REGLEMENT INTERIEUR

(APPROUVE LORS DE LA REUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 08/03/17)

SOMMAIRE

RÈGLEMENT INTÉRIEUR **1**
SOMMAIRE **1**
1. MISSION SOCIALE DE L'ASSOCIATION **2**
2. GOUVERNANCE **2**
Adhésion à l'Association 2
L'Assemblée Générale 2
Le Conseil et le Bureau 3
Stratégie et Objectifs 3
Sélection et Planification des Projets 3
Dispositifs d'Evaluation des Activités de l'Association 3
Prévention des conflits d'Intérêt 4
3. GESTION DE L'ASSOCIATION **4**
Maîtrise des activités opérationnelles 4
Gestion des ressources financières 5
Gestion des ressources humaines 7
Gestion des ressources matérielles 10
Gestion des achats 10
Gestion des données relatives aux donateurs et aux financeurs 10
Gestion des partenariats et des relations externes 10
Gestion des enregistrements et traçabilité 10
4. COMMUNICATION ET TRANSPARENCE **11**
Principes Généraux de Communication 11
Communication Annuelle sur les Activités et les Finances 11
Informations Disponibles pour les Membres et LES PARTENAIRES 11
Informations Disponibles pour LE PUBLIC 11
Communication avec les Bailleurs de Fonds 11
Communication avec les Pouvoirs Publics et les Tiers Intervenants 12
Communication avec les Médias 12
5. MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION DES PERFORMANCES **13**
Traitement et Suivi des Réclamations 13
Ecoute des Parties Intéressées 13
Mesure des Performances 13
Définition et Suivi des Actions d'Amélioration 13
LEXIQUE **14**

1. MISSION SOCIALE DE L'ASSOCIATION

L'association AQUASSISTANCE, fondée en 1994 par des salariés de SUEZ EAU FRANCE, est l'association de solidarité internationale des collaborateurs du Groupe SUEZ pour améliorer les conditions de vie et favoriser le développement des populations en grande difficulté en contribuant à des projets dans les domaines de l'accès à l'eau potable, de l'assainissement et de la gestion des déchets.

Son but est de mettre à la disposition des populations concernées les compétences professionnelles de ses membres et des moyens matériels et financiers adaptés.

Aquassistance agit dans l'esprit de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, sans distinction de sexe, de nationalité, de race, de religion, d'appartenance politique, syndicale ou philosophique.

Aquassistance s'engage à traiter aussi bien les situations d'urgence que celles relevant du développement ou de la réhabilitation, avec néanmoins le souci de privilégier le long terme, la pérennité des actions entreprises.

Aquassistance n'intervient jamais uniquement comme bailleur de fonds.

2. GOUVERNANCE

1.1 Adhésion à l'Association

Les conditions d'adhésion à l'Association sont définies à l'article 2 des statuts.

L'ensemble des renseignements portés sur les fiches d'inscription des adhérents sert de base à l'établissement d'un fichier destiné à l'administration de l'Association. Ce fichier est confidentiel. Ses éléments ne peuvent pas être communiqués à des tiers extérieurs.

Chaque nouveau membre de l'Association pourra consulter dès le versement de sa cotisation les statuts et le règlement intérieur de l'Association, les publications de l'Association ainsi que la liste des membres du Conseil d'Administration.

Les cotisations afférentes à un exercice sont normalement exigibles au début de cet exercice. Un reçu est adressé en début d'année suivante à chaque membre qui a versé sa cotisation.

Pour les nouvelles inscriptions survenant au cours du dernier trimestre d'une année, la cotisation est valable au titre de l'exercice qui finit et de l'exercice qui le suit.

1.2 L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale Ordinaire se réunit chaque année, dans les six mois suivant la fin de l'année civile.

Les documents nécessaires pour l'Assemblée Générale Annuelle sont joints à l'envoi de la convocation ou mis à disposition sur le site Internet de l'Association. Ce sont à minima :

- L'ordre du jour,
- Le procès verbal de l'Assemblée précédente,
- Le rapport moral et les états financiers de l'année précédente,
- Les orientations et le budget de l'année en cours,
- Les résolutions devant être votées.

Ces mêmes documents sont soumis à l'approbation du Conseil d'Administration qui se tient avant l'Assemblée Générale Annuelle.

Les frais des adhérents pour assister à l'Assemblée ne sont pas remboursés.

