

TEXTE SUR « LE PILOTAGE ET LA REMUNERATION DES AGENCES DE COLLECTE » ADOPTE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU COMITE DE LA CHARTE DU 26 MAI 2011

Les modifications adoptées par le CA du Comité figurent ci-dessous en couleur dans le texte.

Extraits des paragraphes de la Charte et des textes d'application relatifs au pilotage et à la rémunération de la collecte de fonds

A- Charte de déontologie des organisations faisant appel à la générosité du public

Les associations et fondations accomplissant des missions d'intérêt général au plan tant national qu'international sont des acteurs majeurs de la société et se trouvent, de ce fait, sous le regard du public qui :

- apprécie généralement leur action, dont la légitimité propre aux côtés de celles du marché et des pouvoirs publics, répond à des besoins non satisfaits ;
- apporte volontairement son soutien - financier, matériel, en temps - à certaines d'entre elles pour qu'elles réalisent au mieux les missions qu'elles se sont assignées ;
- souhaite être informé sur leur fonctionnement et la bonne utilisation de leurs ressources.

Dès 1989, des associations et fondations sociales et humanitaires faisant appel à la générosité du public, conscientes de leur devoir d'information et souhaitant que les donateurs puissent donner en confiance, ont :

- défini des règles fondamentales de déontologie, reposant sur des principes de transparence, rassemblées dans la Charte de déontologie des organisations faisant appel à la générosité du public dans un but d'intérêt général (ci-après nommée Charte) ;
- créé un comité chargé de contrôler le respect de cette Charte par ses membres (ci-après nommé Comité).

I - FONCTIONNEMENT STATUTAIRE ET GESTION DESINTERESSEE

Gestion désintéressée

Les organisations membres s'engagent à respecter les principes suivants :

- interdiction des conventions entre elles-mêmes et leurs dirigeants ou personnes interposées, susceptibles de remettre en cause le caractère désintéressé de leur gestion.

II - RIGUEUR DE LA GESTION

Principes généraux

Les organisations membres s'engagent à utiliser des méthodes de gestion visant à optimiser l'emploi des fonds dont elles disposent. Dans cette perspective :

- elles mettent en place des procédures et des contrôles permettant d'assurer la pertinence et l'efficacité de la gestion de l'ensemble de leurs structures ;
- elles sélectionnent les prestataires de services ou fournisseurs dans les plus grandes conditions d'objectivité et proscrivent tout lien avec des prestataires de services ou fournisseurs susceptible de remettre en cause le caractère désintéressé de leur gestion ;
- elles s'interdisent toute rémunération liée au montant des sommes collectées ou au nombre de dons pour les acteurs internes (tant salariés que bénévoles) et les agences, conseils et prestataires contribuant à générer de la collecte (dons, legs...), sauf dans certains cas pour ce qui concerne le nombre de dons et dans les conditions spécifiques figurant dans les textes d'application de la Charte;

Supprimé : de prestataires assise sur les produits de la collecte

- elles affectent les produits provenant de la générosité du public conformément à la volonté du donateur ;

III - QUALITE DE LA COMMUNICATION ET DES ACTIONS DE COLLECTE DE FONDS

Principes de communication

Pour répondre à l'objectif de la Charte de permettre aux donateurs de « donner en confiance », les organisations membres s'engagent à donner au public et particulièrement à leurs donateurs et adhérents, une information fiable, loyale, précise et objective. Celle-ci s'attachera notamment à faire connaître les orientations générales de l'organisation et ses engagements, ses choix d'action, l'origine et l'utilisation des fonds collectés, le nom de ses dirigeants et son organisation.

Les organisations membres s'engagent en outre à ce que toute communication - quels qu'en soient la forme et l'objet - soit réalisée sous la responsabilité de leurs instances statutaires et respecte les dispositions suivantes :

- indiquer clairement et complètement l'émetteur notamment de façon à éviter tout risque quelconque de confusion avec tout autre émetteur ;
- s'inscrire dans le cadre de son objet social défini dans ses statuts ;
- ne comporter aucune inexactitude, ambiguïté, exagération, oubli... de nature à tromper le public ;
- n'utiliser que des informations précises, vérifiées et représentatives de la réalité ;
- respecter la dignité des personnes présentées.

Collecte de fonds

Les organisations membres s'engagent à ne mettre en œuvre que des modes de collecte de fonds respectueux des donateurs et des personnes qui y apportent leur concours.

