



# Code de déontologie et d'éthique professionnelles



# Notre vision, notre mission et nos valeurs

Notre vision, notre mission, et nos valeurs sont fondamentales à l'exécution de notre travail. Ce Code de déontologie et d'éthique professionnelles s'appuie sur ces principes directeurs. Ils sont indiqués plus bas pour votre référence:

## Vision

Être reconnu comme premier prestataire mondial de solutions de gestion des sinistres et de solutions administratives personnalisées.

## Mission

Que nous soyons le fournisseur de services de choix en offrant des solutions de gestion des sinistres et des solutions administratives au sein de chacun des marchés que nous desservons.

## Valeurs

Dans la quête de cette mission, nous croyons qu'il faut:

- ◆ Agir de manière responsable avec honnêteté et intégrité
- ◆ Fournir des services de valeur à nos clients
- ◆ Reconnaître notre valeur partagée
- ◆ Fournir un milieu de travail sans danger et sain
- ◆ Fournir de la croissance à nos actionnaires
- ◆ S'engager à l'innovation et à la communication



# Table des matières



## **1 Comprendre notre Code de déontologie et d'éthique professionnelles**

- 1 L'objectif de notre Code
- 2 Couverture de notre Code
- 2 Notre engagement à la loi

## **3 Faire un rapport sur les questions qui peuvent contrevenir à notre Code**

- 3 Introduction au rapport
- 4 Ressources de rapport
- 5 Suivi des rapports
- 6 Protection pendant le processus de rapport
- 6 Traiter des manquements à notre Code

## **7 Agir de manière responsable avec honnêteté et intégrité**

- 7 Conflits d'intérêts
- 9 Lutte contre la corruption
- 12 Contrôles de commerce international
- 15 Pratiques équitables
- 16 Fraude

## **17 Fournir de la valeur à nos clients**

- 17 Services de qualité
- 17 Marketing et ventes éthiques
- 18 Protéger les informations des clients
- 18 Affaires avec les agences gouvernementales

## **19 Reconnaître notre valeur partagée**

- 19 Harcèlement
- 21 Non-discrimination
- 22 Protection et confidentialité des données
- 23 Rôles des responsables pour la en communication et l'éthique

## **24 Fournir un milieu de travail sûr et sain**

- 24 Sécurité du milieu de travail
- 25 Utilisation de la technologie
- 27 Protéger nos biens partagés

## **31 Fournir une croissance pour nos actionnaires**

- 31 Délit d'initié
- 33 Normes comptables
- 36 Responsabilité sociale des entreprises

## **37 S'engager à l'innovation et à la communication**

- 37 Contributions et activités politiques
- 39 Répondre aux demandes des médias et des analystes
- 40 Répondre aux demandes des fonctionnaires
- 41 Directives pour renoncer à des parties de notre Code
- 42 Reconnaissance



# Comprendre notre Code de déontologie et d'éthique professionnelles

## L'objectif de notre Code

Notre Code de déontologie et d'éthique professionnelles (le «Code») est conçu pour résumer les normes de conduite en affaire que tous les administrateurs, dirigeants et employés de Crawford doivent respecter. Il est un guide pour nous ainsi que toutes nos filiales du monde entier. Collectivement, Crawford et ses filiales sont parfois désignées comme notre «Société».

Notre Code n'aborde pas, et n'a pas pour but d'aborder chaque situation que nous pourrions rencontrer dans le cours des activités commerciales quotidiennes. En plus d'utiliser le Code comme référence déontologique, nous devons aussi compter sur notre propre jugement éthique pour conserver nos normes d'honnêteté et d'intégrité. Nous devons tous faire tous les efforts possibles pour obtenir d'autres conseils lorsque des questions d'éthique et de conformité apparaissent. Pour trouver les ressources que notre Société vous propose pour trouver des conseils, veuillez consulter la section «Faire un rapport sur les questions qui peuvent contrevenir à notre Code».



A stylized graphic of a globe in shades of blue, showing continents and latitude/longitude lines, positioned in the upper left corner of the page.

## Couverture de notre Code

Nous sommes tous responsables d'agir de manière conforme aux provisions applicables de ce Code. Ceci inclut tous les employés, dirigeants et agents de Crawford & Company et ses filiales en plus des membres du conseil d'administration de Crawford & Company. Notre Code s'applique à tout ce que nous faisons au nom de la Société.

## Notre engagement à la loi

Notre Code nous indique de respecter le texte et l'esprit de toutes les lois, règles et tous les règlements qui s'appliquent aux affaires de notre société, dans tous les pays où nous fonctionnons.

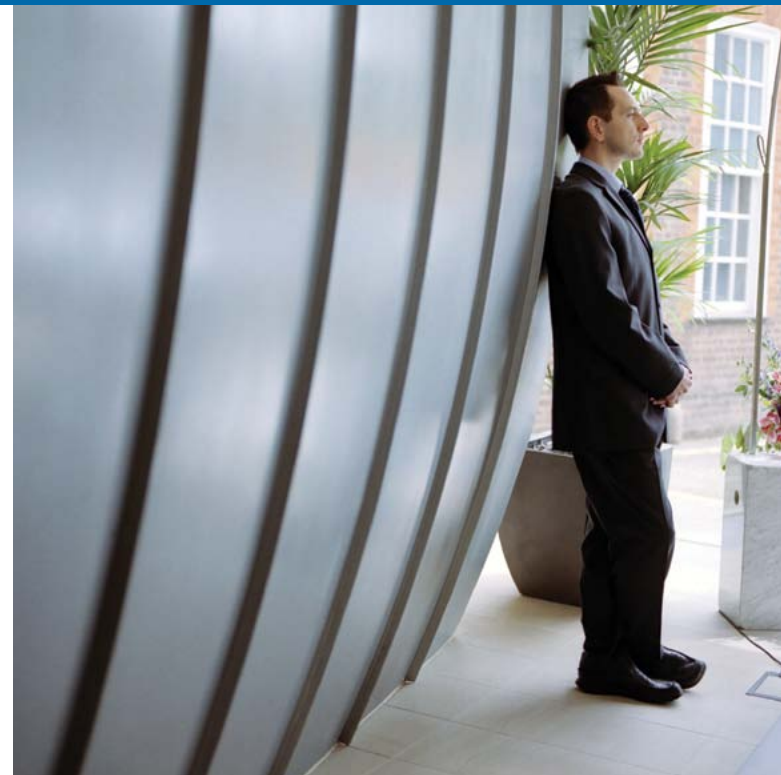
# Faire un rapport sur les questions qui peuvent contrevenir à notre Code

## Introduction au rapport

En vous familiarisant avec ce Code, nos politiques connexes et les lois et règlements qui touchent nos affaires, vous apprendrez beaucoup au sujet des directives qui structurent nos activités.

Il se peut que nous apprenions ou soupçonnions un jour des actes répréhensibles de la part des autres. Nous pouvons parfois avoir une question tout simplement au sujet d'une situation particulière. Nous pouvons aussi avoir besoin tout simplement d'une clarification sur la voie à suivre la plus appropriée. Si d'autres préoccupations apparaissent, nous nous devons de faire un rapport à l'agence appropriée. Lorsque nous avons besoin de conseils, nous pouvons tous utiliser ce Code comme guide de référence sur ce que nous devrions faire et qui contacter. La section suivante, «Ressources de rapport», présente diverses ressources que nous pouvons consulter au besoin.

N'oubliez pas que les rapports présentés en toute bonne foi ne mènent jamais à des représailles.



## Ressources de rapport

Si vous avez une question ou une préoccupation au sujet de ce Code, de la politique de la Société ou d'une conduite qui pourrait contrevenir à ces normes, veuillez en parler d'abord à votre directeur ou à la personne dont vous relevez.

