



# CHARTRE ÉHIQUE

## DU GROUPE SPB



# SOMMAIRE

---

<b>I. CHAMP D'APPLICATION</b> .....	4
<b>II. PRINCIPES GÉNÉRAUX</b> .....	5
<b>A. Nos missions en qualité de courtier</b> .....	5
<b>B. Nos valeurs</b> .....	6
<b>C. Nos engagements</b> .....	6
1) Vis-à-vis de nos collaborateurs .....	6
2) Vis-à-vis de nos partenaires, fournisseurs et prestataires de services .....	8
3) Vis-à-vis des pays où nous sommes actifs.....	8
4) Vis-à-vis de l'environnement .....	8
<b>D. Protection des actifs et des données</b> .....	9
1) La confidentialité .....	9
2) Les systèmes d'information .....	9
3) Les données personnelles.....	10

# ÉDITO

---



**Jean-Marie Guian**  
Président du directoire  
du groupe SPB

« Notre groupe est fier de figurer au 1<sup>er</sup> rang sur le marché de l'assurance affinitaire grâce aux valeurs fondamentales qui ont toujours guidé nos activités.

Ces valeurs nous ont, depuis longtemps, fait prendre conscience de notre responsabilité à l'égard de la société. En plus de veiller à l'application des lois françaises et internationales, nous cherchons à accompagner les modes de consommation de façon à améliorer en permanence le bien-être de nos partenaires, des consommateurs et de nos collaborateurs.

Cette responsabilité réside au cœur de notre stratégie et s'incarne dans un engagement quotidien. Cette charte illustre la façon dont nous orientons nos pratiques et nos comportements à l'aune d'enjeux éthiques. Nous invitons l'ensemble de nos parties prenantes à en prendre connaissance. »



## I. CHAMP D'APPLICATION

La Charte éthique de SPB s'applique à l'ensemble des collaborateurs de la société SPB mais aussi à toutes les personnes travaillant pour SPB, notamment les intérimaires, les stagiaires, les personnes mises à la disposition de SPB et les personnes détachées au sein de SPB.

Les responsables hiérarchiques ont un rôle tout particulier à l'égard de leurs équipes dans la mise en œuvre de la Charte éthique dont ils doivent incarner les valeurs, assurer la promotion et respecter les règles.

Le Groupe SPB attend également de ses partenaires qu'ils adoptent un comportement conforme à l'esprit de cette charte.

## II. PRINCIPES GÉNÉRAUX

### A. Nos missions

En tant que courtier gestionnaire en assurance affinitaire et prestataire de services de réparations, nous proposons à nos partenaires des solutions innovantes pour créer de la valeur autour de leurs produits et fidéliser leur clientèle à leur marque.

À ce titre, SPB remplit plusieurs missions :

- Intermédiation : SPB identifie les besoins et les attentes de ses clients, puis sélectionne les garanties et les prix les plus adaptés au risque assuré. Pour cela, SPB fait preuve d'innovation en co-concevant des contrats sur-mesure et proposant des prestations de services innovantes afin de répondre à des demandes particulières.
- Conseil : tout au long de la co-construction des programmes d'assurances et de réparations, SPB apporte son expertise pour conseiller ses clients via une étude des évolutions sociales et réglementaires des marchés de l'affinitaire sur lesquels ses clients évoluent. SPB met en place toutes les actions nécessaires afin de mettre la conformité réglementaire au cœur de la construction de ses programmes d'assurance.
- Satisfaction client : la relation client est au cœur de notre métier, avec pour objectif de remettre le client au centre de nos actions et de renforcer le rôle essentiel joué par le gestionnaire d'assurance.




## B. Nos valeurs

La culture SPB s'appuie sur 6 valeurs fortes. Communes à tous les collaborateurs de SPB, elles doivent se traduire dans les gestes, dans les paroles et dans les actes au quotidien, lors des échanges avec les assurés, les clients grands comptes, les partenaires assureurs et bien sûr entre collègues.


