



Code de pratiques commerciales et d'éthique



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 pratiques commerciales et d'éthique s'appuie sur ces principes directeurs. Ils sont indiqués plus bas pour votre référence :

Vision

Que nous soyons reconnus comme premier fournisseur au monde de solutions administratives et de réclamations personnalisées.

Mission

Que nous soyons le fournisseur de services de choix en offrant des solutions administratives et de réclamations de la plus haute qualité 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 de la 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 envers l'innovation et à la communication



Table des matières



1 Comprendre votre code de pratiques commerciales et d'éthique

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

3 Rapporter les questions qui peuvent contrevenir à notre code

- 3 Introduction au rapport
- 4 Ressources de rapport
- 5 Suivi des rapports
- 6 Protection lors de la soumission d'un rapport
- 6 Traiter des manquements à notre code

7 Agir de manière responsable avec honnêteté et intégrité

- 7 Conflits d'intérêts
- 9 Anti-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 renseignements 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 directeurs en communication et éthique

24 Fournir un milieu de travail sans danger 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 pratiques commerciales et d'éthique

L'objectif de notre code

Notre Code de pratiques commerciales et d'éthique (le «Code») est conçu pour résumer les normes de conduite en affaire que tous les directeurs, agents et employés de Crawford doivent respecter. Il est un guide pour nous ainsi que pour toutes nos filiales dans le monde entier. Collectivement, Crawford et ses filiales sont parfois indiquées 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 propose lorsque vous cherchez des conseils, veuillez consulter la section «Rapporter 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 dispositions applicables de ce code. Ceci inclut tous les employés, directeurs et agents de Crawford & Compagnie et ses filiales en plus des membres du conseil d'administration de Crawford & Compagnie. 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.

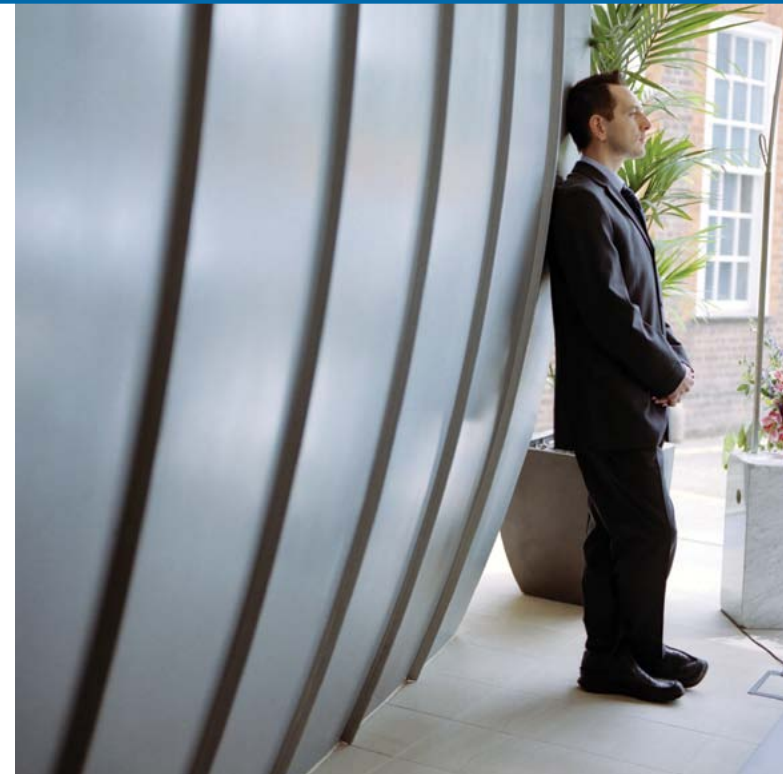
Rapporter les questions qui peuvent contrevenir à notre code

Introduction au rapport

En vous familiarisant avec ce Code, nos politiques connexes ainsi que 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 la plus appropriée à suivre. Si d'autres préoccupations apparaissent, nous nous devons de les rapporter 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, la Société agit rapidement pour prendre les mesures correctives appropriées et prévenir d'autres problèmes.