Si ceci n'est pas possible ou si vous ne vous sentez pas confortable pour le faire, vous pouvez consulter l'une des ressources suivantes pour rapporter vos préoccupations ou demander conseil:

- ◆ Ressources humaines locales ou du siège social
- ◆ Votre directeur local approprié
- ◆ Le service juridique
- ◆ Le système confidentiel AlertLine
  - ◇ Sans frais aux États-Unis: +1.800.854.3205
  - ◇ Sans frais à l'extérieur des États-Unis: +1.866.265.4222\*

\*Il faut composer un code d'accès direct pour le pays avant ce numéro. Les codes d'accès direct varient d'un pays à l'autre et peuvent être modifiés de temps à autre. Les codes d'accès direct se trouvent sur le site Web d'AT&T à: <http://www.business.att.com/bt/access.jsp>

Le système confidentiel AlertLine vous permet de présenter vos préoccupations de manière anonyme.







## Suivi des rapports

Lorsque Crawford apprend qu'il y a des actes répréhensibles, notre Société agit rapidement pour prendre les mesures correctives appropriées et prévenir les problèmes pouvant survenir à l'avenir.

Pour résoudre tous les cas rapidement et de manière appropriée, la société attend votre coopération pour toute enquête s'il y a lieu.

N'oubliez pas que notre Code ne permet pas les actions suivantes:

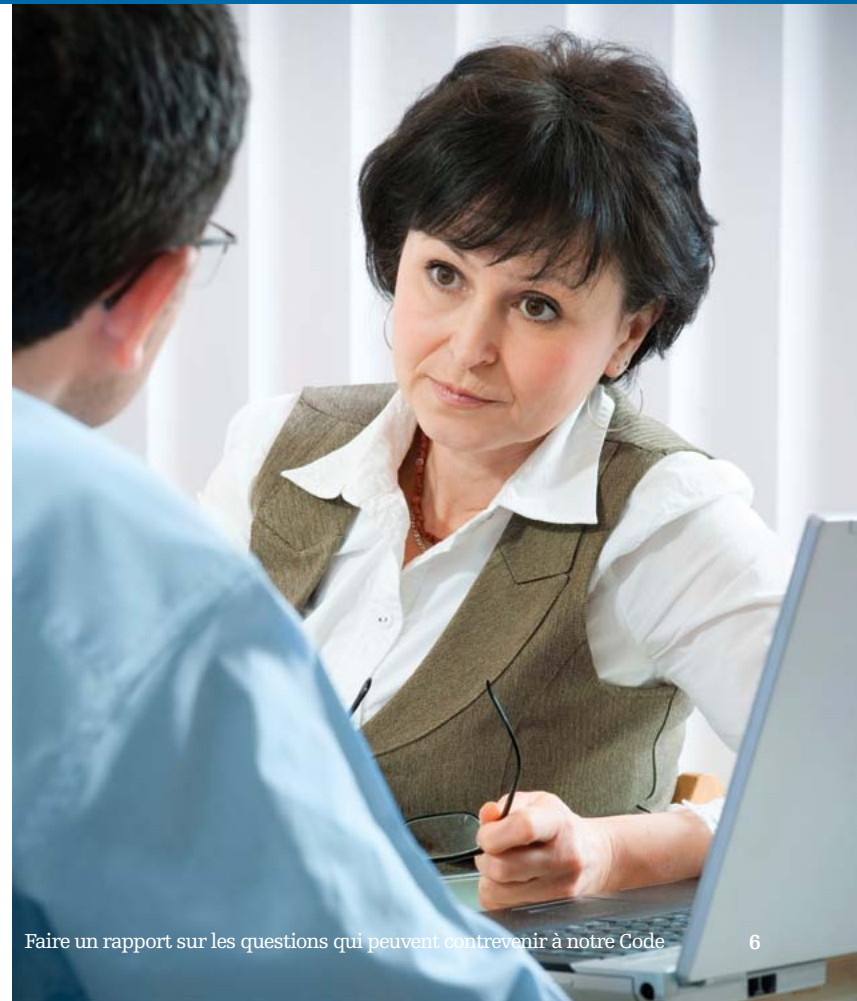
- ♦ Détruire des informations portant sur une question faisant l'objet d'une enquête
- ♦ Fournir des renseignements incomplets ou faux portant sur toute conduite légale ou éthique
- ♦ Ne pas rapporter ou cacher des faits ou des données portant sur une conduite légale ou éthique
- ♦ Discuter de problèmes faisant l'objet d'une enquête sans approbation préalable du service juridique

## Protection pendant le processus de rapport

Crawford & Company ne tolère pas de représailles contre toute personne qui rapporte en toute bonne foi une conduite non conforme à notre Code ou à toutes autres normes, lois ou autres règlements. Un rapport de «bonne foi» désigne le partage de ses préoccupations au sujet de violations possibles avec l'un des contacts nommés précédemment dans la section «Ressources de rapport». Si les rapports portent sur des inquiétudes honnêtes, peu importe qu'ils s'avèrent corrects ou non.

## Traiter des manquements à notre Code

Les actions qui s'avèrent contrevenir à notre Code, à la loi ou aux règlements applicables à notre entreprise mèneront à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. N'oubliez pas non plus que les contraventions à la loi peuvent mener à des sanctions civiles ou pénales pour les personnes impliquées, en plus de notre Société.



# Agir de manière responsable avec honnêteté et intégrité



## Conflits d'intérêts

Notre Code nous indique de considérer d'abord et avant tout les intérêts de la Société dans toutes les décisions commerciales. Les conflits d'intérêts peuvent miner notre jugement commercial, menacer notre réputation et exposer la Société à des risques légaux. Il y a «conflit d'intérêts» lorsque nos intérêts personnels ou familiaux entravent les intérêts de notre Société.

Nous devons tous éviter d'avoir tout intérêt qui pourrait être en conflit avec la performance éthique de nos responsabilités chez Crawford.

Si vous pensez vous trouver dans une situation de conflit d'intérêts, vous devez la divulguer et travailler pour la résoudre. Voici des exemples de conflits d'intérêts qui doivent être divulgués et résolus:

- ◆ Être propriétaire ou poursuivre des intérêts financiers importants dans une société en compétition avec Crawford, ou dans une société qui essaie de faire affaire avec notre Société
- ◆ Avoir un intérêt personnel ou familial dans une transaction avec la Société
- ◆ Tirer profit des occasions de l'entreprise ou participer à des intérêts commerciaux extérieurs, qui sont en conflit avec vos responsabilités dans notre Société
- ◆ Recevoir et donner des cadeaux, repas, divertissements ou autres avantages qui ne sont pas raisonnables, habituels et courants dans notre industrie et les sites où nous faisons affaire

Nous devons aussi être très attentifs aux lois qui contrôlent les cadeaux et les divertissements offerts aux fonctionnaires. En général, fournir ces marques de courtoisie et autres à toute personne agissant à titre de représentant gouvernemental est interdit par de nombreuses législations. Si vous êtes en contact de quelque façon que ce soit avec des fonctionnaires ou agences gouvernementales durant votre travail chez Crawford, vous devez vous familiariser avec les lois, et nos politiques, qui s'appliquent aux cadeaux, divertissements et marques de courtoisie. Veuillez demander des éclaircissements de votre responsable au besoin et reportez-vous aussi à votre manuel des employés.

Les conflits d'intérêts opérationnels, à la différence des conflits d'intérêts personnels, peuvent aussi apparaître en fournissant des services à nos clients. Les conflits opérationnels sont ceux où la Société pourrait se retrouver dans la position de représenter des intérêts opposés. Vous devriez vous reporter aux procédures de votre unité commerciale pour des conseils afin d'éviter les conflits opérationnels.

Veuillez consulter votre responsable ou le service juridique pour toutes questions ou préoccupations.

