Charte éthique et code de conduite de Santéclair

SANTÉCLAIR

Santéclair est **Société à mission** et est fortement engagée en matière de RSE depuis sa création.

Du fait de son activité **Santéclair contribue à la santé des Français**, par une meilleure information, par la facilitation de leur accès aux soins et la baisse de leurs restes à charge, et par la mise à disposition de services innovants, et utiles à leur santé.

Santéclair est également une **entreprise citoyenne** qui contribue, à hauteur de ses moyens, au respect des droits humains, au respect environnemental et à l'éthique des affaires.

Ce document présente, de manière synthétique, les règles appliquées par Santéclair et ses collaborateurs.

1.

Santéclair, société à mission : raison d'être et engagements statutaires

Santéclair est devenue Société à mission en 2023 et a pour raison d'être :

« Santéclair veut contribuer à ce que chacun puisse bénéficier de conseils et de soins de santé de qualité, les plus efficaces, les plus appropriés à son état, les mieux adaptés à son contexte de vie, à un prix juste et apporter ainsi une contribution clé au système de santé et à la protection sociale pour l'ensemble des citoyens.

Santéclair participe à l'amélioration générale du système de santé en luttant contre les inégalités en matière de santé et d'accès aux soins qu'elles soient sociales, cognitives ou géographiques ».

A l'appui de sa raison d'être, Santéclair a pris les engagements suivants et les a inscrits dans ses statuts :

- Créer des synergies entre nos parties prenantes (assurés, Professionnels de santé et partenaires, Complémentaires santé) profitables à l'accès aux soins
- Être un levier de modération économique au profit du plus grand nombre tout en promouvant une vision exigeante et éthique du soin.
- Accompagner les assurés et les partenaires dans la transformation digitale du système de santé
- Favoriser les soins de proximité tout en proposant des solutions alternatives lorsque l'accès aux soins est insuffisant
- Maintenir les compétences et l'expertise des collaborateurs de Santéclair pour mieux orienter les Français dans le système de soins.

Avec ses services, Santéclair contribue à ce que chacun puisse bénéficier de conseils et de soins de qualité, adaptés à sa situation et à un prix juste.

2.

Respect des Droits de l'Homme et éthique vis-à-vis des collaborateurs

Santéclair place le respect des droits humains et l'éthique au cœur de sa politique de gestion des ressources humaines. L'ensemble de ses activités étant situé en France, l'entreprise respecte les lois françaises et européennes, et mène depuis sa création en 2003 une politique volontariste en faveur de la diversité, de l'égalité et du respect des personnes.

• Promouvoir le respect des droits humains

Santéclair veille à garantir les droits fondamentaux de ses collaborateurs, en assurant des conditions de travail dignes, équitables et respectueuses. Santéclair s'engage notamment en faveur de l'emploi stable ; le taux de CDI dans l'effectif est supérieur à 98%.

L'entreprise s'efforce également, dans la mesure de ses moyens, de promouvoir ces principes dans son environnement.

• Lutter contre toute forme de discrimination

Santéclair condamne toute forme de discrimination fondée sur le genre, l'origine, l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou toute autre caractéristique personnelle. Sa politique RH vise à assurer l'égalité des chances tout au long du parcours professionnel.

L'entreprise encourage et accompagne la promotion et les parcours professionnels en interne en favorisant les mobilités et en finançant des formations certifiantes ou diplômantes le cas échéant.

• Promouvoir l'inclusion et la diversité

L'entreprise valorise les différences comme une richesse et s'engage à favoriser l'inclusion à tous les niveaux. Cette démarche se traduit par des actions concrètes de recrutement, de sensibilisation et de formation. L'entreprise a recours presque exclusivement aux CDI à temps plein et embauche très volontiers des profils seniors, en reconversion, sans niveau de diplôme quand le poste ne l'exige pas ou encore aux parcours atypiques.

L'engagement en faveur des salariés en situation de handicap, par exemple, ou encore les excellents scores de l'entreprise en matière d'index Egapro d'égalité femmes-hommes de Santéclair (99% en 2025) témoignent de l'efficacité de ses engagements.

• Lutter contre toute forme d'agissement sexiste et de harcèlement

Santéclair condamne fermement toute forme de harcèlement et met en œuvre des dispositifs de prévention, de signalement et d'accompagnement pour lutter contre les agissements sexistes et toute forme de harcèlement. L'entreprise s'engage à garantir un environnement de travail sain, respectueux et sécurisé.