B - LES TEXTES D'APPLICATION DE LA CHARTE

I - FONCTIONNEMENT DES INSTANCES STATUTAIRES ET RELATIONS DES MANDATAIRES DU COMITE AVEC CES INSTANCES

I. 1. FONCTIONNEMENT STATUTAIRE

Dans tous les textes d'application de la Charte, est utilisé, par commodité, le terme de « conseil d'administration » pour désigner l'organe collégial chargé de diriger une organisation.

I.1.1. Les organisations agréées doivent clairement définir les modes de fonctionnement de leurs instances en les formalisant, si besoin est, par des textes qui éclairent ou complètent les statuts.

IV. - RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES DE SERVICES ET FOURNISSEURS

IV. 1. Contrats relatifs à la collecte de dons dans le public, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales

Les dons consécutifs à de tels contrats doivent obligatoirement être libellés par les personnes sollicitées à l'ordre de l'organisation agréée collectrice.

IV. 2. Cadre relationnel et contractuel

IV. 2.1. La sélection des prestataires de services doit être opérée à l'issue d'une consultation de plusieurs d'entre eux, menée dans des conditions professionnelles normales formalisées par écrit. Les conditions de la consultation doivent en garantir la sincérité et être accessibles à des fins de contrôle.

IV. 2.2. Le choix des prestataires de services ne doit pas remettre en cause les principes de la gestion désintéressée. A cet égard, les organisations agréées veilleront particulièrement à ne pas signer de contrat rémunéré de prestation de services ou de fourniture avec des entreprises qui auraient pour actionnaire important ou salarié :

- des personnes qui seraient membres de leur propre conseil d'administration (ou organe équivalent);
- des collaborateurs salariés de leur organisation.

En outre, les organisations agréées s'assureront que leurs collaborateurs salariés ou bénévoles ne puissent personnellement tirer un avantage quelconque de ces relations d'affaires.

IV. 2.3. Les prestations de services sont rémunérées selon des modalités convenues d'avance (grille tarifaire, devis...). Les organisations agréées ne doivent pas s'engager sur des contrats de trop longue durée. Un examen des contrats doit être effectué périodiquement par l'organisation et, à échéances régulières, des appels d'offre doivent être réalisés selon la procédure prévue au § 2.1. ci-dessus.

IV. 2.4. Les organisations agréées doivent veiller à ne pas laisser aux mains d'un seul fournisseur un ensemble de fonctions permettant à celui-ci d'avoir la maîtrise complète du processus de collecte de fonds. Ainsi, il est souhaitable d'éviter que le prestataire de service informatique chargé de la gestion du fichier soit un sous-traitant de l'agence de communication : l'organisation agréée traitera directement avec le prestataire informatique éventuel. Elles doivent distinguer chacune des différentes catégories de prestations de services liées à la collecte. Elles doivent clarifier, selon les cas, s'il s'agit d'un contrat de mandat ou d'entreprise. Les relations entre l'agence et les sous-traitants doivent être suffisamment transparentes pour l'organisation. Les prestataires de services ne peuvent encaisser des commissions occultes de la part de leurs sous-traitants éventuels.

L'organisation agréée exigera contractuellement de ses prestataires de services de lui faire connaître les liens de groupe ou autres relations privilégiées qu'ils entretiendraient avec certains de leurs fournisseurs ou cocontractants.

IV. 2.5. L'organisation agréée devra faire connaître à ses agences et à ses prestataires de service son appartenance au Comité de

la Charte et leur demandera d'en appliquer toutes les règles qui les concernent. Elle devra justifier des moyens mis en œuvre pour s'assurer du respect par la chaîne de ses prestataires des règles du Comité.

Les contrats importants feront l'objet d'une annexe au *Questionnaire de base* et seront communiqués au contrôleur.

IV. 2.6. Les organisations agréées doivent veiller à ce qu'un contrat ne leur impute pas des responsabilités qui sont normalement à la charge du prestataire de services ou à ce que celui-ci ne s'exonère pas de toutes responsabilités, par exemple sur la qualité des prestations des sous-traitants éventuels.

En revanche, les organisations agréées veilleront à exercer leurs propres responsabilités en particulier en matière de contrôle des devis et de la facturation.

Supprimé : Ainsi, il est souhaitable d'éviter que le prestataire de service informatique chargé de la gestion du fichier soit un sous-traitant de l'agence de communication : l'organisation agréée traitera directement avec le prestataire informatique éventuel.