Q

Le frère de Tara est possède un important intérêt financier dans une société que l'unité commerciale de Tara a décidé de contacter comme nouveau client possible. Si leur unité remporte ce contrat, Tara devra travailler régulièrement avec le nouveau client. Puisque Tara n'est pas impliquée dans les ventes ou dans les processus de prise de décisions, elle croit que l'investissement de son frère n'est pas vraiment important. Est-ce qu'elle a raison?

R

Non. Nous devons déclarer rapidement tous les conflits d'intérêts réels ou potentiels. Tara devrait parler à son responsable ou au service juridique pour déclarer l'intérêt financier de son frère. Elle pourra ensuite travailler avec ces ressources pour s'assurer de respecter toutes les lois et les normes éthiques, et ainsi traiter le conflit d'intérêts potentiel correctement.

## Lutte contre la corruption

Crawford & Company est établie dans de nombreux endroits autour du monde ce qui signifie que nous — et toutes nos filiales du monde entier — devons être particulièrement prudents pour connaître et suivre toutes les lois de lutte contre la corruption s'appliquant à notre travail. Certaines de ces lois incluent:

- ♦ La loi des États-Unis sur les pratiques de corruption à l'étranger Foreign Corrupt Practices (FCPA)
- ♦ La loi britannique sur les commissions occultes (UK Bribery Act)
- ♦ L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)
- ♦ D'autres lois semblables en vigueur dans le monde entier

Ces lois nous empêchent d'offrir des commissions occultes ou d'essayer d'offrir des commissions occultes aux fonctionnaires étrangers. Nous ne devons pas non plus travailler avec des tiers qui détournent des fonds pour toutes sortes de pratiques malhonnêtes, comme un pot-de-vin, une commission occulte ou des paiements inappropriés. Nous sommes tenus responsables des actions de nos partenaires commerciaux et nous essayons de ne travailler qu'avec des partenaires qui respectent des normes éthiques semblables aux nôtres.

Une «commission occulte» peut être:

- ♦ Toute chose de valeur — incluant, mais sans s'y limiter, de l'argent, des cadeaux, des faveurs, une utilisation en nature des ressources de la société ou un divertissement
- ♦ Considéré comme un effort pour influencer des actions ou des décisions de fonctionnaires
- ♦ Essayer d'obtenir ou de conserver des contrats
- ♦ Considéré comme un effort pour obtenir un avantage inapproprié

Les «représentants de gouvernements étrangers» peuvent inclure:


- ♦ Fonctionnaires fédéraux, d'état, provinciaux ou locaux
- ♦ Candidats politiques
- ♦ Représentants officiels de parti politique
- ♦ Membres des familles royales
- ♦ Employés d'entreprises qui appartiennent ou sont contrôlés par un gouvernement
- ♦ Employés d'organisations internationales

De même, nous ne devons jamais offrir ni accepter de «ristourne». Ceci signifie que nous ne devons pas faire ce qui suit en échange d'une entente ou d'un arrangement d'affaires:

- ♦ Retourner toute somme d'argent, qu'elle soit à payer ou déjà payée
- ♦ Accepter de retourner toute somme d'argent, qu'elle soit à payer ou déjà payée

En plus, nous ne pouvons pas participer à toute «commission occulte commerciale». Cela signifie essayer d'offrir une commission occulte à nos clients, partenaires, fournisseurs ou toute personne travaillant en leur nom, dans le but d'influencer leur prise de décision. De même, nous ne devons pas employer de tiers pour exécuter toute action qui nous est interdite.





Une autre pratique que nous devons comprendre porte sur les paiements pour les actions gouvernementales de routine. Dans certaines parties du monde, il est courant pour les fonctionnaires de recevoir ce que l'on appelle des paiements pour «graisser», «faciliter» ou «accélérer». Ils ont pour but d'accélérer ou d'obtenir l'exécution d'actions gouvernementales de routine de ces fonctionnaires. Des exemples de ces actions de routine peuvent inclure:

- ♦ Émettre des licences ou des permis
- ♦ Obtenir des services publics
- ♦ Émettre des permis de travail ou des visas
- ♦ Fournir une protection policière ou d'incendie

**Notre Code interdit de tels paiements.** Il y a des lois strictes régissant ces paiements qui sont complexes et varient d'un pays à l'autre. Dans des circonstances extraordinaires et rares impliquant des préoccupations de santé et de sécurité, on peut faire une exception, mais seulement avec l'approbation préalable explicite du service juridique.

Puisque ces lois et ces questions sont complexes, veuillez demander conseil au service juridique si vous avez des questions ou si vous croyez qu'il y a contravention de l'une ou l'autre de ces directives. Vous pouvez aussi vous reporter à notre [\*Politique de conformité relative à la lutte contre la corruption et la Loi sur les manœuvres frauduleuses étrangères.\*](#)

Q

Ivan a besoin de faire traiter rapidement certains documents importants par une agence gouvernementale locale. Il a entendu dire que parfois les fonctionnaires de cette agence acceptaient des paiements informels pour accélérer certaines tâches. Est-ce que ce serait possible pour Ivan de payer quelqu'un à l'agence pour accélérer le processus? Il sait que son client compte sur lui.

R

Non, Ivan ne doit jamais payer — ni essayer de payer — tout type de paiement facilitateur. Nous nous efforçons de répondre aux attentes et, si possible, de dépasser les attentes de nos clients. Nous ne devons jamais le faire, par contre, si cela signifie sacrifier nos normes d'éthiques ou la conformité à la loi.

## Contrôles de commerce international

Comme société mondiale, nous devons nous conformer assidûment aux lois et aux règlements locaux et nationaux régissant notre activité internationale. Bien que de nombreux services que nous fournissons aux clients n'impliquent pas de transfert de produits physiques, nous devons quand même respecter certaines lois sur les exportations et les importations.

Lorsque les choses suivantes sont expédiées ou transférées à un autre pays, il y a une «exportation»:

- ♦ Produits
- ♦ Services
- ♦ Technologie
- ♦ Données ou information

Aussi fournir ce qui suit aux citoyens non-américains — même verbalement — est considéré une activité d'exportation:


- ♦ Technologie
- ♦ Information technique
- ♦ Logiciel

Le citoyen non américain qui reçoit, dans ces cas, peut être aux États-Unis ou dans un pays tiers pour que cette activité soit considérée une exportation.

Nous devons vérifier que tous les récipiendaires et sites de livraison sont admissibles légalement à recevoir des articles ou de l'information, avant l'activité d'exportation. Nous devons obtenir toutes les licences et tous les permis nécessaires et payer toutes les franchises appropriées.

Importer ou apporter des biens achetés d'une source externe et étrangère d'autres pays est aussi normalement sujet à diverses lois et règlements. Cette activité peut aussi exiger de payer certaines franchises ou taxes ou de soumettre certaines demandes.





Nous jouons aussi un rôle important dans le monde pour la prévention et la détection du blanchiment d'argent. Ceci signifie, en partie, que nous devons être prudents pour éviter les transactions qui pourraient impliquer des fonds d'activités illégales. De telles activités contreviennent aux lois de lutte contre le blanchiment d'argent. Pour protéger nos opérations contre le blanchiment d'argent, nous devons:

- ◆ Faire une diligence raisonnable appropriée pour nos partenaires commerciaux possibles
- ◆ Exécuter toutes les vérifications d'identité applicables pour nos partenaires possibles
- ◆ Nous assurer de ne choisir que des partenaires commerciaux aux activités commerciales légales et légitimes
- ◆ Participer à des transactions financières seulement après une vérification appropriée indiquant que les fonds impliqués proviennent de sources légitimes

Puisque les problèmes de blanchiment d'argent sont compliqués, n'essayez pas de les traiter seuls. Si vous découvrez des signes possibles de blanchiment d'argent ou d'autre activité illégale, signalez-les à votre responsable, au service juridique ou au système confidentiel AlertLine.