La définition de chacune de ces 6 valeurs est la suivante :

### 1. INITIATIVE



**POUR SPB, L'INITIATIVE**  
c'est oser proposer des idées nouvelles et porter de nouveaux projets. Et bien plus !

### 2. ENTHOUSIASME



**POUR SPB, L'ENTHOUSIASME**  
c'est rester positif quels que soient les défis à relever. Et bien plus !

### 3. RESPECT



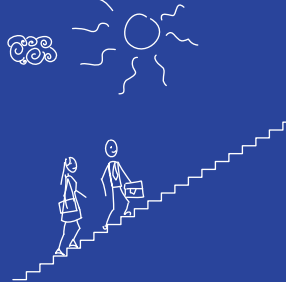
**POUR SPB, LE RESPECT**  
c'est avoir de l'estime pour nos interlocuteurs et leur travail. Et bien plus !

### 4. SENS DU SERVICE



**POUR SPB, LE SENS DU SERVICE**  
c'est tout mettre en œuvre pour répondre aux attentes de nos clients internes et externes. Et bien plus !

### 5. PERSÉVÉRANCE



**POUR SPB, LA PERSÉVÉRANCE**  
c'est dépasser les obstacles pour remplir nos engagements. Et bien plus !

### 6. ESPRIT D'ÉQUIPE



**POUR SPB, L'ESPRIT D'ÉQUIPE**  
c'est unir nos efforts pour atteindre ensemble les objectifs de l'entreprise. Et bien plus !

## C. Nos engagements

SPB prend des engagements vis-à-vis de ses différents interlocuteurs en termes sociaux et environnementaux dans le respect des droits humains fondamentaux des parties prenantes internes et externes. SPB s'engage contre le travail des enfants, le travail forcé et le travail dissimulé en France et dans tous les pays où il intervient. Outre ses engagements fondamentaux relatifs aux droits humains, SPB prend les engagements suivants :

### 1) Vis-à-vis de nos collaborateurs

Le groupe SPB a mis en œuvre une démarche concernant les ressources humaines et le respect des droits fondamentaux de l'homme qui couvre notamment les domaines de la santé et de la



sécurité des employés, des conditions de travail, du dialogue social, de la gestion des carrières et de la lutte contre le travail des enfants et le travail forcé.

La politique des ressources humaines SPB est fondée sur des principes de dignité, de tolérance, de respect mutuel et de confiance. Au-delà du respect des lois et règlements applicables en terme de droits du travail, SPB est particulièrement attentive :

- au respect de la vie privée des collaborateurs (notamment au regard des lois régissant les fichiers informatiques comme mentionné dans le paragraphe relatif à la confidentialité) ;
- à l'accompagnement de ses collaborateurs dans le développement de leurs compétences avec une politique appropriée de formation tout au long de la carrière :
  - En 2018, la société SPB a signé un nouvel accord d'entreprise relatif à la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences. SPB a opté pour un processus de recrutement transparent, l'établissement d'un plan de carrière et de développement individuel pour tous les employés et des mesures favorisant la mobilité interne.
  - Début 2019, SPB a obtenu le label Happy candidate. Bien que les mesures relatives au contrat de génération aient été supprimées en 2018, SPB a choisi de maintenir les mesures en faveur de l'emploi des « juniors » et des « seniors » mais aussi concernant l'accompagnement des seniors en fin de carrière. Pour ce faire, les ressources humaines ont une démarche donnant la priorité au recrutement interne et favorisant des formations de développement des compétences.
  - Une matrice d'accessibilité se construit progressivement pour donner de la visibilité aux collaborateurs sur leur parcours possible au sein de SPB. Chaque année, le collaborateur a un entretien annuel d'évaluation avec son manager pour mesurer ses compétences techniques et un entretien professionnel pour faire un point notamment sur les besoins de formation, les souhaits d'évolution.
- à encourager l'emploi et l'insertion des travailleurs handicapés ;
- à développer un dialogue social responsable auprès des collaborateurs et de leurs représentants ;

SPB s'engage chaque année auprès des partenaires sociaux à ouvrir des négociations d'un commun accord sur des thématiques définies par la loi. La représentativité des collaborateurs est assurée selon les lois en vigueur.

