

# Charte du 'dialogue direct'

# 2017

*Les associations utilisant le 'dialogue direct' comme méthode de récolte de fonds, que ce soit en interne ou en sous-traitance avec une société privée, souhaitent adopter conjointement une attitude proactive dans les problématiques rencontrées et dans les valeurs à défendre.*

*C'est pourquoi nous adoptons une charte afin de garantir des standards de qualités dans nos relations avec le public en général et les donateurs en particulier. Nous tenons à conserver la confiance tant des donateurs/membres potentiels que des autorités. Il nous semble donc important de prévenir les abus ou dérives qui pourraient hypothéquer notre image et nos actions.*

**Associations qui adhèrent à cette Charte :**

**Amnesty International Belgique francophone**

**Child Focus**

**CNCD/11.11.11.**

**Greenpeace Belgium**

**Médecins du Monde**

**Médecins sans Frontières**

**Natagora**

**Oxfam-Solidarité**

**Plan Belgique**

**Rode Kruis Vlaanderen**

**UNICEF Belgique**

**WWF**

**SOS Faim**



**Membres  
de l'AERF asbl**

Bruxelles, le 19.12.2016

## **Nous sommes porteurs de valeurs**

Les associations mènent des campagnes de sensibilisation et proposent à toute personne intéressée de rejoindre l'organisation comme membre, donateur ou bénévole. Dans cette optique, des équipes de promotion sont régulièrement formées. Elles sillonnent le pays pour se rendre chez les gens à leur domicile ou dans des festivals, des manifestations publiques, des marchés, des rues commerçantes, des supermarchés, des gares, etc.

Leur travail est primordial car c'est essentiellement grâce aux cotisations et dons versés par les membres et sympathisants que ces associations peuvent atteindre leurs buts.

Ce travail peut avoir un impact, positif ou négatif, sur la perception par le public de l'ensemble du secteur des associations. Nous avons une responsabilité collective. Les associations et/ou les prestataires de service agiront de façon équitable et loyale dans un environnement compétitif. Des propos négatifs à l'égard des autres et la perturbation des activités des autres ne seront pas acceptés. A ce titre, elles s'engagent à se concerter préalablement pour convenir d'un partage des lieux-clé les plus populaires.

Notre démarche est généralement bien accueillie par le grand public qui y voit souvent le moyen le plus simple d'entrer en contact avec l'organisation. Cette image positive, nous la préservons en respectant un certain nombre de règles fondamentales de déontologie. Nous les avons rassemblées dans la présente charte.

## **Nos recruteurs sont nos ambassadeurs**

Nos équipes de recruteurs sont les ambassadeurs de la cause que nous défendons et sont porteurs de la notoriété, des valeurs et de l'image des associations vis-à-vis du grand public.

Le donateur/membre potentiel est avant tout un **citoyen** et non un client.

Dès lors, nous apportons le plus grand soin à la formation et au suivi des recruteurs, tant dans le contenu de leurs explications apportées sur l'associations qu'à l'égard du comportement

*'responsable'* à adopter dans leur démarche, afin d'assurer une qualité optimale du travail de sensibilisation et de recrutement. Un recruteur rémunéré ne se présentera jamais comme un bénévole et confirmera, si la question lui est posée, qu'il exerce une activité rémunérée pour le compte de l'association concernée.

## **Nous respectons les gens**

Concrètement, cela signifie que :

- elles n'entravent pas le passage des personnes qui leur signifient ne pas souhaiter s'arrêter et respectent poliment leur décision ;
- elles n'usent pas d'une attitude agressive pouvant placer les passants dans une situation de contrainte ;
- elles n'utilisent aucun argument mensonger afin de tromper les personnes sur le travail des associations ;
- elles respectent pleinement la décision des personnes qui après avoir écouté leur explication, ne souhaitent pas adhérer à l'organisation ;
- elles portent une tenue correcte ainsi qu'un badge d'identification avec le logo de l'association bien visible afin que toute vérification auprès de l'organisation soit possible ;
- les associations veilleront à ce que tous les nouveaux donateurs/membres soient informés de leur droit de renoncer, sans justification, à leur engagement dans un délai de 7 jours et de mettre fin à leur mandat à tout moment ;
- elles concluront des mandats uniquement avec des personnes majeures qui font preuve de suffisamment de capacités de discernement.

Au cas où, sur un lieu désigné à une équipe, se déroule aussi une action dans le cadre de la campagne – dûment autorisée – d'une autre association (membres ou non de l'AERF), une concertation sera organisée sans délai afin de préserver au mieux les intérêts des deux associations.

## **Nous respectons les lieux**

Les associations présentes sur le terrain s'engagent à se concerter préalablement pour la réalisation des plannings concernant les lieux où elles se rendent. Cette concertation (annuelle) peut être facilitée par l'AERF. Elle s'adressera aux associations elles-mêmes ainsi qu'à leurs prestataires de service éventuels, et déterminera tous les lieux, indépendamment de la méthode utilisée. En cas de changement de lieu, elles devront respecter ces plannings et signaler si nécessaire ce changement aux autres associations afin d'éviter que les équipes de différentes associations ne se retrouvent au même endroit le même jour.