Nous avons aussi une responsabilité d'éviter de coopérer avec toute demande de participer à des boycottages étrangers non approuvés ou à des pratiques commerciales restrictives connexes. Ceci signifie que nous ne pouvons pas fournir d'information, agir ou faire toute déclaration qui pourrait laisser croire que nous participons à un boycottage étranger illégal. Les lois qui régissent ces questions ont de graves pénalités.

Notre Société doit aussi rapporter toute demande de boycottage possible au gouvernement des États-Unis. Pour aider avec cette exigence, rappez toute information ou demande que vous croyez reliée à des demandes de boycottage illégal à votre responsable, au service juridique ou au système confidentiel AlertLine.

Q

Jena négocie un contrat de vente de nos services à une organisation égyptienne. En révisant une ébauche du contrat, Jena remarque que le client possible a ajouté une section qui exige que nous limitions nos affaires en Israël. Que devrait faire Jena après avoir vu cette nouvelle section?

R

Jena doit impliquer immédiatement son responsable et le service juridique dès qu'elle remarque le texte du contrat. Si elle ne rapporte pas le changement apporté par le client possible au contrat, elle et Crawford pourraient faire face à certaines pénalités sous les lois de lutte contre le boycottage. Le responsable de Jena et le service juridique l'aideront à trouver le meilleur moyen pour gérer cette situation.



## Pratiques équitables

Nous sommes engagés à suivre les principes de pratiques équitables dans toutes nos activités commerciales. Ceci inclut les règles mentionnées fréquemment comme lois sur la «concurrence» ou «antitrust». L'objectif de ces lois est de conserver une économie concurrentielle où la libre entreprise peut s'épanouir. Le fait que notre Code insiste sur la conformité complète à ces lois s'appuie sur notre désir de respecter les lois et aussi notre conviction que la protection d'une économie libre et concurrentielle est essentielle.

Les lois sur la concurrence interdisent normalement les ententes entre concurrents sur ce qui suit:

- ♦ Les prix
- ♦ La division des marchés
- ♦ La répartition des clients
- ♦ Toute autre activité qui limite la concurrence, que ce soit par les fournisseurs ou les clients

Nous sommes engagés à prendre des décisions d'affaires et commerciales seulement sur la base des meilleurs intérêts de notre Société. Nous ne prenons jamais ces décisions selon les arrangements ou les ententes avec tout concurrent.

Puisque nous sommes engagés à nous conformer à toutes les lois sur la concurrence, nous devons éviter toute conduite ou tout comportement y contrevenant ou semblant y contrevenir. Si ces sujets sont soulevés dans toute conversation avec un concurrent, arrêtez immédiatement la conversation.

Bien que les réunions des associations de l'industrie et autres activités offrent des occasions de réseautage et de production d'affaires, elles présentent aussi certains risques. Lorsque nous participons à ces activités, nous devons nous assurer d'éviter même toute suggestion de pratiques commerciales ne respectant pas l'éthique.



# Q

Derek assiste à une réunion de l'industrie d'assurance. Au déjeuner avec ses collègues d'organisations concurrentes, la discussion passe aux prix. Un participant suggère que s'ils ne discutent pas de niveaux de prix précis, peut-être que les personnes réunies pourraient s'entendre pour ne pas lancer une guerre des prix. Comment Derek devrait-il réagir?

# R

Diverses lois sur la concurrence du monde entier interdisent les ententes entre concurrents portant sur les prix chargés, que les prix précis soient discutés ou non. En entendant la suggestion de son collègue, Derek doit quitter immédiatement la rencontre du déjeuner et contacter le service juridique ou le système confidentiel AlertLine. Être présent durant des conversations illégales, même accidentellement pourrait mener à des conséquences sous les lois sur la concurrence. Pour cette raison, Derek devrait se protéger en signalant l'incident.

## Fraude

Nous sommes engagés à maintenir l'intégrité de notre Code et de nos opérations commerciales. Cet engagement signifie que nous ne tolérerons pas de fraude, malhonnêteté ou conduite criminelle de quelque sorte que ce soit. Si vous soupçonnez un acte criminel ou frauduleux, rappez immédiatement votre inquiétude à/au:

- Votre responsable ou à la personne dont vous relevez
- Un autre responsable approprié
- Service juridique
- Système confidentiel AlertLine

Tous les rapports seront considérés avec sérieux et suivis d'une enquête rapide. Comme pour toutes autres violations de notre Code, des mesures disciplinaires appropriées seront administrées pouvant aller et inclure le licenciement si une enquête confirme des actes répréhensibles.

# Fournir de la valeur à nos clients



## Services de qualité

Dans le cadre de notre vision, notre mission et nos valeurs, nous tenons toujours à fournir des solutions de gestion des sinistres et les solutions administratives de haute qualité. Notre bonne réputation compte sur l'atteinte de ce but et nos normes élevées de qualité. Pour continuer à réussir tout en maintenant notre réputation de qualité, nous devons toujours suivre des procédures de contrôle internes et respecter fidèlement les modalités des contrats. Assurez-vous de toujours comprendre les modalités et critères de vos projets et affectations. Parlez immédiatement à votre responsable si vous découvrez des problèmes portant sur le contrôle de la qualité ou l'exécution des contrats.

## Marketing et ventes éthiques

Dans la vente, la publicité ou le marketing de nos services, nous devons agir honnêtement et avec intégrité. Nous ne devons faire que des déclarations véridiques sur la qualité, les caractéristiques ou la disponibilité de nos services. Nous devons aussi éviter de faire des comparaisons injustes ou incorrectes entre les services de nos concurrents et les nôtres.



## Protéger les informations des clients

Nos clients nous confient leurs informations et nous devons nous montrer dignes de cette confiance en traitant ces informations avec le plus grand soin. Les informations fournies peuvent souvent concerner les demandeurs ou les personnes assurées. Nous nous devons de protéger tous les renseignements que nous traitons. Nous faisons cela en ne partageant ces renseignements avec des tiers ou des collègues que lorsqu'il y a une raison d'affaire pour le faire et de manière conforme à toutes les lois sur la protection et la confidentialité des données applicables. Si vous soupçonnez que les informations des clients ont été mal traitées, veuillez parler immédiatement à votre responsable ou au service juridique.

Pour plus d'information sur la protection des données des clients, reportez-vous à notre [Politique sur la protection et la confidentialité des données mondiales](#).

## Affaires avec les agences gouvernementales

Les lois et les règlements portant sur les affaires avec les agences gouvernementales ont des exigences différentes et plus exhaustives que ceux pour d'autres clients. Contrevenir aux modalités des contrats gouvernementaux pourrait soumettre notre Société à des enquêtes, des poursuites ou autres résultats négatifs. Ceci signifie que lorsque nous interagissons et faisons affaire avec les fonctionnaires, nous devons être bien conscients de nos actions. Nous devons nous familiariser et nous conformer strictement à toutes les lois et à tous les règlements s'appliquant aux transactions avec les agences gouvernementales.

# Reconnaître notre valeur partagée


Nous sommes engagés à créer et à conserver un milieu de travail sain et sans danger où les employés et les parties prenantes sont traités équitablement et avec respect. Puisque notre Société valorise les opinions utiles de tous les employés, une communication ouverte et positive est importante.

## Harcèlement

Nous ne devons pas présenter de comportement qui pourrait être considéré comme un harcèlement. Le harcèlement inclut des actes manifestes comme des menaces ou des comportements hostiles en plus d'actions moins évidentes qui ont un impact sur la dignité des collègues. Ceci peut inclure des remarques ou des gestes portant sur:

- ♦ Race
- ♦ Couleur
- ♦ Religion
- ♦ Sexe
- ♦ Orientation sexuelle
- ♦ Âge
- ♦ Origine nationale
- ♦ Statut d'ancien combattant
- ♦ Incapacité





Ces qualités peuvent être indiquées collectivement comme des «groupes protégés».

