

Code de conduite

Le présent Code de conduite définit les normes minimales de comportement et les actions attendues de toute personne participant à la prestation de services relatifs à la fourniture d'une aide en espèces aux bénéficiaires du HCR. En vous engageant à respecter ses huit principes directeurs, vous soutenez et appliquez des valeurs essentielles.

▪ TRAITER TOUS LES CLIENTS AVEC DIGNITÉ ET RESPECT

Pourquoi est-ce important ? **Les bénéficiaires du HCR n'ont souvent pas la protection dont ils bénéficiaient auparavant dans leur pays ou leur communauté.**

Par exemple, un client qui aurait récemment fui son domicile pourrait être épuisé et effrayé.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? **Soyez toujours respectueux et attentionné envers les clients. Les commentaires ou comportements dégradants ne sont pas acceptables.**

Souvenez-vous que vos propos, et la manière dont ils sont formulés, ont de l'importance. Pensez à la façon dont vous aimeriez être traité.

▪ ASSURER L'ÉQUITÉ ENVERS TOUS LES CLIENTS

Pourquoi est-ce important ? **Les bénéficiaires du HCR utilisent peut-être les services financiers pour la première fois et pourraient ne pas connaître les procédures.**

Par exemple, un client pourrait ne pas parler la langue locale ou ne pas savoir lire.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? **Donnez à tous les clients des informations claires et concises et assurez-vous que toutes les communications sont comprises, notamment en utilisant tous les documents de formation à disposition.**

Souvenez-vous qu'il est du devoir de chacun d'assurer le traitement équitable de tous les clients sans discrimination aucune.

▪ PRÉVENIR ET COMBATTRE TOUTE FORME D'EXPLOITATION ET D'ABUS

Pourquoi est-ce important ? **Les bénéficiaires du HCR pourraient être dans une position désavantageuse ou plus vulnérable par rapport à d'autres clients.**

Par exemple, les clients âgés ou analphabètes pourraient dépendre de vous pour accéder à une aide en espèces.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? **Aucune forme d'exploitation et d'abus envers les clients, y compris de nature sexuelle, ne sera tolérée.**

Souvenez-vous que vous ne devez vous livrer à aucune activité sexuelle avec des clients en échange des services que vous fournissez.

▪ RESPECTER LES LOIS ET LES POLITIQUES

Pourquoi est-ce important ? **Le respect des lois, réglementations, politiques et normes applicables relève de la responsabilité personnelle.**

Par exemple, un client pourrait ne pas savoir ce qui est considéré comme illégal dans votre pays ou votre communauté.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? **Prenez connaissance du cadre juridique applicable qui concerne votre travail, comprenez-le et respectez-le. Respectez les taxes officielles et ne demandez pas de frais indus à vos clients.**

Souvenez-vous que le non-respect des lois et des politiques pourrait entraîner la perte de clients, d'activité ou des pénalités.

▪ PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ ET LA VIE PRIVÉE

Pourquoi est-ce important ? **Dans le cadre de la prestation de services financiers, vous pourriez recevoir des informations confidentielles ou des données personnelles de clients.**

Par exemple, votre journal des opérations enregistrera des informations sensibles sur vos clients.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? **Faites preuve de diligence et de prudence lors du traitement de ces données et ne les divulguez pas à un tiers sans autorisation.**

Souvenez-vous que l'établissement et le maintien d'un climat de confiance font partie intégrante de votre relation avec les clients.

▪ REJETER LES POTS-DE-VIN ET LA CORRUPTION

Pourquoi est-ce important ? **Il est inacceptable, malhonnête et préjudiciable d'accepter ou de solliciter des pots-de-vin ou des faveurs.**

Par exemple, un client pourrait vous proposer une récompense en échange d'une prestation de services rapide de votre part.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? **N'acceptez pas ou ne sollicitez pas de cadeaux auprès des clients. Rejetez activement toutes formes de pots-de-vin et de corruption.**

Souvenez-vous que des relations clients positives peuvent et doivent évoluer dans un environnement exempt de pots-de-vin et de corruption.

▪ ASSURER L'INTÉGRITÉ ET LA RESPONSABILITÉ

Pourquoi est-ce important ? **La prestation de services financiers est fondée sur le sentiment d'intégrité et de confiance perçu par les clients et les autres intervenants.**

Par exemple, un client qui ne comprendrait pas pleinement les frais applicables pourrait s'en remettre à vous pour les appliquer correctement.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? **Agissez de façon éthique, responsable, professionnelle et intègre en tout temps. Montrez le bon exemple.**

Souvenez-vous que chacun a la responsabilité et le pouvoir d'apporter une contribution positive.

▪ SIGNALER LES PRÉOCCUPATIONS ET LES GRIEFS


Pourquoi est-ce important ? **Chacun a un rôle important à jouer pour maintenir des normes appropriées et soulever d'éventuels problèmes.**


Par exemple, vous pourriez voir un de vos collègues crier ou menacer un client.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? **Si vous assistez à une scène qui ne vous semble pas convenable, vous devez faire entendre votre voix et la signaler par l'intermédiaire des canaux disponibles.**

Souvenez-vous qu'il est de votre responsabilité de soulever les problèmes éventuels dès que vous en prenez connaissance.

Options de rapport :  [emplacement]

 [numéro]

 [adresse]