L'entreprise exige de ses collaborateurs qu'ils adoptent un comportement respectueux tant les uns envers les autres qu'envers leurs parties prenantes externes.

• Garantir la santé et la sécurité au travail

La santé et la sécurité des collaborateurs constituent une priorité pour Santéclair. Des mesures adaptées sont mises en place pour prévenir les risques professionnels, favoriser le bien-être au travail et accompagner les salariés tout au long de leur vie professionnelle.

En plus de faire bénéficier ses salariés de ses services en santé, Santéclair met en place de façon volontariste des actions de prévention santé et en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail.

3.

Protection des données personnelles des bénéficiaires, des partenaires, et des salariés de Santéclair et usage de l'IA

• Assurer la protection des données personnelles

Du fait de son activité, Santéclair accorde une attention particulièrement forte à la protection des données personnelles (et en particulier les données de santé à caractère personnelles qui lui sont confiées) :

- Celles relatives aux bénéficiaires de ses services (assurés et ayants droit des contrats de Complémentaire Santé donnant accès à ses services),
- Celles relatives à ses partenaires (Professionnels de la santé, partenaires commerciaux…),
- Et celles relatives à ses collaborateurs.

Santéclair respecte la réglementation relative à la protection des données personnelles :

- Gouvernance, organisation et procédures adéquates : DPO, registre des traitements, durées de conservation et purges…
- Sensibilisation et formation des collaborateurs de Santéclair à la protection des données
- Privacy by design pour tous les projets impliquant le traitement de données personnelles
- Cadre contractuel et contrôles des fournisseurs ayant accès à des données personnelles.

Santéclair s'interdit toute vente de données personnelles à des tiers.
Les collaborateurs de Santéclair sont tenus à une obligation de confidentialité. En outre, les collaborateurs de Santéclair ayant accès à des données de santé à caractère personnel sont tenus au secret professionnel.

La protection des données personnelles passe aussi par la sécurité du système d'information. Santéclair a fait de la sécurité de son système d'information une priorité forte et y consacre des moyens techniques, humains et financiers importants.

Ces investissements ont permis à Santéclair d'obtenir et maintenir la certification ISO 27001 version 2023 depuis 2023. Le certificat HDS V2 est venu compléter en 2025, les exigences respectées par Santéclair.

• Utiliser l'IA dans un cadre éthique

L'IA offre de multiples opportunités en matière de santé, par exemple pour contribuer à l'orientation des patients dans le système de santé.

Santéclair veut mettre ces opportunités au service des assurés et des Complémentaires Santé, avec un usage raisonné, maitrisé et encadré de l'IA.

4.

Ethique des affaires et loyauté des pratiques

• Lutter contre la corruption

La corruption est un agissement par lequel une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, sollicite ou accepte un don ou une promesse en vue d'accomplir, retarder ou omettre d'accomplir un acte entrant dans le cadre de ses fonctions.

Santéclair a mis en place des mesures proportionnées aux risques de corruption de son personnel par des tiers malveillants :

- Sensibilisation et formation des collaborateurs
- Processus de signalement à la DRH/hiérarchie d'un salarié acteur, victime ou témoin d'un acte de corruption
- Limitation des interactions humaines par l'automatisation des opérations sensibles
- Séparation des tâches et processus de contrôles.

• Prévenir les conflits d'intérêt

Un conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts personnels d'un individu – famille, amitiés, facteurs financiers ou sociaux – pourraient compromettre son jugement, ses décisions ou ses actions sur le lieu de travail.

Santéclair a mis en place des contrôles pour prévenir les conflits d'intérêt.

Santéclair demande à ses collaborateurs d'informer de toute situation ou risque de conflit d'intérêt.

• Lutter contre la fraude interne et externe

Santéclair lutte activement contre la fraude à l'assurance, pour le compte de Complémentaires santé et contribue ainsi, à son niveau, à la préservation du système de santé français.

Santéclair a mis en place tout un ensemble de règles d'organisation, de procédures et de contrôles, pour réduire les risques de fraude interne et externe.

• Favoriser le libre jeu de la concurrence

Santéclair est une entreprise de taille intermédiaire, sur un marché concurrentiel, ou il n'existe pas d'acteur dominant.

Dans ce marché, Santéclair a fait le choix de la différenciation par l'innovation et la qualité de service.

Santéclair s'interdit tout dénigrement de ses concurrents, et toute pratique anticoncurrentielle.