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

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

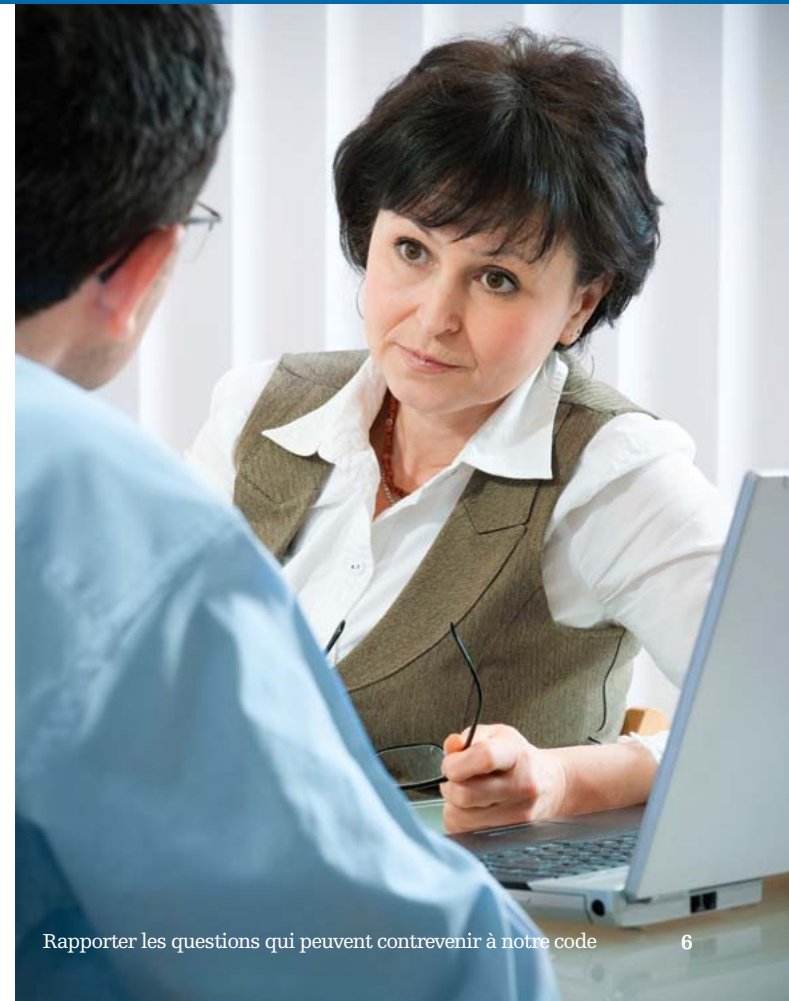
- ♦ Détruire l'information portant sur une question faisant l'objet d'une enquête
- ♦ Fournir des renseignements incomplets ou faux portant sur toute inconduite légale ou éthique
- ♦ Ne pas rapporter ou cacher des faits ou des données portant sur une inconduite légale ou éthique
- ♦ Discuter de problèmes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

Protection lors de la soumission d'un rapport

Crawford & Compagnie 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 en «bonne foi» signifie partager 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 congédiement. N'oubliez pas non plus que les contraventions à la loi peuvent mener à des sanctions civiles ou criminelles 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 un 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 affaires 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 lieux où nous faisons affaires

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 sous de nombreuses lois. 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 directeur 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 où elle représenterait des intérêts opposés. Vous devriez vous reporter aux procédures de votre unité de travail pour des conseils afin d'éviter les conflits opérationnels.

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

Q

Le frère de Tara est propriétaire d'un important intérêt financier dans une société que l'unité de travail de Tara a décidé de contacter comme nouveau client possible. Si leur unité gagne le travail, 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 possibles. Tara devrait parler à son directeur 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 possible correctement.

Anti-corrupcion

Crawford & Compagnie est établie dans de nombreux endroits autour du monde ce qui signifie que nous, et toutes nos filiales du monde entier, devons nous tenir au courant et respecter toutes les lois anti-corrupcion s'appliquant à notre travail. Certaines de ces lois incluent:

- ♦ La loi américaine Foreign Corrupt Practices (FCPA)
- ♦ La loi britannique sur le trafic d'influence (UK Bribery Act)
- ♦ L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)
- ♦ D'autres lois semblables autour du monde

Ces lois nous empêchent d'offrir des pots-de-vin ou d'essayer d'offrir des pots-de-vin aux fonctionnaires étrangers. Nous ne devons pas non plus travailler avec des tiers qui détournent des fonds pour toutes 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 suivent des normes éthiques semblables aux nôtres.

