

Charte du « Dialogue direct »

2024



Cette Charte fait partie du Code de la récolte de fonds éthique et est soumise à l'Avenant du Dialogue Direct du Règlement d'Ordre Intérieur de Récolte de fonds Ethique asbl (RE-EF asbl).

Les associations et fondations qui adhèrent à RE-EF ou qui adhèrent volontairement à la présente Charte, s'engagent à la respecter et, le cas échéant, à l'imposer au prestataire de service à qui le travail de sensibilisation et de recrutement est confié.

Chaque association signataire de cette charte, a le droit d'y faire référence dans tous les contacts avec des tiers.

L'utilisation du label de RE-EF, dans le cadre du dialogue direct, est strictement réservée aux membres de RE-EF.

Les organisations utilisant la méthode du « Dialogue Direct » pour le recrutement - que ce soit en interne ou en sous-traitance - souhaitent adopter une attitude conjointe et proactive par rapport aux problèmes qui peuvent se poser et aux valeurs qu'elles défendent.

Elles ont adopté cette Charte afin de garantir un standard de qualité élevé dans leurs relations avec le public en général et les donateurs en particulier. Elles tiennent à gagner, conserver et renforcer la confiance tant de la population en général, que des donateurs potentiels et des autorités. Il leur semble donc important de prévenir les abus ou dérives qui pourraient hypothéquer leur réputation et la réalisation de leurs objectifs.

Bruxelles, le 21-03-2024

Liste de référence des associations et fondations qui adhèrent à la Charte :

<p>Amnesty International Belgique francophone Amnesty International Vlaanderen Child Focus CNCD/11.11.11. Fondation contre le Cancer Greenpeace Belgium Handicap International Humundi Infirmiers de Rue Les Petits Riens L’Ilot Light for the World Médecins du Monde Médecins sans Frontières Médecins sans Vacances Memisa Natagora Oxfam-Solidarité Plan International Belgique SOS Villages d’Enfants UNICEF Belgique Vluchtelingenwerk WWF</p>	<div data-bbox="792 646 966 807" data-label="Image"> </div> <p>Membres de RE-EF asbl</p>
<p>Croix Rouge de Belgique</p>	<p>Signataires</p>

Nous sommes porteurs de valeurs

Nous constituons un groupe d'associations et de fondations qui mènent des campagnes de sensibilisation dans l'espace public et proposent à toute personne intéressée de nous rejoindre comme membre, donateur ou bénévole. Dans cette optique, des ambassadeurs sont régulièrement formés. Ils sillonnent le pays et s'adressent aux gens, à leur domicile, dans des festivals et sur des marchés, dans des rues commerçantes, des supermarchés, des gares...

Leur travail est essentiel car c'est surtout grâce aux cotisations et dons des membres et sympathisants que nous pouvons réaliser nos objectifs d'intérêt sociétal.

Ce travail de promotion a un impact, positif ou négatif, sur la perception du public de l'ensemble du secteur des « bonnes causes ». Préserver notre bonne réputation, est une responsabilité collective.

Nos organisations et/ou leurs prestataires de service souhaitent agir 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 acceptables. En tant que signataires de cette Charte, nous sommes liés par nos arrangements préalables et par un juste partage des lieux de recrutement.

Notre démarche est généralement bien accueillie par le public qui y voit souvent le moyen le plus simple d'entrer en contact avec une organisation.

Cette image positive, nous voulons la soigner, en respectant un certain nombre de règles fondamentales de déontologie, reprises dans cette Charte.

Nos recruteurs sont nos ambassadeurs

Nos recruteurs sont nos ambassadeurs et les avocats de l'intérêt sociétal que nous défendons. Ils contribuent à notre notoriété et sont porteurs de nos valeurs, de notre réputation et notre image auprès du public.

Dans la mesure du possible, un recruteur sera engagé pour une seule organisation, et, dans tous les cas, pour un nombre très limité d'organisations sur une certaine période.

Nous apportons le plus grand soin à la formation et au suivi des recruteurs, afin d'assurer un équilibre optimal entre le travail de sensibilisation et le résultat du recrutement. Le donateur potentiel est avant tout un citoyen et non un client.

Tous les nouveaux recruteurs suivent une trajectoire de formation et se soumettent à un test, portant aussi bien sur l'organisation pour laquelle ils travaillent que sur leur comportement dans l'espace public. Cette Charte fera partie de leur contrat de travail.

Un recruteur doit être majeur, est généralement rémunéré et ne se présentera jamais comme bénévole. Si la question est posée, il confirmera exercer une activité rémunérée pour l'association concernée, vers laquelle il renverra pour toute question supplémentaire concernant son statut ou sa rémunération.