Toute action créant un milieu intimidant, offensant ou humiliant pour toute autre personne est du harcèlement. Ces types d'actions n'ont pas leur place chez Crawford.

Le harcèlement peut prendre des formes sexuelles ou non-sexuelles. Les exemples de harcèlement sexuel peuvent inclure:

- ♦ Des commentaires inappropriés sur l'apparence d'une autre personne
- ♦ Des commentaires suggestifs
- ♦ Des propositions indésirables
- ♦ Des plaisanteries inappropriées d'une nature sexuelle
- ♦ Contacts physiques
- ♦ Demandes de faveurs sexuelles

Le harcèlement non-sexuel peut inclure des images, des remarques ou des plaisanteries portant sur tous groupes protégés indiqués plus haut. Il ne doit y avoir aucune forme de harcèlement dans les milieux de travail de Crawford. Pour y arriver, nous devons nous assurer que nos actions et nos paroles sont toujours respectueuses et appropriées. Nous devons aussi nous protéger et nous protéger les uns les autres du harcèlement en rapportant tout comportement harcelant actuel ou soupçonné au service des ressources humaines ou au système confidentiel AlertLine.



## Non-discrimination

Se traiter les uns les autres de manière équitable et avec respect signifie valoriser l'ensemble des antécédents, des expériences et des idées que nous apportons à notre milieu de travail. Nous ne discriminerons pas et nous ne prendrons pas de décisions reliées à l'emploi sur la base de tout groupe protégé indiqué plus haut. Les «décisions d'emploi» peuvent inclure:

- ♦ Indemnisation
- ♦ Avantages sociaux
- ♦ Embauche
- ♦ Placement
- ♦ Formation
- ♦ Transfert
- ♦ Promotion
- ♦ Rétrogradation
- ♦ Licenciement

Nous ne basons ces types de décisions que sur le mérite. Si vous soupçonnez ou savez qu'il y a eu discrimination, contactez immédiatement les ressources humaines ou le système confidentiel AlertLine.

# Q

Michael a vu récemment un responsable de son unité faire une avance sexuelle à une employée qui relève de lui. Michael a dit à l'employée qu'elle devrait signaler l'événement aux ressources humaines ou au système confidentiel AlertLine, mais il n'a pas la certitude qu'elle l'a fait. Est-ce que Michael a fait tout ce qu'il devait faire?

# R

Pas entièrement. Michael a fait le bon premier pas en suggérant à l'employée de faire un rapport. Mais s'il n'est pas certain que ce problème a été rapporté, il devrait aviser les ressources humaines ou le système confidentiel AlertLine lui-même.

## Protection et confidentialité des données

Chez Crawford, nous protégeons les renseignements personnels des collègues et des clients en suivant nos directives pour leur recueil, leur stockage et leur utilisation. En prenant l'une de ces mesures, nous devons le faire conformément à toutes les lois applicables sur la confidentialité, là où nous faisons affaire.

Certains exemples de renseignements personnels que nous recueillons peuvent inclure:

- ♦ Antécédents médicaux
- ♦ Coordonnées
- ♦ Antécédents d'emploi
- ♦ État matrimonial
- ♦ Numéros d'identification émis par le gouvernement

Lorsque nos responsabilités professionnelles incluent les utilisations suivantes des renseignements personnels, nous devons de connaître et de nous conformer aux lois sur la protection des données et de la confidentialité qui portent sur notre travail:

- ♦ Utilisation générale ou accès
- ♦ Recueil
- ♦ Stockage
- ♦ Modification
- ♦ Transfert
- ♦ Suppression

Nous devons aussi nous assurer de ne partager ces renseignements qu'avec ceux qui ont une raison professionnelle de les connaître.

Pour plus d'information sur les directives de protection des données, veuillez consulter la [Politique sur la protection et la confidentialité des données mondiales](#).

## Rôles des responsables pour la communication et l'éthique

Les responsables de Crawford & Company sont des ressources et des modèles à suivre pour la conduite en affaire appropriée. Ce rôle de leadership comprend des responsabilités supplémentaires pour illustrer notre Code.

L'on s'attend à ce que les responsables:

- ♦ Favorisent un milieu de travail sain et sans danger que nous recherchons tous
- ♦ S'assurent que les employés sont traités de manière équitable et avec respect
- ♦ Créent des milieux confortables qui encouragent les employés à soulever leurs inquiétudes, à poser des questions et à participer à la discussion au sujet des problèmes du milieu de travail

Les responsables ont aussi la responsabilité de promouvoir une culture éthique. Voici certains moyens pour y arriver:

- ♦ Respecter les normes de notre Code en tout temps
- ♦ Promouvoir et communiquer ces normes de manière appropriée
- ♦ S'assurer que les employés comprennent et se conforment aux normes de notre Code
- ♦ Offrir de l'aide à toute personne qui signale une violation ou une inquiétude soupçonnée en toute bonne foi
- ♦ Répondre à toutes les questions des employés au sujet de ce Code ou de nos politiques
- ♦ Ne jamais permettre ou faire des représailles contre toute personne qui rapporte des actes répréhensibles soupçonnés en toute bonne foi
- ♦ Reporter les questions d'inconduite soupçonnée ou avérée par les voies appropriées

Ceux parmi nous qui ont des responsabilités de direction doivent diriger en donnant un exemple éthique que les autres peuvent suivre.

# Fournir un milieu de travail sûr et sain



## Sécurité du milieu de travail

Crawford & Company s'est engagée à assurer un milieu de travail sûr, sain et sans drogue pour tous les employés. La sécurité est une responsabilité qui doit être partagée et soutenue par chacun d'entre nous dans chaque activité professionnelle. Nous devons aussi nous conformer à toutes les lois et à tous les règlements applicables portant sur la sécurité et la santé.

Un esprit lucide et sain est nécessaire pour l'exécution appropriée de nos fonctions professionnelles. L'abus d'alcool ou de drogue compromet notre capacité à travailler de manière professionnelle et sûre. Nous ne pouvons pas travailler sous l'influence de l'alcool, de drogues illégales ou de médicaments en vente libre ou vendus sur ordonnance et mal employés. Nous ne devons jamais avoir, transférer ni vendre des substances indiquées plus haut en des lieux appartenant à la Société. Les exceptions ne peuvent être accordées qu'en transférant l'alcool dans un contenant scellé comme cadeau pré-autorisé ou en consommant de l'alcool avec modération et avec un bon jugement au cours d'une activité autorisée de la Société.

La violence n'a pas sa place chez Crawford non plus. Nous ne devons jamais faire de menaces verbales, commettre d'actes violents de quelque sorte ni apporter des armes dans les locaux de la Société.

Si vous pensez que les conditions sont dangereuses ou malsaines, avisez immédiatement votre responsable ou le service juridique.




## Utilisation de la technologie

Il est important de comprendre que tous les systèmes informatiques et les dossiers de travail de la Société sont la propriété de notre Société. À ce titre, nous ne pouvons pas nous attendre à la confidentialité en utilisant ou ayant accès à ces ressources. Les systèmes informatiques et les logiciels et périphériques connexes ne peuvent être utilisés que pour des raisons commerciales, sauf lorsque la politique de la Société permet de faire autrement.

Les activités suivantes sont interdites même pour des raisons humoristiques:

- ♦ Visiter des sites Internet inappropriés
- ♦ Utiliser les systèmes informatiques ou les courriels de la Société pour faire ou envoyer des remarques désobligeantes ou offensantes

Nous devons être particulièrement prudents en envoyant des messages par courriel. Ils peuvent être interceptés ou envoyés à des personnes autres que le destinataire prévu. Pour cette raison, nous devrions être particulièrement prudents en envoyant électroniquement des informations confidentielles ou exclusives. En résumé, une information «exclusive» ou «confidentielle» appartient à Crawford, à nos parties prenantes, ou à d'autres tiers pertinents et cela pourrait endommager ces groupes si cette information était rendue publique. Pour plus d'information au sujet des informations confidentielles et exclusives, veuillez consulter la section suivante, intitulée «Protéger nos biens partagés».