Un « pot-de-vin » 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 affaires
- ♦ 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 «commissions occultes». Ceci signifie que nous ne devons pas faire ce qui suit en échange d'une entente ou d'un accord commercial:

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

De plus, nous ne pouvons participer à aucun «pot-de-vin commercial». Ceci signifie essayer d'offrir un pot-de-vin 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 une 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 — aucun 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 comme étant une activité d'exportation:

- ♦ Technologie
- ♦ Information technique
- ♦ Logiciel

Le citoyen non américain qui reçoit, dans ces cas, peut être aux É.-U. ou dans un pays tiers pour que cette activité soit considérée comme étant 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 anti-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 régler tout seul. Si vous découvrez des signes possibles de blanchiment d'argent ou d'autre activité illégale, rappez-les à votre directeur, au service juridique ou au système confidentiel AlertLine.



Nous avons aussi la responsabilité d'éviter de coopérer à 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 une 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 É.-U. Pour aider avec cette exigence, rappez toute information ou demande que vous croyez liée à des demandes de boycottage illégal à votre directeur, au service juridique ou au système confidentiel AlertLine.

Q

Jena négocie un contrat de vente visant à vendre 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 directeur 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 anti-boycottage. Le directeur de Jena et le service juridique l'aideront à trouver le meilleur moyen pour s'occuper de 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 en vertu des lois sur la concurrence. Pour cette raison, Derek devrait se protéger en rapportant 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, rapportez immédiatement votre inquiétude à/au:

- Votre directeur ou à la personne de qui vous relevez
- Un autre directeur approprié
- Service juridique
- Système confidentiel AlertLine

Tous les rapports seront traités 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 congédiement 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 administratives et de réclamations 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 directeur 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 renseignements des clients

Nos clients nous confient leurs renseignements et nous devons nous montrer dignes de cette confiance en traitant ces renseignements avec le plus grand soin. Les renseignements fournis 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 existe une raison professionnelle de le faire et de manière conforme à toutes les lois sur la protection et la confidentialité des données applicables. Si vous soupçonnez que les renseignements des clients ont été mal traités, veuillez parler immédiatement à votre directeur ou au service juridique.

Pour plus d'information sur la protection des données des clients, veuillez vous reporter 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 avoir un comportement qui pourrait être considéré comme du 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 blagues inappropriées de nature sexuelle
- ♦ Contact physique
- ♦ Demandes de faveurs sexuelles

Le harcèlement non sexuel peut inclure des images, des remarques ou des blagues 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 pertinentes à l'emploi» peuvent inclure:

- ♦ Indemnisation
- ♦ Avantages sociaux
- ♦ Embauche
- ♦ Placement
- ♦ Formation
- ♦ Transfert
- ♦ Promotion
- ♦ Rétrogradation
- ♦ Cessation d'emploi

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 directeur de son unité faire une avance sexuelle à une employée qui relève de lui. Michael a dit à l'employée qu'elle devrait signaler le fait aux ressources humaines ou au système confidentiel AlertLine, mais il n'est pas certain si elle l'a fait. Est-ce que Michael a fait tout ce qu'il devait faire?

R

Pas entièrement. La démarche de Michael suggérant à l'employée de déposer un rapport était bonne. 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 cueillette, leur entreposage 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 professionnels
- ♦ État matrimonial
- ♦ Numéros d'identification émis par le gouvernement

Lorsque les responsabilités liées à notre emploi incluent les utilisations suivantes des renseignements personnels, nous 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
- ♦ Cueillette
- ♦ Stockage
- ♦ Modification
- ♦ Transfert
- ♦ Suppression

Nous devons aussi nous assurer de ne partager ces renseignements qu'avec ceux qui ont une raison 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 directeurs en communication et éthique

Les directeurs de Crawford & Compagnie 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 directeurs:

- ♦ 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 préoccupations, à poser des questions et à participer à la discussion au sujet des problèmes du milieu de travail

Les directeurs sont aussi responsables de cultiver une culture d'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 du support à toute personne qui rapporte 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 en toute bonne foi
- ♦ Reporter les questions d'inconduite soupçonnée ou actuelle par les voies appropriées

Ceux parmi nous qui ont des responsabilités au sein de la direction doivent mener par l'exemple éthique pour que les autres suivent.

