

**Vis-à-vis des bénéficiaires : respect et loyauté**

Chaque collaborateur mobilise, en relation multicanale, son expérience et ses compétences à l'écoute et au service du bénéficiaire en relation avec le prescripteur et l'accompagne dans la durée. Il l'écoute et le conseille avec loyauté, et l'aide à prendre ses décisions en lui proposant des solutions adaptées à son profil et à ses intérêts tout en l'informant des réalités du choix.

**Protection et transparence dans l'utilisation des données personnelles**

Format Pro applique un cadre normatif au travers d'une charte des données personnelles pour assurer la protection des données des bénéficiaires (cf obligation et loi CNIL).

Les dossiers sont archivés pour une durée de 5 mois, puis détruits.

Aucune information recueillie lors d'un accompagnement ne doit être utilisée à d'autre fin que professionnelle.

Chaque collaborateur est soumis au secret professionnel dans le cadre de sa mission. Aucune information ne doit être échangée et divulguée à l'extérieur.

Les informations transmises aux bénéficiaires et aux prescripteurs doivent être rédigées en utilisant des termes adaptés toujours en lien avec la mission.

**Conduite responsable**

Chaque collaborateur est porteur de l'image de notre Société. En toute situation et en tout lieu, il doit avoir une conduite responsable et éthique : il s'abstient de toute action susceptible de nuire à la réputation et à l'intégrité de l'image de notre Société.

**Professionalisme et compétences**

Les collaborateurs, quelle que soit l'entité, la mission ou la zone géographique, doivent connaître et appliquer les lois, règlements, normes et standards professionnels ainsi que les procédures applicables à leur mission, afin de s'y conformer et de les mettre en pratique de manière responsable.

**Vigilance**

L'action de tous, vise à protéger les intérêts des bénéficiaires, à prévenir la fraude et à protéger l'intégrité des marchés. Chacun exerce une vigilance appropriée à la nature des missions et, si nécessaire, son droit d'alerte, dans le respect des réglementations, des procédures et de la loi.

**Actions possibles si non-respect du code de conduite**

Des sanctions peuvent être mise en place si des fraudes ou des conduites professionnelles malveillantes sont constatées. Cela peut aller d'un entretien disciplinaire à un licenciement pour faute grave.