• Favoriser l'intérêt des assurés et plus de transparence dans le secteur de la santé

Dans le secteur de la Santé, Santéclair contribue à plus de transparence, en fournissant de l'information aux bénéficiaires de ses services, par exemple par son service d'analyse de devis et conseil. Santéclair permet ainsi la baisse des restes à charge et lutte contre le renoncement aux soins des assurés.

- **Respecter l'éthique des affaires avec les partenaires et fournisseurs et favoriser l'éthique dans sa chaine de valeur**

Santéclair favorise l'existence de liens durables avec ses partenaires et fournisseurs, dès lors que ceux-ci apportent des prestations de qualité à un prix compétitif.

Santéclair agit dans sa chaine de valeur :

- Santéclair s'assure que ses prestataires et fournisseurs ayant accès à des données personnelles (d'assurés, de Professionnels de Santé ou de salariés de Santéclair), respectent les règles de protection des données (RGPD).
- Santéclair a intégré la dimension RSE dans les critères de choix de ses partenaires et prestataires, comme les fabricants de verres ophtalmiques et les opticiens-lunettiers.

5.
Ethique environnementale

• Limiter l'empreinte environnementale

Santéclair a une faible empreinte environnementale, du fait de son activité de service et du fait de sa taille, néanmoins Santéclair s'efforce de la réduire :

• Par une politique de numérique responsable

- Application des bonnes pratiques de développement numérique responsable
- Minimisation de l'empreinte carbone du matériel informatique : allongement de la durée d'utilisation du matériel, réparation plutôt que remplacement, achat de matériel de seconde main…
- Minimisation du volume de données stockées

• Par une politique de marketing et de communication responsable

- Ecoconception : les nouveaux services ou évolutions des services existants de Santéclair sont conçus et développés en étant attentif à leur impact environnemental
- Sobriété éditoriale et maitrise du volume de communications numériques vers les assurés.

• Par sa politique de transport pour les collaborateurs de Santéclair :

- Dans les trajets entre leur domicile et leur lieu de travail : incitation financière des collaborateurs à prendre les transports en commun, fort développement du télétravail
- Dans les trajets professionnels : priorité à l'usage du réseau ferré

• Par sa politique de sobriété pour la consommation électrique

• Par le tri des déchets et le recyclage de matériel informatique

• Par l'information des collaborateurs sur les enjeux environnementaux et l'incitation à réduire leur propre empreinte environnementale.

6.

Santéclair, entreprise citoyenne :

• Favoriser l'accès aux produits et services essentiels ou d'intérêt général en santé

Santéclair a pour objectif de faciliter le parcours de soin des Français en donnant accès à des services en santé, innovants et avec un fondement scientifique, comme par exemple :

- Un programme de prévention santé, avec évaluation des habitudes de vie et du bien-être physique et mentale et des recommandations prioritaires sur les modes de vie ou des recommandations basées sur celles de Santé Publique France (vaccination, dépistage organisé des cancers en population générale…)
- Des programmes d'accompagnement digitaux en prévention santé dans des domaines ayant fait leurs preuves dans la littérature scientifique : santé mentale sur la base des thérapies cognitivo-comportementales (TCC), sommeil, nutrition et tabac
- Des outils innovants, à l'usage des assurés (notamment pour l'orientation dans le système de santé).

• Apporter des éclairages pour les politiques publiques en santé et apporter de l'information aux Français en matière de santé

Santéclair contribue, à hauteur de ses moyens, à l'information des autorités publiques, et plus largement du public, sur les besoins et problématiques de santé comme le renoncement aux soins ou l'analyse de parcours de soins.

Ceci se traduit par la réalisation d'études, par des publications, par des rencontres avec des autorités publiques, et par la contribution à des émissions de média grand public ou professionnel.

• Contribuer au développement socio-économique des territoires

Santéclair favorise l'emploi en France :

- Santéclair a fait le choix de conserver l'ensemble de son activité en France, y compris l'activité de plateau téléphonique. Santéclair ne sous-traite aucune de ses activités.
- Les réseaux de soins de Santéclair sont constitués de Professionnels de la Santé exerçant leur activité en France
- En conséquence, Santéclair a obtenu le Label Service France Garanti pour l'ensemble de ses services.
- Santéclair a choisi une manufacture française pour sa collection de montures NOCLE.

• Participer à des initiatives d'intérêt général

Santéclair apporte un soutien financier à des projets associatifs, et participe à des initiatives en relation avec la santé, et conformes à ses valeurs.

SANTÉCLAIR