Fournir un milieu de travail sans danger et sain



Sécurité du milieu de travail

Crawford & Compagnie est engagée à assurer un milieu de travail sans danger, sain et sans drogue pour tous les employés. La sécurité est une responsabilité qui doit être partagée et entérinée par chacun d'entre nous dans chaque activité au travail. 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 de travail de manière professionnelle et sans danger. Nous ne pouvons pas travailler sous l'influence de l'alcool, de drogues illégales ou de médicaments en vente libre ou d'ordonnance mal utilisés. Nous ne devons jamais posséder, transférer ni vendre les substances indiquées plus haut sur la propriété de 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 en modération et avec un bon jugement à 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 des actes violents de quelque sorte ni apporter des armes dans les locaux de la Société.

Si vous croyez que des conditions dangereuses ou malsaines existent, avisez immédiatement votre directeur 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 le faire.

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 récipiendaire prévu. Pour cette raison, nous devrions être particulièrement prudents en envoyant électroniquement l'information confidentielle ou exclusive. En résumé, l'information «exclusive» ou «confidentielle» appartient à Crawford, à nos parties prenantes, ou à d'autres tiers pertinents et cela pourrait porter atteinte à ces groupes si cette information était rendue publique. Pour plus d'information au sujet de l'information confidentielle et exclusive, 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 être vérifiés et surveillés 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:

- ♦ Blogues
- ♦ 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 les 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 que vous voulez être perçu par les collègues et les clients
- ♦ Partagez seulement de l'information qui n'est pas confidentielle, exclusive, privée ou protégée de toute autre façon
- ♦ Utilisez une langue respectueuse, tout comme vous le faites en milieu de travail

Si vous trouvez de l'information 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 pour qu'il l'examine.

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

- ♦ Votre directeur ou votre supérieur hiérarchique
- ♦ Notre [Politique sur les médias sociaux mondiaux](#)
- ♦ Notre Politique et 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 être 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
- ♦ Usage Internet
- ♦ Installations
- ♦ Fonds
- ♦ Documents commerciaux
- ♦ Bureaux et autres milieux de travail

Normalement, nous ne pouvons pas conserver de biens de la Société lorsque notre emploi chez Crawford prend fin.


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 ententes avec les clients régissant la protection des données.

Les exemples d'information confidentielle incluent:

- ♦ Plans d'affaires
- ♦ Renseignements 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 ni des autres informations confidentielles dans un lieu 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 à risque d'être volés ou consultés de manière inappropriée.

Q

Ava s'occupe de la facturation des clients dans le bureau de comptabilité d'une des unités commerciales de Crawford. Elle projette de dîner avec la famille un soir et elle n'aura pas le temps de rapporter le portable de la Société à la maison avant le repas. Elle stocke une grande quantité de renseignements sur ses clients sur son portable et elle s'inquiète qu'il soit volé. Comment devrait-elle protéger le portable et son information?

R

Ava devrait laisser le portable en lieu sûr à son bureau. Nous nous devons de protéger les renseignements confidentiels de nos clients ainsi que les systèmes et les données de notre Société. Nos biens ni nos renseignements confidentiels ne doivent jamais risquer de subir des 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 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 notre propre information. 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 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.

Veillez consulter le service juridique si vous avez des questions sur les lois ou les règlements sur la confidentialité dans votre site. Veillez 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 à une conférence de l'industrie, Walker a permis à un ami d'utiliser son portable jusqu'au lendemain. Son portable contenait de l'information exclusive, incluant des renseignements personnels sur les demandeurs et les personnes assurées. Est-ce correct?

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 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 quoi faire immédiatement 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 magnétiques
- ◆ 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 détient des actions émises dans le public aux É.-U., nous avons des tâches spéciales associées à certains aspects de notre travail. Ces tâches incluent le traitement approprié de tout le «matériel, et information non publique». «Matériel» signifie l'information qu'un investisseur raisonnable considérerait comme important en décidant d'acheter ou de vendre un titre, comme des actions dans une corporation. «Non-publique» signifie l'information qui n'a pas été divulguée dans le grand public. (Même l'information qui a été publiée n'est pas considérée comme étant «publique» avant deux jours complets de séance depuis sa publication.) Dans le cadre de nos responsabilités d'emploi, nous pouvons voir du matériel, de l'information non publique (ou «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. Ce serait considéré comme étant un «délit d'initié», ce qui est illégal. «Divulgateion interdite» soit donner des conseils aux autres selon de l'information interne, 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 utiliser notre bon 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 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 au matériel, à l'information non publique doivent être particulièrement prudents pour demander conseil lorsque des questions surgissent. Les directeurs et autres employés désignés devraient aussi contacter le service juridique pour une approbation avant toute transaction d'actions de Crawford & Compagnie.