- à la qualité de vie au travail des employés :
  - depuis janvier 2010, la société SPB est dotée d'un pôle médical avec une infirmière à temps complet sur le site du Havre qui fait également le relais avec les autres sites.
  - Depuis janvier 2019, la société SPB est dotée d'une responsable de la qualité de vie au travail (QVT). Elle a pour mission, la mise en place de la politique santé et sécurité au travail, la coordination du baromètre d'opinion interne au sein des directions et la diffusion des résultats et la politique de prévention (santé ; audit hygiène, sécurité, environnement...).

Face aux difficultés externes, que peuvent rencontrer les collaborateurs dans leur vie privée, SPB a conclu un partenariat avec une assistante sociale pour qu'elle les aide dans leurs différentes démarches.

- en terme de sécurité, SPB forme ses salariés à la sécurité en entreprise via un e-learning, incite à la formation de sauveteurs secouristes du travail, de guides et de serre-files sur chacun de ses sites.
- à la conciliation vie privée / vie professionnelle : SPB a conclu avec les partenaires sociaux un accord sur le temps partiel choisi mais aussi un accord sur le télétravail pour concourir à une bonne qualité de vie au travail.
- à la prévention de la discrimination et du harcèlement : le règlement intérieur reprend les textes relatifs à ces thématiques mais aussi l'accord GPEC lorsqu'il fait mention du recrutement.

### 2) Vis-à-vis de nos partenaires, fournisseurs et prestataires de services

La société SPB souhaite que ses interlocuteurs tiers aient la même approche qu'elle en matière de responsabilité sociale environnementale, d'intégrité, de probité et de respect des lois applicables.

Ainsi avant d'entrer en relation avec un tiers, SPB réalise une « due diligence », c'est-à-dire un audit permettant d'évaluer leur situation.

SPB applique les principes de cette Charte éthique envers les tiers amenés à travailler avec elle.

SPB veille au développement de relations de confiance et de partenariat avec ses fournisseurs et sous-traitants afin de satisfaire au mieux les attentes de ses clients. La prise en considération des intérêts de chacun et le respect de termes contractuels équitables constituent les fondements des relations entre SPB, ses fournisseurs et ses sous-traitants.

Une charte dite « achat responsable » est également en vigueur au sein de SPB.

### 3) Vis-à-vis des pays où nous sommes actifs

SPB s'engage à respecter la culture et l'environnement des pays où elle est active tout en appliquant cette Charte éthique.

### 4) Vis-à-vis de l'environnement

En 2018, le Groupe SPB a ainsi réalisé 1 million d'interventions dans les services après-vente, ce qui constitue un enjeu fondamental pour l'environnement.

C'est la raison pour laquelle le Groupe SPB a mis l'économie circulaire au cœur de son modèle d'entreprise depuis 2010 en proposant à ses clients des services de reprise, de réparation, de démantèlement, de recyclage et de seconde vie dans une démarche de responsabilité sociale environnementale.

SPB s'appuie sur l'expertise et le savoir-faire de ses filiales spécialisées dans les prestations de services : SPB Services, Point Service Mobiles, Phone Service Center, SPB Lab et Citymain pour concevoir des offres sur-mesure et respectueuses de l'environnement.

Par ailleurs, au niveau de son siège social, SPB a formalisé une démarche environnementale concernant la consommation d'énergie et d'eau (ampoules LED, robinets temporisés notamment), les émissions de CO<sub>2</sub>, la gestion des déchets et la promotion de modes de consommation durable. À titre d'exemple, la société SPB a diminué sa consommation électrique d'environ 16 % entre 2016 et 2018, sa consommation d'eau d'environ 52 % entre 2015 et 2018, ses émissions de CO<sub>2</sub> de près



de 60 % sur le site du Havre en un an et le nombre d'impressions de près de 50 % sur le site du Havre en deux ans. Enfin, en collaboration avec le bailleur, SPB a lancé un projet de modernisation de son système de chauffage et de climatisation plus respectueux de l'environnement.