IV. 3. Cas particulier des régies publicitaires :

Ne s'agissant pas de collecte de dons, le mode de rémunération traditionnel par prélèvement sur les recettes publicitaires est possible, faute de mieux, à condition :

- que celui-ci ne dépasse pas 50 %,
- que la régie prenne en charge tous les frais de commercialisation,
- que les dons consécutifs soient intégralement reversés à l'organisation agréée.

IV. 4. Cas particuliers des prestataires de services informatiques :

Dans le cas où les organisations agréées sont amenées à confier tout ou partie du traitement de leur base de données informatique et/ou du traitement des paiements (enregistrement des chèques,...) elles veilleront particulièrement :

- à contrôler les circuits de traitement des dons et d'émission des reçus pour éviter tout détournement ;
- à ne pas rémunérer ces prestataires par un pourcentage prélevé sur les recettes enregistrées.

IV.5. Rémunération des acteurs de collecte

Dans le cadre des appels de fonds par publipostage, les organisations s'interdisent toute rémunération liée au montant des sommes collectées ou au nombre de dons pour les agences, conseils et prestataires contribuant à générer de la collecte (dons, legs...).

Dans le cadre des appels de fonds par toute autre méthode que celle du publipostage, les organisations s'interdisent toute rémunération liée au montant des sommes collectées mais peuvent, par exception, pratiquer des rémunérations assises sur le nombre de dons. Elles devront pour cela respecter les dispositions spécifiques prévues dans le point VI. 2.1 relatives au Pilotage par le Conseil d'administration (cf. validation par le CA).

Dans tous les cas, les organisations s'interdisent de rémunérer au montant des sommes collectées ou au nombre de dons les acteurs internes (tant salariés que bénévoles).

VI. - QUALITE DE LA COMMUNICATION ET DES ACTIONS DE COLLECTE DE FONDS

VI. 1. QUALITE DE LA COMMUNICATION

VI. 1.3. Respect de l'affectation des fonds

Le don en réponse à un appel crée un quasi-contrat entre le donateur et l'organisation bénéficiaire qui doit être scrupuleusement respecté. Il en va de même quand l'organisation accepte une libéralité affectée qu'elle n'a pas précisément sollicitée (don spontané, legs...).

Si l'organisation entend se réserver une certaine latitude dans l'affectation des fonds, celle-ci doit être précisée dans l'appel et notamment dans le coupon réponse quand il existe. Les dons spontanés doivent être refusés s'ils ne correspondent pas aux missions ou souhaits de l'organisation bénéficiaire, ou si l'affectation ne peut être respectée.

L'organisation doit être en mesure de suivre l'affectation des fonds tant du point de vue informatique que comptable et opérationnel. L'éventuel courrier de remerciement doit autant que faire se peut confirmer l'affectation ou la non affectation.

Il est légitime que les dons affectés puissent néanmoins être grevés de frais de collecte et de fonctionnement de l'organisation. Le montant disponible après déduction des frais est affecté au programme ou à l'action concernée.

Dans le cas où l'organisation collectrice reverse des fonds collectés à d'autres organismes, les donateurs doivent en être informés, au moment de l'appel lorsque cela est possible. La liste des bénéficiaires (personnes morales) doit être mentionnée dans le rapport annuel de l'organisation collectrice ou mise à disposition de toute personne demandant à en avoir connaissance, par tout moyen approprié. Dans le cas où il y aurait un très grand nombre de bénéficiaires, l'organisation pourra mentionner les plus importants ou regrouper par catégorie, afin que le public soit mieux éclairé.

Si les appels sont organisés conjointement par plusieurs organisations ou si tout ou partie de la collecte est destiné à un autre organisme – notamment international -, cela doit être précisé dans les appels de fonds. Le montant des sommes transférées ou la méthode de répartition (pourcentage...) devra, dans la mesure du possible, être indiqué. Dans le compte d'emploi des ressources de l'organisation agréée, ce transfert de fonds doit être identifié. Il peut l'être dans la rubrique « missions sociales » sous un libellé explicite, distinct des autres missions de l'organisation.

Dans le cas où l'organisation collectrice membre du Comité de la Charte transfère une partie significative de sa collecte à un organisme collecteur étranger ou international, elle mettra à la disposition de ses donateurs, par tout moyen approprié, une information présentant l'origine et l'emploi des fonds de l'organisme étranger ou international dans son ensemble.