N'oubliez pas non plus que l'information stockée électroniquement et les courriels de notre Société peuvent faire l'objet de vérifications ou de surveillances de routine.

Nous devons utiliser correctement la technologie de notre Société et aussi faire preuve d'un bon jugement en utilisant les médias sociaux sur Internet. Notre Société reconnaît nos droits de participer à toute forme de publication ou discussion en ligne, ce qui peut inclure:

- ♦ Blogs
- ♦ Wikis
- ♦ Réseaux sociaux en ligne

Il est vraiment de plus en plus important pour nous de participer correctement à ces divers forums pour apprendre et contribuer à ces communautés. En utilisant des médias sociaux sur Internet, nous devons nous rappeler des directives suivantes:

- ♦ Tout ce qui est publié en ligne sera public pendant longtemps
- ♦ Si vous vous identifiez avec Crawford, comme employé ou entrepreneur, assurez-vous que votre profil apparaisse constamment de la manière dont vous voulez être perçu par les collègues et les clients
- ♦ Partagez seulement des informations qui ne sont pas confidentielles, exclusives, privées ou protégées de toute autre façon
- ♦ Utilisez un langage respectueux, tout comme vous le faites dans votre milieu de travail

Si vous trouvez des informations ou des références portant sur Crawford sur Internet ou dans les médias sociaux, ne répondez pas. Si vous croyez que le contenu trouvé pourrait être source d'inquiétude, veuillez l'indiquer à notre directeur des relations publiques de la société à des fins d'examen.

Pour plus d'informations sur l'utilisation appropriée des médias sociaux, veuillez consulter l'une des ressources suivantes:

- ♦ Votre responsable ou la personne dont vous relevez
- ♦ [Notre Politique sur les médias sociaux mondiaux](#)
- ♦ Notre Politique et nos procédures pour les relations médiatiques



## Protéger nos biens partagés

Nous ne devons utiliser la propriété ou les biens de la Société qu' à des fins commerciales légitimes. Les exceptions à ce principe — permettant l'utilisation personnelle des biens de la Société — ne peuvent survenir que dans des circonstances limitées lorsque cela est permis par la politique de la Société. Il est aussi important de se rappeler que nos installations et nos propriétés peuvent être inspectées en tout temps.

Ceci peut inclure:

- ♦ Systèmes informatiques
- ♦ Registres téléphoniques
- ♦ Registres des courriels
- ♦ Utilisation d'Internet
- ♦ Installations
- ♦ Fonds
- ♦ Documents commerciaux
- ♦ Bureaux et autres espaces de travail

Normalement, nous ne pouvons pas conserver de biens de la Société à la fin de notre emploi auprès de Crawford.

L'information confidentielle — ou exclusive — est un autre type de bien que nous devons protéger en tout temps.


«L'information confidentielle» indique toute information de nature secrète ou restreinte appartenant à notre/nos:

- ♦ Société
- ♦ Clients
- ♦ Partenaires commerciaux tiers
- ♦ Concurrents

En traitant une information de ce genre, nous devons nous conformer aux lois et aux règlements sur la confidentialité applicables en plus des accords conclus avec les clients régissant la protection des données.

Les exemples d'information confidentielle incluent:

- ♦ Plans commerciaux
- ♦ Information et listes de clients
- ♦ Information technique
- ♦ Plans stratégiques et de marketing
- ♦ Modalités et conditions, tarifs ou frais offerts à certains clients
- ♦ Toute information confiée à la Société par d'autres
- ♦ Les renseignements personnels des demandeurs et des personnes assurées



Certains types de renseignements sont sous la catégorie de «secrets commerciaux» portant sur l'information qui donne à Crawford un avantage concurrentiel. Nous devons être prudents avec cette information, nous assurer de ne jamais la divulguer accidentellement ou la laisser où d'autres peuvent la trouver. Ceci signifie que nous ne devons pas discuter de ceci ou d'autre information confidentielle où quelqu'un peut entendre. Les salles de pause, les restaurants et les aéroports sont des exemples de types d'endroits où nous devons surveiller avec soin nos conversations. Nous devons aussi protéger les ressources qui stockent les renseignements sensibles comme les ordinateurs, appareils de communication et dossiers. Nous ne devons jamais laisser ces renseignements sans supervision ou leur laisser courir le risque d'être volés ou consultés de manière inappropriée.


Q

Ava traite la facturation des clients dans le bureau de comptabilité d'une des unités commerciales de Crawford. Elle a des plans de dîner avec la famille un soir et elle n'aura pas le temps de ramener l'ordinateur portable de la Société à la maison avant le repas. Elle stocke une grande quantité d'informations des clients sur son ordinateur portable et elle a peur qu'on le vole. Comment devrait-elle protéger l'ordinateur portable et les informations qu'il contient?

R

Ava devrait laisser le portable en lieu sûr à son bureau. Nous nous devons de protéger les renseignements confidentiels de nos clients en plus des systèmes et données de notre Société. Nous ne devons jamais mettre nos biens ou nos renseignements confidentiels courant le risque de violations de sécurité ou de vol.





Nous sommes aussi engagés à suivre des normes élevées d'éthique et toutes les exigences légales applicables en recueillant de l'information sur les concurrents. Ceci signifie ne jamais utiliser de moyens frauduleux ou trompeurs en recueillant de l'information sur les concurrents et ne jamais essayer d'obtenir une information de ce genre auprès de nouveaux employés qui travaillaient précédemment chez un concurrent.

Nous devons aussi protéger l'information portant sur les concurrents — et tous les tiers — avec autant de soin que nos propres informations. Parfois, nous découvrons cette information dans le cours de notre travail et parfois des tiers choisissent de la partager avec nous. Nous ne pouvons partager cette information que lorsque nous avons reçu la permission expresse de le faire. Ceci inclut de la partager avec des collègues de Crawford qui doivent avoir une raison professionnelle pour connaître une telle information afin que nous puissions en discuter de manière éthique.

Veuillez consulter le service juridique si vous avez des questions sur les lois ou les règlements sur la confidentialité dans votre site. Veuillez aussi contacter le service juridique si vous croyez avoir reçu l'information confidentielle de manière inappropriée.

**Q** Au cours d'un récent voyage d'affaires pour assister une conférence de l'industrie, Walker a permis à un ami d'utiliser son ordinateur portable jusqu'au lendemain matin. Son portable contenait de l'information exclusive, incluant des renseignements personnels sur les demandeurs et les personnes assurées. Est-ce convenable?

**R** Nous devons suivre les directives de notre Code en plus des politiques de la Société qui expliquent comment protéger les biens de la Société. (Nos biens incluent souvent l'information.) Walker n'aurait pas dû prêter son ordinateur portable — un bien de la Société — à son ami parce qu'ainsi il aurait pu exposer les renseignements des demandeurs à une personne qui n'avait pas de raison de les connaître. Vous devriez contacter le service juridique ou le système confidentiel AlertLine pour savoir immédiatement ce que vous devez faire si vous êtes au courant d'une utilisation qui n'est pas éthique des biens ou des renseignements de la Société.



Enfin, la propriété intellectuelle (ou «PI») est un autre bien important et nous sommes tous responsables de la protéger. Certains exemples de PI peuvent inclure:

- ◆ Noms
- ◆ Logos
- ◆ Marques de commerce
- ◆ Brevets
- ◆ Droits d'auteur
- ◆ Marques de service
- ◆ Logiciel
- ◆ Bandes
- ◆ Livres

Les lois portant sur la PI protègent les droits de tous les propriétaires de tels biens, tout comme les lois qui protègent les propriétaires de propriété physique. À cause de cela, nous devons nous assurer d'exécuter les droits de PI de Crawford tout en respectant ceux des autres. Contrevenir aux droits de PI des autres — comme la copie illégale de logiciels ou autres informations protégées par droits d'auteur — pourrait créer des problèmes financiers ou légaux pour notre Société. Si vous avez des questions sur la propriété intellectuelle, veuillez contacter le service juridique.

