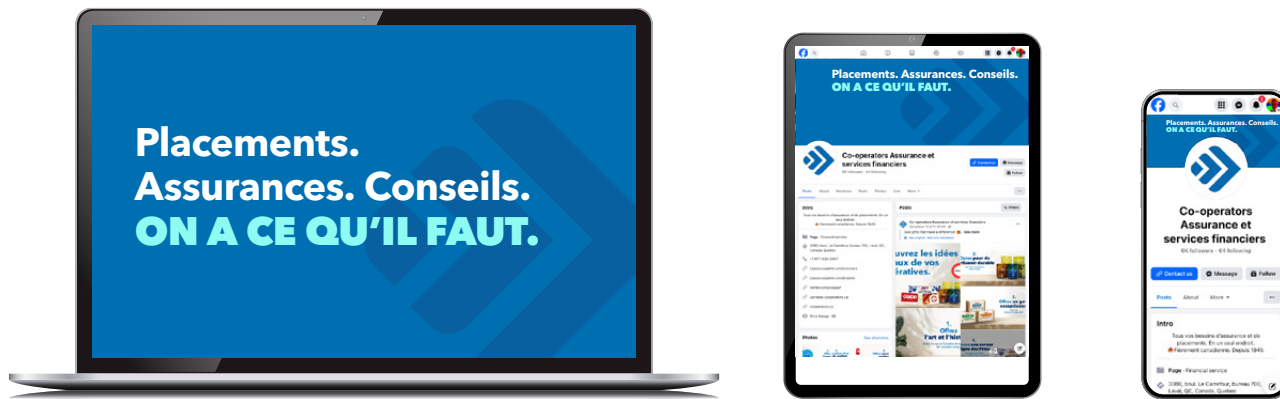


Principes directeurs pour les communications externes

Vos paroles et vos actions sur les médias sociaux, des plateformes regroupant de vastes auditoires où les commentaires sont enregistrés, peuvent avoir une incidence importante sur la réputation de notre organisation. Dans le cadre de votre travail pour Co-operators, nous nous attendons à ce que vous agissiez de façon responsable lorsque vous utilisez vos comptes de médias sociaux personnels et professionnels.

Principes directeurs pour l'utilisation des médias sociaux

- Respectez les valeurs et politiques de Co-operators. Avant de publier quoi que ce soit en ligne, faites preuve de bon sens et de jugement.
- Protégez notre marque. Parce que vous représentez Co-operators, vos comportements et vos opinions ont une incidence sur la réputation de l'organisation. Respectez les valeurs de l'entreprise lorsque vous représentez Co-operators.
- Sachez que vous n'avez pas l'autorisation d'agir en tant que porte-parole de Co-operators et que vous ne pouvez pas afficher des informations ou des opinions liées aux affaires de l'entreprise sans l'approbation des Communications de l'entreprise.
- Obtenez l'approbation de votre gestionnaire avant d'accepter des invitations à prendre la parole en public, à rédiger des textes publics ou à faire des présentations, et faites vérifier et approuver votre matériel par les Communications de l'entreprise.
- Seules les personnes désignées comme porte-parole sont autorisées à s'adresser aux médias. Si les médias vous demandent de parler au nom de Co-operators, vous devez immédiatement communiquer avec les Communications de l'entreprise avant de répondre ou d'accepter.
- Les logos et le matériel de la marque doivent être utilisés avec l'autorisation de Co-operators et conformément aux lignes directrices en matière d'utilisation de la marque Co-operators. Vous ne pouvez utiliser les logos et le matériel de la marque approuvés à l'extérieur de Co-operators que dans le cadre de vos fonctions habituelles, ou lors d'une fonction externe pour laquelle vous avez obtenu l'autorisation des Services créatifs.
- Séparez vos autres rôles professionnels de votre poste chez Co-operators. Vous devez veiller à ce qu'il ne soit pas possible de vous identifier à Co-operators lorsque vous prenez part à des activités personnelles, politiques ou caritatives, sauf si vous avez reçu une autorisation spécifique préalable de Co-operators.



Développement durable et responsabilité sociale

Chez Co-operators, le développement durable fait partie intégrante de notre identité, de nos façons de faire et de notre offre de produits et services. Il s'inscrit dans nos plans stratégiques et nos objectifs à long terme et nous aide à nous distinguer sur le marché ainsi qu'à attirer, mobiliser et retenir des personnes talentueuses.

L'intégration des principes de développement durable dans tous les secteurs de l'entreprise est essentielle à la réalisation de notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable, et nous aidera à concrétiser notre raison d'être d'assurer la sécurité financière des Canadiennes et Canadiens et de nos collectivités.