L'encaissement des contributions convenues dans le mandat se fait exclusivement et directement par le compte bancaire de l'organisation bénéficiaire et jamais par le recruteur, le prestataire de service ou un autre intermédiaire. En règle générale, des dons uniques ou en liquide ne sont pas acceptés.

Nous respectons les gens

Cela signifie que nous n'acceptons pas que les recruteurs :

- entravent le passage de personnes qui signifient ne pas souhaiter s'arrêter ; ce choix est accepté immédiatement et poliment ;
- adoptent une attitude intrusive ou agressive ;
- sonnent à la porte après 20 heures, ainsi que le dimanche et les jours fériés ;
- utilisent des arguments mensongers pour convaincre les gens.

Par contre, nous attendons de nos recruteurs :

- qu'ils respectent pleinement la décision des personnes qui, après avoir écouté leur explication, ne souhaitent pas adhérer à l'organisation ;
- qu'ils portent une tenue correcte ;
- qu'ils s'identifient clairement grâce à un badge bien visible et un logo sur le vêtement, afin que toute vérification ou plainte auprès de l'organisation soit possible ;
- que, conformément à la loi en vigueur, tous les nouveaux donateurs soient informés de leur droit de rétractation, sans justification, dans un délai de 14 jours ainsi que de mettre fin à leur mandat à tout moment ;
- qu'ils ne concluent des mandats qu'avec des personnes majeures qui font preuve de suffisamment de capacités de discernement.

Nous respectons les lieux

Nous nous concertons préalablement sur le planning des lieux de recrutement et nous nous engageons à le faire respecter afin d'éviter que les recruteurs de différentes associations se retrouvent au même endroit au même moment, ou bien qu'on sonne trop souvent au domicile des gens. En règle générale, cette concertation a lieu tous les trois mois et concerne tous les lieux de recrutement, indépendamment de la méthode DD utilisée. Les organisations peuvent se faire représenter par leurs fournisseurs. RE-EF peut être impliquée comme

observatrice ou facilitatrice. En cas de changement de lieu, les modifications sont communiquées aux autres parties.

Au cas où, sur un lieu désigné à une équipe, se déroule une action imprévue d'une autre association (membres ou non de RE-EF), une concertation sera organisée sans délai afin de préserver au mieux les intérêts des deux organisations. Il sera donné priorité aux initiatives légitimes locales. Le non-respect du planning DD et les actions illégitimes peuvent être signalés par le guichet de plaintes DD de RE-EF.

Nos équipes veillent également à :

- ne pas entraver l'accès aux commerces ;
- ne pas gêner le passage près des vitrines ;
- ne laisser trainer aucun papier ou détritrus.

Nous respectons la vie privée

Nous nous engageons à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD, en anglais GDPR), ainsi que, le cas échéant, les Codes de conduites spécifiques.

Nous nous engageons à saisir honnêtement les données privées nécessaires à la production d'un mandat SDD valable, à ne pas les modifier après signature et à transmettre sans délai une copie du mandat au nouveau donateur.

Nous nous engageons en particulier à :

- conserver les données en toute sécurité et à en réserver l'accès aux personnes mandatées à cet effet et qui en garantissent la confidentialité ;
- utiliser les données privées uniquement dans le but pour lequel elles ont été collectées, c'est à dire l'exécution et le suivi d'un mandat SDD de dons à l'association concernée ;
- ne jamais transmettre, échanger, louer ni vendre des données privées, sauf si la personne concernée y a donné explicitement et préalablement son consentement.

Nous respectons la loi et le Code de la récolte de fonds éthique

Ceci comprend entre autres :

- le droit du travail ;
- la réglementation en matière d'impôts et de primes ;
- la réglementation sur les collectes à domicile et sur la voie publique.

- A. Avec les recruteurs il est convenu au préalable un salaire de base décent, qui constitue la partie principale de la rémunération totale.
- Les bons recruteurs méritent d'être encouragés. Par ex. par une rémunération complémentaire de prestation ('bonus') qui ne peut dépasser 25% du salaire brut de la journée en question (ou sa valeur). En outre, une prime pour la qualité du résultat peut être attribuée qui ne peut dépasser 25% du salaire brut de la période évaluée.
- Les deux primes peuvent être combinées.
- B. Dans nos relations avec les prestataires de service, nous nous engageons à :
- éviter ou proscrire toute action et tout lien qui pourrait servir de caution à l'activité commerciale du fournisseur et serait susceptible de compromettre la gestion désintéressée et autonome de nos 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 de conventions préalablement conclues ; autrement dit :
 - les termes, conditions et honoraires, tarifs et coûts sont fixés par écrit à l'avance ;
 - la facturation, (intégralement ou partiellement) en fonction du nombre de mandats obtenus, est autorisée ;
 - la facturation variable en fonction de la hauteur du montant engagé, n'est pas autorisée ;
 - des rabais peuvent éventuellement être accordés si le fournisseur ne peut assurer le nombre prévu.
 - assurer le contrôle et assumer la responsabilité du contenu de toutes les communications et documents utilisés en notre nom ;
 - veiller à ce que chaque prestataire communique sans équivoque son statut vers l'extérieur afin que n'existe aucune confusion entre son objectif et ceux de l'association ;
 - exiger de la part de chaque prestataire que nos nom et marque ne soient jamais utilisés sans notre approbation préalable.
- C. Avant d'envoyer nos recruteurs sur leur lieu de recrutement, nous nous informons toujours auprès des autorités compétentes sur les autorisations requises. En règle générale, une copie de l'autorisation (éventuellement digitalisée) est donnée au responsable d'équipe afin qu'il puisse la montrer si cela est demandé.