Pour obtenir 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 incluait de l'information qui pourrait être considérée comme étant importante et que l'information n'avait pas été publiée, alors 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 des conseils. Notre Société protégera tout employé de 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

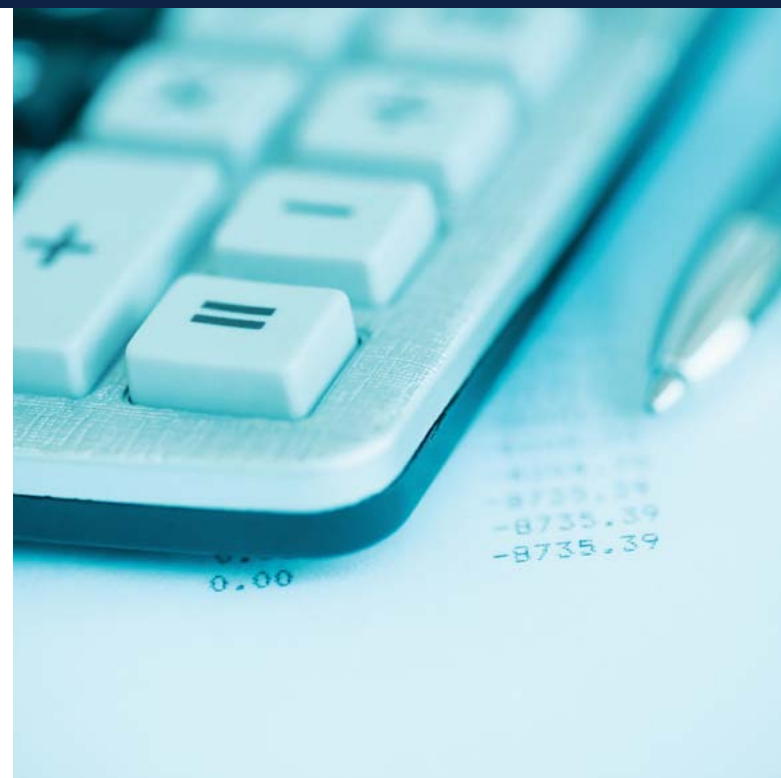
Nous devons préparer ces dossiers et tous les autres avec soin et honnêteté. Toutes les entrées, dossiers de temps, fonds de l'entreprise et biens doivent être inscrits conformément aux procédures de la Société. Nous sommes aussi engagés à ne jamais participer à des activités de tenue de dossier qui ne sont pas éthiques, ce qui peut inclure:

- ♦ Faire de fausses déclarations (verbales ou écrites)
- ♦ Enregistrer de l'information de sécurité ou de qualité erronée
- ♦ 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 documents commerciaux 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 directeur 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 directeur ou votre supérieur hiérarchique
- ♦ Un autre directeur approprié
- ♦ Le service juridique
- ♦ Le système confidentiel AlertLine

Notre Société est engagée à vous protéger contre toute 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 ceci serait vraiment une seule fois. Que devrait faire Elias?

R

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



Responsabilité sociale des entreprises

Comme membres d'une communauté mondiale, nous devons tous respecter les droits de la personne. 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 sienne.

Comme entreprise socialement responsable, nous respectons toutes les lois et tous les règlements environnementaux applicables partout 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 directeur.