SPB a également adopté des mesures d'optimisation des transports, des voyages d'affaires et a pris des mesures en faveur du « Green IT », notamment au niveau de ses achats informatiques. De plus, la société effectue une collecte des déchets papier, des cartouches d'encre et recycle les équipements informatiques conformément à la réglementation européenne relative au recyclage des DEEE.

Enfin, des actions ayant pour but de responsabiliser les achats ont été mises en places. Le Groupe SPB a signé une charte relative à la politique des achats au sein du Groupe. En particulier, l'équipement informatique de bureau est sélectionné selon des critères environnementaux et sociaux et une procédure pour évaluer régulièrement les fournisseurs sur les enjeux environnementaux et sociaux a été mise en place. Ce paragraphe peut être remonté dans la section dédiées aux achats

## **D. Protection des actifs et des données**

### 1) La confidentialité

La confidentialité est un enjeu très important pour SPB et c'est un gage de qualité essentiel pour sa mission de courtier vis-à-vis des clients grands comptes, les assureurs et les assurés. En effet, SPB de par son activité a accès à de nombreuses données dont elle doit assurer la confidentialité. Les collaborateurs SPB sont fortement sensibilisés à la confidentialité par leur contrat de travail qui contient une clause relative à la confidentialité, mais aussi par le Guide CNIL . Il y a des mesures complémentaires de confidentialité pour l'activité de gestion liée aux données médicales.

La confidentialité porte également sur le savoir-faire de SPB qui nous permet de nous différencier de nos concurrents. SPB évolue dans un contexte concurrentiel fort dans lequel l'innovation et la stratégie font la différence et doivent donc rester confidentiels.

### 2) Les systèmes d'information

Les systèmes d'information et les réseaux sociaux sont des outils propices à la diffusion d'information. Pour éviter toute fuite de données via un de ces outils, SPB a établi une Charte des systèmes d'information ainsi qu'un Guide des bonnes pratiques sur les réseaux sociaux afin de véhiculer, auprès des collaborateurs de la société SPB, les bonnes pratiques à tenir dans l'utilisation de l'informatique.

Un Guide d'utilisation des réseaux sociaux a également été mis à la disposition des collaborateurs pour protéger les informations stratégiques et le savoir-faire du Groupe SPB. Ce guide a également vocation à alerter les collaborateurs sur les conséquences de la publication de données personnelles.

### 3) Les données personnelles

SPB met à la disposition de ses collaboratrices et collaborateurs des outils de communication,

tels que les emails, l'accès internet, des téléphones mobiles et d'autres applications. Ces outils sont destinés à un usage professionnel (se référer à la Charte des systèmes d'information ).

Par ailleurs, les activités de la société SPB impliquent le stockage de données confidentielles, de technologies, de produits et de services. Chaque collaborateur se doit de conserver la sécurité et l'intégrité des toutes les informations confidentielles auxquelles il a accès dans le cadre de son activité professionnelle. Elles peuvent tout aussi bien concerner les activités de production, les salariés, les clients ou les fournisseurs.

Chaque collaborateur veille à la préservation des actifs (matériels ou immatériels) de SPB, contre tout fait de dégradation, de vol ou de détournement et notamment à ne pas en user à des fins personnelles.

Pour garantir la sécurité de l'information, le Groupe SPB a mis en place différentes actions dont une formation de sensibilisation, une vérification des contrôles internes et une procédure de réponse aux incidents pour gérer les atteintes aux informations confidentielles.

Par ailleurs, la société SPB a mis en œuvre un calendrier de conservation des documents, l'anonymisation et la certification de destruction de données émise par le partenaire en charge de la destruction ou du recyclage.

De plus, des mesures visant à protéger les données des clients de l'accès non autorisé ou de la divulgation, ainsi que visant à consulter les clients sur les données ont été adoptées.

Un module e-learning sur la RGPD est déployé à l'attention de tous les salariés de la société SPB.