Avant d'envoyer nos équipes dans un lieu de sensibilisation, nous nous informons toujours sur les autorisations nécessaires à qui de droit. Si nécessaire, une copie de l'autorisation est donnée au responsable d'équipe afin qu'il puisse la montrer si cela lui est demandé sur place

Nos équipes veillent également à :

- ne pas entraver l'accès aux commerces ;
- ne pas gêner le passage près des vitrines ;
- ne laisser aucun document ou papier traîner pendant et après leur passage

## **Nous respectons la vie privée**

Nos équipes s'engagent à ne pas modifier les données concernant les membres ou donateurs après leur avoir donné la copie du formulaire qu'ils ont rempli ensemble. Elles veilleront à mettre les données personnelles en sécurité.

Nous certifions que les associations respectent scrupuleusement la loi sur la protection de la vie privée du 8 décembre 1992 et nous nous engageons à ce que :

- l'accès au fichier des membres et donateurs soit strictement limité aux personnes mandatées à cet effet, qui en garantissent la confidentialité ;
- les adresses qui se trouvent dans ses fichiers, ne soient transférées ni échangées ni louées sans prévenir les personnes concernées et en respectant leur droit à s'y opposer ;
- les fichiers, qui sont sa propriété, ne puissent être utilisés à des fins commerciales qui sortent du cadre de son but social ;
- toute personne puisse demander à connaître les données la concernant ainsi que les faire modifier ou annuler à tout moment.

## **Notre travail est régi par les principes du Code éthique dans les récoltes de fonds et le respect de la loi**

**L'encaissement** du mandat écrit se fait exclusivement et directement à l'ordre des associations mandataires et jamais auprès du prestataire de service ni d'un autre intermédiaire.

Nous nous engageons à nous conformer toujours aux dispositions réglementaires et législatives en vigueur. Ceci comprend entre autres :

- la réglementation en matière de travail,
- la réglementation en matière d'impôts et de primes

Il est convenu au préalable avec les recruteurs, un salaire de base décent, qui constitue la partie principale de la rémunération totale.

L'éventuelle rémunération complémentaire ('bonus', ou sa valeur) ne peut dépasser 20% de la rémunération totale, sur une base mensuelle, pour chaque recruteur individuellement.

Dans **les relations avec les prestataires de service**, nous nous engageons à :

- proscrire tout lien avec ce prestataire qui pourrait servir de caution à leur activité commerciale et qui serait susceptible de compromettre la gestion désintéressée et autonome des associations ;
- exiger des devis préalables ;
- conclure, lors de la commande d'un service, un contrat en bonne et due forme, auquel cette Charte sera annexée ;
- ne rémunérer les prestataires de services que sous forme d'honoraires préalablement convenus; autrement dit [1]:
  - [que] les termes, les conditions et les montants des honoraires seront fixés à l'avance, par écrit ;
  - [que] facturer en fonction des résultats obtenus ou d'une commission en fonction des fonds collectés n'est pas acceptable ;
  - [que] d'éventuels rabais peuvent être prévus si les objectifs de collectes prévus ne sont pas atteints ;
- assumer le contrôle et la responsabilité du contenu des documents utilisés ;
- veiller à ce que ce prestataire exprime sans équivoque son statut dans sa communication vers l'extérieur afin que n'existe aucune confusion entre leurs objectifs et ceux des associations
- exiger de la part du prestataire que notre image ne soit jamais utilisée sans notre approbation préalable.

**Les associations qui adhèrent à la présente Charte, s'engagent à la faire respecter par le prestataire de service à qui le travail de sensibilisation et de recrutement est confié.**

---

[1] Le système '*no cure no pay*' n'est pas visé.

- *Cette Charte est contraignante pour les associations qui l'approuvent.*
- *Chaque association signataire de cette Charte peut faire référence à cette adhésion dans toutes ses relations avec des tiers.*
- ***Cette Charte constitue un avenant au Code éthique de l'AERF (Association pour une Ethique dans les Récoltes de Fonds) et est soumise aux dispositions du Règlement d'Ordre Intérieur.***

*L'utilisation du label de l'AERF, dans le cadre du dialogue direct est strictement réservée aux membres de l'AERF qui adhèrent explicitement à la présente charte.*



## **Association pour une Ethique dans les Récoltes de Fonds asbl**

Rue des Quatre-Vents 60 1080 Bruxelles  
[vefaerf.secr@gmail.com](mailto:vefaerf.secr@gmail.com) – [www.vef-aerf.be](http://www.vef-aerf.be)

éd.resp. : Philippe Demaret, adresse ci-dessus