Questions, signalements et plaintes en lien avec cette Charte

Nous avons adopté cette Charte afin de préserver une relation de qualité avec le public en général et les donateurs en particulier. Nous estimons qu'il est important de prévenir tout abus et écart.

Cependant, nos engagements sans ambiguïté dans cette Charte ne peuvent exclure la possibilité que des problèmes surgissent. C'est pourquoi nous offrons aux citoyens, aux autorités, aux recruteurs, aux organisations et aux fournisseurs la possibilité de [dé]poser des questions, des signalements et des plaintes liés au respect de la Charte,

- 1) en premier lieu directement auprès de l'association concernée;
 - Chaque recruteur est identifié par un badge et le logo de l'organisation pour laquelle il travaille, et doit, sur simple demande, fournir les coordonnées de l'organisation.
 - Chaque question, signalement ou plainte est traité personnellement et de manière confidentielle. Le problème est résolu par la médiation si possible, mais des mesures ou sanctions ne sont pas exclues en cas de non-respect des règles.
- 2) et dans tous les cas via le guichet de plaintes de RE-EF
 - pour la population en général : www.re-ef.be
 - pour les recruteurs, organisations et fournisseurs : complaints@re-ef.be
 - Chaque signalement ou plainte est traité de manière confidentielle. Dans la mesure du possible, le problème est résolu par la médiation.
 - Les plaintes sont traitées selon les modalités du Règlement d'Ordre Intérieur de RE-EF et peuvent donner lieu à des mesures disciplinaires et des sanctions.



Approuvé par l'Assemblée Générale du 21-04-2023

Récolte de fonds Ethique asbl

Ru Botanique 75 12120 Bruxelles
info@re-ef.be – www.re-ef.be

édit. resp. : Erik Todts, adresse ci-dessus

Annexes

Règlementation sur les collectes à domicile

L'administration communale n'a pas de compétence exclusive en matière de collectes à domicile, celles-ci étant réglementées par l'arrêté royal de 1823.

En vertu de cet AR, « *les collectes pour adoucir des calamités ou malheurs, par tous les établissements, institutions, associations ou groupements publics ou privés (autres que les CPAS et les fabriques d'église) sont soumises à une autorisation préalable.* »

L'autorité qui délivre l'autorisation différera en fonction du lieu où se déroulera la collecte.

Ainsi, il s'agit du collège communal si la collecte n'a lieu que dans une commune. Le collège provincial sera, quant à lui, compétent pour les collectes qui sont organisées dans plus d'une commune et le Roi si la collecte s'étend sur plus d'une province.

Si une association est en possession de l'AR, délivré par le Ministère de l'intérieur, elle peut collecter à domicile sur tout le territoire national, sans aucune autre autorisation.

Règles pour les collectes sur la voie publique

« *Contrairement aux collectes à domicile qui sont régies par l'AR du 22 septembre 1823, les collectes sur la voie publique et dans les lieux publics ne subissent aucune restriction légale; elles sont entièrement libres, du moins si l'on s'en tient aux lois et règlements généraux* » (circ., 12.2.1970).

S'il n'y a pas de règlement communal concernant les collectes, aucune autorisation ne pourra être imposée.

La commune est libre de réglementer la collecte sur la voie publique sur la base de ses pouvoirs de **police administrative générale**. Elle pourra ainsi imposer des mesures pour éviter tout trouble à l'ordre public (sécurité, tranquillité, salubrité publiques).

Cela signifie que, même si les collectes sur la voie publique ne sont pas visées par un règlement communal, **le bourgmestre pourrait, par un arrêté de police, imposer des mesures pour mettre fin aux troubles éventuels et interdire la collecte si besoin.**

Une autorisation préalable de collecte sur la voie publique ou dans les lieux publics, sur le territoire d'une commune, ne peut être imposée si le règlement communal de police ne le demande pas.