# Fournir une croissance pour nos actionnaires

## Délit d'initié

Puisque Crawford a des actions cotées en Bourse aux États-Unis, nous sommes soumis à certaines exigences spécifiques pour certains aspects de notre travail. Ces tâches incluent le traitement approprié de toutes les «informations importantes non-publiques». Par «importante», on désigne l'information qu'un investisseur raisonnable pourrait considérer comme importante dans le processus décisionnel d'acheter ou de vendre un titre, comme des actions corporatives. «Non-publique» signifie l'information qui n'a pas été divulguée au grand public. (Même l'information qui a été publiée n'est pas considérée «publique» avant deux jours ouvrés complets après sa publication.) Dans le cadre de nos responsabilités d'emploi, nous pouvons rencontrer des informations importantes non-publiques (ou « d'initié ») au sujet de Crawford, de nos clients ou d'autres tiers qui nous ont confié leurs données.



Nous ne pouvons pas prendre de décisions financières personnelles — incluant l'achat ou la vente d'actions — en nous fondant sur une information de ce genre. Cela serait considéré un «délit d'initié» et c'est illégal. «Divulgate interdite» désigne le fait de donner des conseils aux autres selon des informations d'initié, et ce n'est pas permis non plus. Tout comme pour les renseignements confidentiels, exclusifs, nous devons nous assurer de respecter les lois qui régissent notre entreprise et ne jamais divulguer ni agir de manière inappropriée avec ces renseignements d'initiés. Nous devons faire appel à notre jugement en parlant des activités de la Société à l'extérieur du milieu de travail et nous assurer de ne jamais être entendus.

Les lois sur les valeurs mobilières portant sur ces questions sont complexes. Veuillez demander conseil auprès du service juridique si vous avez des questions portant sur les délits d'initié. Ceux parmi nous qui ont accès aux informations importantes non publiques doivent être particulièrement prudents pour demander conseil lorsque des questions surviennent. Les administrateurs, dirigeants et autres employés désignés doivent eux-aussi contacter le service juridique pour une approbation avant toute transaction d'actions de Crawford & Company.

Pour d'autres informations, veuillez consulter la [Politique relative au règlement de divulgation équitable](#).

Q

Salima a entendu récemment un collègue discuter des détails d'une transaction en instance avec son frère qui ne travaille pas chez Crawford. Est-ce que ceci pourrait créer un problème ? Que devrait faire Salima ?

R

Oui, un tel comportement pourrait créer un grave problème. Si la discussion inclut des informations qui peuvent être considérées comme importantes et que ces informations ne sont pas publiées, le collègue de Salima pourrait faire face à une allégation de délit d'initié ou de divulgation interdite. Dans ce cas, Salima devrait appeler le service juridique ou le système confidentiel AlertLine pour demander conseil. Notre Société protégera tout employé contre toute forme de représailles pour avoir présenté ses inquiétudes en toute bonne foi.

## Normes comptables

Chacun de nous joue un rôle pour assurer l'intégrité des dossiers de travail de notre Société. Ceux parmi nous qui comptent sur ces dossiers pour des prises de décisions — incluant les investisseurs et les autres parties prenantes — comptent aussi sur leur exactitude et leur fiabilité.

De nombreuses lois locales, nationales et internationales exigent aussi que nous conservions des dossiers exacts et transparents.

Les exemples de ces dossiers peuvent inclure:

- ♦ Rapports et comptes de dépenses
- ♦ Pièces justificatives
- ♦ Factures
- ♦ Paie et contrôle des présences
- ♦ Dossiers de service
- ♦ Rapports aux agences gouvernementales et autres rapports publics

Nous devons préparer ces dossiers et tous les autres avec soin et honnêteté. Toutes les entrées, archives relatives au temps de travail, fonds de l'entreprise et biens doivent être inscrits conformément aux procédures de la Société.

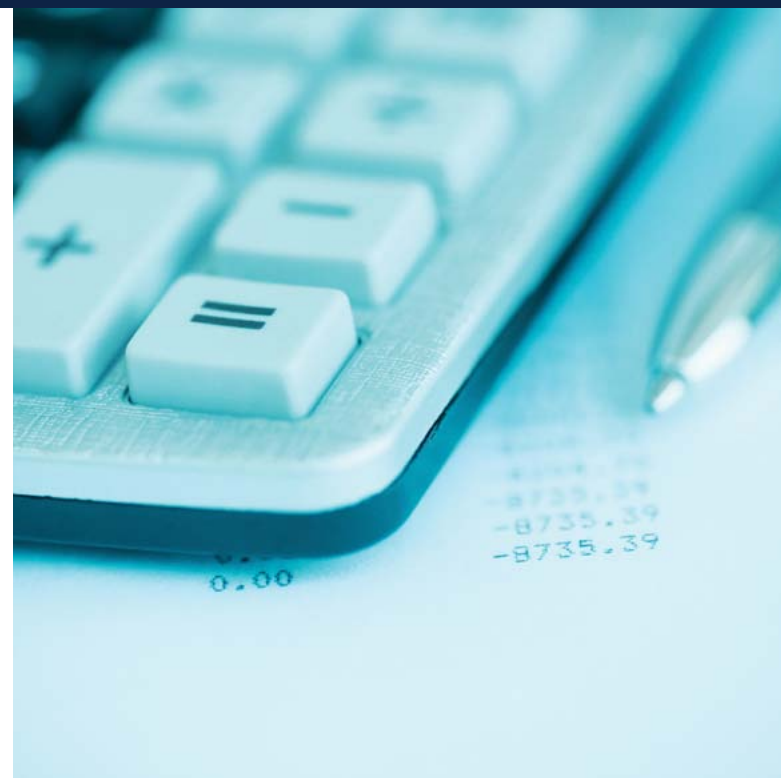
Nous sommes aussi engagés à ne jamais participer à toutes activités de tenue de dossier qui ne sont pas éthiques, ce qui peut inclure:

- ♦ Faire de fausses déclarations (verbales ou écrites)
- ♦ Enregistrer de l'information fautive en matière de sécurité ou de qualité
- ♦ Modifier l'information de ventes
- ♦ Surestimer ou sous-estimer les biens ou les responsabilités
- ♦ Cacher ou rapporter incorrectement les fonds de la Société

Nos actionnaires et autres parties prenantes comptent aussi sur nous pour suivre fidèlement nos procédures de facturation et nos contrôles internes, en tout temps. Conformément à cette responsabilité, nous préparons la facturation de tous les clients de manière exacte en nous assurant de refléter le travail exécuté et les frais appropriés pour ce travail.

Nos contrôles comptables internes assurent aussi que nos états financiers correspondent aux principes comptables généralement acceptés et à toutes exigences comptables locales ou statutaires. Nous devons toujours comprendre et suivre ces lois et ces règlements de rapport financier.

Nous nous devons aussi de suivre nos procédures internes — en plus des lois applicables — en rangeant, conservant et jetant les dossiers d'affaire en versions papier et électronique. Vous devriez vous familiariser avec les lois et les procédures de gestion des dossiers qui s'appliquent à votre travail, incluant toutes règles locales s'appliquant à votre site.



Nous ne pouvons pas falsifier ni manipuler les dossiers ou les détruire avant leurs dates d'expiration. La procédure pour déterminer les dates d'expiration des documents est décrite dans les horaires de conservation de nos dossiers. Si vous avez des questions sur les sujets portant sur la conservation des dossiers, veuillez consulter votre responsable ou le service juridique.