Principes directeurs pour l'intégration du développement durable et de la responsabilité sociale au travail :

- Adoptez une approche plus globale. Réfléchissez aux conséquences de vos actes sur les aspects sociaux, environnementaux et économiques du développement durable.
- Collaborez pour progresser. Recherchez les occasions de collaborer avec autrui, en particulier lorsque vous ne pouvez pas par vous-même faire face à une occasion ou à un risque majeur.
- Mettez-vous au défi, et mettez les autres au défi, de manière constructive. Cherchez des façons novatrices d'accomplir des tâches courantes en vous demandant ce que vous pouvez faire différemment ou s'il existe des occasions de développer des synergies.
- Réfléchissez à la façon dont vous pouvez participer activement à la vie des collectivités dans lesquelles nous travaillons, vivons et nous divertissons, en faisant du bénévolat et en vous impliquant à votre façon.
- Engagez-vous à profiter des occasions de formation continue. Renforcez vos compétences en matière de pensée systémique, de collaboration externe, d'innovation sociale, d'éducation au développement durable et de valeurs actives.

Participation à des activités politiques et communication avec des fonctionnaires

Toute communication avec des fonctionnaires au nom de Co-operators doit être signalée afin de protéger la confiance et la réputation de notre organisation et de respecter toutes les lois applicables sur le lobbying.

Toute personne a le droit de participer au processus politique.

Nous respectons les diverses opinions de nos collègues et leur choix de participer aux processus politiques en général. Les fonds et les biens appartenant à Co-operators et les services qu'elle offre ne peuvent servir de contributions à des partis politiques, et les installations de Co-operators ne doivent pas être utilisées par des candidats ou des candidates ou pour des campagnes. Bien que nous reconnaissons que les membres de notre personnel peuvent avoir différentes croyances politiques, et que chacun et chacune a toute la latitude de s'impliquer politiquement en dehors du travail, notre organisation mène ses activités de manière non partisane. Par conséquent, nous ne participons d'aucune façon aux campagnes électorales ou aux activités de promotion.

Si vous choisissez de participer à une activité politique, la confidentialité de nos affaires doit être respectée à tout moment, et les activités doivent être menées en dehors des heures de travail et des locaux de Co-operators. Aucun bien ni actif de Co-operators ne doit être utilisé dans le cadre de ces activités, y compris, mais sans s'y limiter, les ordinateurs portables, les téléphones cellulaires, les imprimantes, les adresses courriel ou les espaces de bureau.

Gardez vos activités politiques personnelles.

Respectez toutes les lois applicables et nos politiques relatives à votre participation aux affaires politiques. Que vous donniez du temps ou de l'argent, ou que vous donniez votre avis, assurez-vous qu'il est clair que votre participation est faite en votre nom propre, et non au nom de Co-operators ou en tant que personne la représentant. Si vous décidez de présenter votre candidature à une charge publique, vous devez le déclarer dans notre portail d'éthique, puis à nouveau si vous êtes élu ou élue, afin de garantir le respect de toutes les lois et réglementations applicables en matière de lobbying.

Les communications avec les fonctionnaires doivent être signalées à l'équipe des relations gouvernementales.

Le lobbying auprès des fonctionnaires est autorisé et constitue un droit démocratique. Cependant, certaines provinces et territoires à travers le pays ont des lois strictes sur le lobbying auxquelles Co-operators doit se conformer.

Vous devez demander l'autorisation avant de communiquer avec un ou une « fonctionnaire », y compris les représentantes et représentants élus, le personnel des ministères et départements, et les autorités de réglementation. Les communications avec les fonctionnaires doivent être signalées à l'équipe des relations gouvernementales dans un délai de cinq jours. Pour ce faire, on doit remplir le Rapport de communication avec un fonctionnaire.

Ces responsabilités s'appliquent aux communications effectuées directement au nom de Co-operators ainsi qu'à toute communication effectuée dans le cadre de votre implication par l'intermédiaire d'une association industrielle⁸.

⁸ Les conseillers et conseillères en sécurité financière et leur personnel ne peuvent pas faire de lobbying au nom de Co-operators.



Ressources complémentaires

Vous soutenir dans l'atteinte de l'excellence

Cette section traite des sujets suivants :

- [Ligne de signalement](#)

Ligne de signalement

Nous vous encourageons à signaler les problèmes à l'équipe de direction appropriée.

Votre gestionnaire devrait être la première personne que vous contactez. Cette personne est probablement la mieux placée pour comprendre votre problème et prendre les mesures appropriées. Si vous n'êtes pas à l'aise de lui en parler, ou si c'est déjà fait, mais que vous avez l'impression que vos préoccupations ne sont pas traitées de manière appropriée, [contactez un ou une autre gestionnaire ou utilisez la ligne de signalement de Co-operators, accessible en tout temps.](#)



Cliquez

speakup.cooperators.ca/fr-CA/



Appelez

1-833-841-1192



Co-operators, 101 Cooper Dr., Guelph, ON N1C 0A4
Tél. : 519-824-4400 | cooperators.ca | ethics@cooperators.ca
Disponible en anglais ~ Available in English
Publication en janvier 2026 | Public | ICA-3143F (01/26)