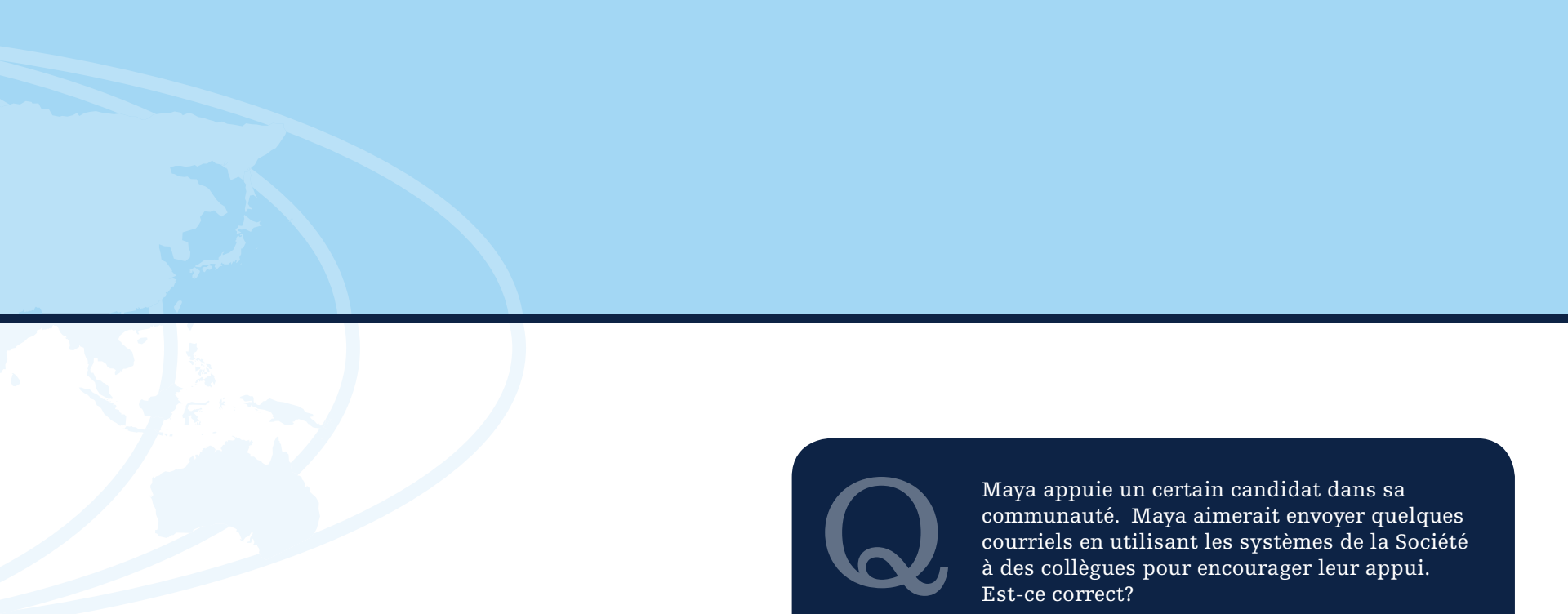
S'engager à l'innovation et à la communication

Les nouvelles idées sont bienvenues et partagées dans notre Société. Nous misons sur l'amélioration continue afin d'offrir l'occasion à 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 contribution à aucun candidat politique ou parti politique au nom de Crawford. Les remboursements directs ou indirects pour les contributions politiques personnelles ne sont pas permis 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 chef de la direction 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 pouvant être touchées par les lois sur le lobbying doivent demander conseil au service juridique pour déterminer si les règles de divulgation, d'enregistrement ou autres s'appliquent.

Q

Maya appuie 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 correct?

R

Non, ceci ne serait pas approprié. C'est bien que Maya participe au processus politique puisque nous sommes tous encouragés à participer aux affaires civiques. 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 appuyer 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 & Compagnie pour des entrevues et pour recueillir des informations. Afin de conserver notre crédibilité en tant qu'organisme, 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 cohérente, ordonnée aux analystes et aux membres de la presse. Normalement, seulement les porte-paroles 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 chef des opérations financières (COF) de la Société. Reporter ces types de demandes à notre COF aide à protéger Crawford en s'assurant que le bon porte-parole traite de 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 répondons aux demandes des journalistes d'information et qui convient le mieux pour cette tâche. Nous ne pouvons pas parler ni fournir de l'information 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 directeur 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

Plusieurs parmi nous interagissent 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 à toutes les 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 à l'information auquel ils ont droit. Il est aussi important de ne jamais entraver ou interrompre une 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, directeur ou cadre, incluant le chef de la direction 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, cadres et directeurs doivent participer à une formation périodique sur notre Code de pratiques commerciales et d'éthique. 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 Boul. Summit
Atlanta, GA 30319

Téléphone : +1-800-241-2541

www.crawfordandcompany.com