Supprimé : L'organisation doit éviter que ses appels portent régulièrement sur une part non représentative de l'ensemble de son activité. Lorsque c'est le cas, le produit de cet appel doit être affecté à l'objet déclaré.¶

VI. 1.4. Respect des personnes

Les messages ne doivent pas exploiter abusivement l'image de la détresse humaine.

Le respect de la dignité des personnes peut amener à les rendre non identifiables par l'utilisation de pseudonymes, de bandeaux ou de moyens de brouillage.

VI. 1.5. Référence à une distinction

Si certains messages font référence à une distinction obtenue par l'organisation, la date de celle-ci doit être précisée.

VI. 1.6. Collectes personnalisées et parrainages

Lorsqu'un appel fait référence à une ou des personnes désignées, le message doit préciser si les fonds recueillis leur sont effectivement affectés, s'ils leur sont affectés dans le cadre d'un projet collectif, ou s'il s'agit d'un simple exemple.

Lorsqu'une collecte est organisée au profit d'une personne précise, les donateurs doivent être informés de l'utilisation des éventuels excédents de collecte par rapport aux besoins.

Lorsqu'une organisation se propose de créer un lien direct entre des personnes nécessitant une aide et les donateurs (parrainage individuel ou collectif...), l'organisation s'engage à donner aux donateurs une information régulière sur les bénéficiaires, les projets et le contexte local.

VI. 1.7. Comparaison avec d'autres organisations faisant appel à la générosité du public

Dans le cas où l'organisation agréée du Comité de la Charte serait amenée à se comparer ou à comparer l'un de ses produits, services ou actions, avec un ou plusieurs autres organismes comparables, cette communication ne pourrait s'effectuer :

- que sur des bases objectives, vérifiables et prouvables,
- que si elle n'est pas trompeuse ou de nature à induire en erreur,
- que si elle ne vise pas à tirer abusivement partie de la notoriété d'un autre organisme ou de ses marques,
- que si elle ne jette pas le discrédit sur les organismes mentionnés.

VI. 2. ACTIONS DE COLLECTE DE FONDS

VI. 2.1. Pilotage par le Conseil d'administration

Toutes les actions de collecte de fonds – quels qu'en soient la forme et l'objet – sont réalisées sous la responsabilité du conseil d'administration des organisations agréées qui doit valider une fois par an la stratégie de collecte, de message et de fréquence des appels de fonds.

Il doit examiner à cette occasion :

- le coût global de la collecte qui, compte tenu du contexte propre à chaque organisation, doit représenter une proportion raisonnable des sommes collectées et des dépenses globales de l'organisation et l'efficacité de la collecte,
- les modalités de rémunération des agences et prestataires : en particulier c'est lui qui décide et acte pour les modes de collecte autres que le publipostage si, par exception, l'organisation souhaite rémunérer les agences, conseils ou prestataires générant de la collecte en fonction de résultats de la collecte (nombre de dons, de clics... à l'exclusion des montants collectés),

- les règles relatives aux cessions de fichier de l'organisation (échange, location...) et aux locations de fichiers extérieurs qu'elle peut effectuer,

- les règles relatives aux partenariats avec des entreprises (mécénat, produits partage...).

Le Conseil d'administration doit également s'assurer qu'il y a des procédures écrites concernant notamment :

- l'encaissement des fonds collectés,
- le suivi et la gestion des dons en nature,
- l'émission des reçus fiscaux,
- la traçabilité des fonds affectés.

VI.2.2. Contrôle interne

L'ensemble des actions de collecte est soumis au processus de contrôle interne de l'organisation, en particulier pour s'assurer du respect des obligations ci-dessus.

VI. 2.3. Cas des collectes par un tiers ou à l'étranger

Quand les collectes sont organisées au profit de l'organisation par un tiers (collectes événementielles, produits partage...), ces opérations doivent faire l'objet de conventions écrites mentionnant qu'elles sont effectuées dans le respect des principes de la Charte et précisant les apports de chacun ; l'organisation doit avoir le contrôle de l'utilisation de sa dénomination, son logo, sa marque et de l'ensemble de la communication de l'opération, ainsi que de tous les éléments déterminant les versements qui lui seront faits par le tiers.

Le public doit être clairement informé du montant ou de la part qui revient à l'organisation ou des éléments de calcul de celle-ci.

Lorsqu'une organisation membre du Comité organise des collectes à l'étranger à son profit, elle s'engage à appliquer les principes de la charte et à veiller à l'application de la législation locale.

L'organisation agissant à l'étranger doit rechercher l'agrément d'un organisme homologue du Comité quand il existe.