Si vous êtes au courant ou soupçonnez des violations à notre Code ou aux politiques portant sur la comptabilité, les contrôles internes, les questions de vérification ou les registres, veuillez rapporter immédiatement vos préoccupations à l'une des personnes suivantes:

- ♦ Votre responsable ou la personne dont vous relevez
- ♦ Un autre responsable approprié
- ♦ Le service juridique
- ♦ Le système confidentiel AlertLine

Notre Société est engagée à vous protéger contre toutes représailles lorsque vous présentez des rapports en toute bonne foi.

Q

L'un des clients de longue date d'Elias lui a demandé de modifier une facture pour l'aider avec sa comptabilité de fin d'année. Il n'a jamais demandé à Elias de modifier une facture et il dit que cette demande ne se renouvellerait pas à l'avenir. Que doit faire Elias?

R

Elias ne doit pas modifier la facture. Toute la facturation des clients doit refléter avec exactitude le travail exécuté. Nous devons suivre avec soin et en tout temps toutes nos procédures de facturation et de comptabilité. Elias devrait discuter de cette demande du client avec son responsable ou le service juridique.



## Responsabilité sociale des entreprises

Comme membres d'une communauté mondiale, nous devons tous respecter les droits de l'homme. Nous avons donc des pratiques d'emploi responsables en offrant des heures de travail raisonnables et de justes salaires à ceux qui travaillent au nom de notre Société. Nous évitons aussi de faire affaire avec des sous-traitants ou des partenaires commerciaux qui contreviennent à ces principes parce que Crawford peut être tenu responsable de leur conduite en plus de la nôtre.

Comme entreprise socialement responsable, nous respectons toutes les lois et tous les règlements environnementaux applicables là où nous faisons affaire. Nous devons nous familiariser avec les exigences importantes de ces lois et règlements. Il est important pour nous de réduire notre empreinte écologique, et pour ce faire, nous devons utiliser les ressources naturelles de la manière la plus efficace possible.

Si vous croyez, en toute bonne foi, qu'il y a eu des violations à notre Code ou à toute loi dans les secteurs des droits de la personne ou de l'environnement, veuillez partager vos inquiétudes avec votre responsable.




# S'engager à l'innovation et à la communication

Les nouvelles idées sont bienvenues et partagées dans notre Société. Notre concentration sur l'amélioration continue fournit des occasions pour tous les associés de donner un exemple positif dans les communautés où nous faisons affaire. Ensemble, ces idées forment la base des directives suivantes.

## Contributions et activités politiques

Nous sommes encouragés à exercer nos droits à titre de citoyens et de nous impliquer dans des activités politiques personnelles. Nous ne devons pas oublier, par contre, de ne participer à des activités politiques qu'à titre personnel plutôt qu'au nom de notre Société. Ceci signifie que nous ne pouvons pas faire de contributions à tout candidat politique ou parti politique au nom de Crawford. Les remboursements directs ou indirects pour les contributions politiques personnelles ne sont pas autorisés non plus. Dans les endroits où les contributions d'entreprises sont légales, les contributions de Crawford ne peuvent être offertes qu'avec l'approbation préalable de notre Président-directeur général et notre avocat-conseil.





Les contacts avec les autorités de réglementation, législateurs ou directeurs exécutifs impliquant des efforts pour influencer une action administrative ou législative peuvent constituer du «lobbying». Les lois qui régissent le lobbying sont complexes. Ceux parmi nous qui ont des responsabilités relevant des lois sur le lobbying doivent demander conseil au service juridique pour déterminer si les règles de divulgation, enregistrement ou autres s'appliquent.

Q

Maya soutient un certain candidat dans sa communauté. Maya aimerait envoyer quelques courriels en utilisant les systèmes de la Société à des collègues pour encourager leur appui. Est-ce convenable?

R

Non, ceci ne serait pas approprié. C'est bien que Maya participe au processus politique puisque nous sommes tous encouragés à participer à la vie politique. Elle ne peut, par contre, utiliser les fonds, l'équipement, le temps ou le matériel de la Société pour appuyer un candidat. Nous ne pouvons pas non plus participer à des activités politiques au travail. Si vous découvrez que les ressources de la Société sont utilisées pour soutenir une campagne politique sans approbation préalable appropriée, informez immédiatement le service juridique.



## Répondre aux demandes des médias et des analystes

De temps en temps, les analystes et les membres des médias locaux, nationaux et commerciaux contactent des employés de Crawford & Company pour des entretiens et pour recueillir des informations. Afin de conserver notre crédibilité en tant qu'organisation, il est important de présenter Crawford et ses entreprises de manière adéquate et de la façon la plus appropriée qui soit. Nous devons à tout prix éviter les malentendus, les interprétations erronées ou la confusion en communiquant les informations. Nous nous efforçons de publier de l'information consistante, ordonnée aux analystes et aux membres de la presse. Normalement, seuls les porte-parole autorisés désignés de la Société peuvent publier de l'information.

Toutes les demandes des analystes, actionnaires ou de la communauté financière doivent être reportées au directeur financier de la Société. Reporter ces types de demandes à notre directeur financier aide à protéger Crawford en s'assurant que le porte-parole approprié gère convenablement l'information sensible.

Si un membre de la presse vous contacte, demandez les coordonnées de cette personne pour les donner au directeur des relations publiques (RP) de l'entreprise. Le directeur des RP est responsable de déterminer si nous devons répondre ou non aux demandes des journalistes d'information et qui convient le mieux pour cette tâche. Nous ne pouvons pas parler ni fournir d'informations à un journaliste sans l'approbation préalable et la participation du directeur des RP de Crawford.

Pour plus d'information pour répondre aux questions des analystes et des médias, parlez à votre responsable ou reportez-vous aux politiques suivantes:

- ♦ Politique et procédures pour les relations médiatiques
- ♦ [\*Politique relative au règlement de divulgation équitable\*](#)



## Répondre aux demandes des fonctionnaires

Nous sommes nombreux à devoir interagir régulièrement avec les fonctionnaires dans le cadre de nos activités ordinaires. Si un fonctionnaire ou un agent d'application de la loi présente une demande inhabituelle au sujet de notre Société, nos opérations ou nos pratiques commerciales, vous devez aviser immédiatement le service juridique de cette situation.

Nous devons toujours traiter de manière honnête avec les fonctionnaires et les agents et nous conformer aux demandes et procédures valides. Il est extrêmement important de toujours fournir des déclarations et de l'information véridiques, exactes aux représentants du gouvernement et d'application de la loi. Ceci signifie que nous devons aussi coopérer avec toutes vérifications externes (et internes) et enquêtes ce qui peut inclure des enquêtes gouvernementales. Nous devons fournir constamment et rapidement aux vérificateurs et enquêteurs l'accès aux informations qu'ils sont en droit d'exiger. Il est aussi important de ne jamais entraver ou interrompre toute vérification ou enquête.

Si vous avez des questions à ce sujet ou si vous pensez avoir reçu de l'information ou une demande au sujet d'une vérification ou d'une enquête, veuillez consulter immédiatement le service juridique.


# Directives pour renoncer à des parties de notre Code



Notre conseil d'administration doit approuver toute modification de ce Code. Notre conseil doit aussi approuver toute renonciation à notre Code pour tout employé, dirigeant ou cadres, incluant le Président-directeur général et les directeurs financiers. Toute modification ou renonciation à notre Code doit être documentée correctement et divulguée publiquement conformément à toutes les lois, règles et à tous les règlements, incluant ceux de la bourse de New York.

# Reconnaissance

Tous les employés, dirigeants et administrateurs doivent participer à une formation périodique sur notre Code de déontologie et d'éthique professionnelles. Par cette formation, on demandera à chaque utilisateur de reconnaître et de certifier la réception et la compréhension de notre Code.



Crawford & Company  
Siège Social  
1001 Summit Boulevard  
Atlanta, GA 30319

Téléphone : +1-800-241-2541

[www.crawfordandcompany.com](http://www.crawfordandcompany.com)