Les modalités de désignation des membres du conseil d'administration sont les suivantes :

-45 jours au moins avant la date de l'AG, les adhérents reçoivent un appel à candidature stipulant le nombre de postes à pourvoir arrêté par le bureau du CA.

-30 jours au moins avant la date de l'AG, tous les candidats souhaitant faire acte de candidature doivent avoir transmis par écrit ou par mail leur candidature au secrétariat de l'association.

-15 jours au moins avant l'AG, les adhérents reçoivent la convocation officielle à l'AG avec tous les documents définis à l'article 2 ci-dessus alinéa 12 du règlement intérieur et la liste officielle des candidats avec leur profession de foi suivant un format commun.

- les adhérents ne pouvant pas y participer mais souhaitant confier un pouvoir à un autre membre adhérent actif présent doivent transmettre par courrier ou mail leur pouvoir dûment rempli directement à l'adhérent de leur choix. Seuls les pouvoirs nominatifs sont valables.

Au delà de neuf pouvoirs, le mandataire devra les retransmettre à leur mandant initial pour qu'il le confie à un autre membre adhérent actif de son choix présent au moment du vote.

-Le jour de l'AG, chaque membre adhérent à jour de cotisation émargera la feuille de présence et se verra remettre contre signature son bulletin de vote ainsi que les bulletins de vote correspondant aux pouvoirs nominatifs (maximum de 9 pouvoirs) dont il est le mandataire.

1.3 Le Conseil et le Bureau

Le Conseil d'Administration se réunit au moins 3 fois par année.

Le Bureau est élu par le Conseil d'Administration pour un an, après l'Assemblée Générale. En cas de démission d'un membre du Bureau, une élection partielle a lieu lors du conseil d'administration suivant.

Les rôles du Conseil et du Bureau sont précisés dans les articles 8, 9, 11 et 12 des statuts de l'Association.

Le Conseil d'administration s'engage à :

- respecter la Charte Déontologique,
- respecter la fréquence de réunion et à veiller à l'assiduité des participants,
- respecter les modalités de convocation et d'information afin de permettre la participation active des membres du Conseil,
- établir des procès-verbaux des réunions et envoyer aux membres du Conseil le projet de procès verbal avec l'ordre du jour de la prochaine réunion.

Les frais des administrateurs pour assister aux réunions du conseil peuvent être remboursés sur leur demande.

En cas d'empêchement, un administrateur peut donner procuration à un autre membre du conseil en retournant le document de procuration joint à la convocation au conseil.

1.4 Stratégie et Objectifs

La stratégie précisant les grandes orientations de l'activité d'Aquassistance, ainsi que les objectifs permettant la réalisation de cette stratégie sont définis et formalisés dans un document.

La stratégie et les objectifs sont en cohérence avec l'objet social. Ils sont approuvés par le Conseil d'Administration et sont présentés à l'Assemblée Générale.

Un document de synthèse est à la disposition des adhérents et est connu dans sa globalité par le personnel de l'Association.

1.5 Sélection et Planification des Projets

Des règles claires relatives aux critères de sélection des projets et programmes, aux organes impliqués dans les décisions de sélection et à leurs rôles respectifs sont formalisées et mises en œuvre.

Les critères de sélection sont en cohérence avec l'objet social de l'Association et les objectifs définis.

Les budgets alloués sont cohérents avec les besoins des projets sélectionnés.

Un planning annuel des activités est établi et actualisé et des indicateurs de gestion et de suivi sont définis.

1.6 Dispositifs d'Evaluation des Activités de l'Association

Un système de contrôle et d'évaluation des activités est mis en place pour vérifier que les objectifs définis sont poursuivis de façon efficace et efficiente.

Les méthodes et les critères de contrôle et d'évaluation sont définis et formalisés.

Le Comité Technique Opérationnel participe au système de contrôle et d'évaluation des activités.

Les personnes désignées pour ces activités sont compétentes et indépendantes de l'activité contrôlée.

Suite aux contrôles et évaluations, des rapports sont établis et transmis au Conseil d'Administration.

1.7 Prévention des conflits d'Intérêt

Les éventuels conflits d'intérêt pouvant survenir dans la réalisation des activités de l'Association sont pris en compte par le Conseil d'Administration qui prend toute mesure pour les éliminer.

3. GESTION DE L'ASSOCIATION

1.8 Maîtrise des activités opérationnelles

A. PROJETS DE DEVELOPPEMENT

Les projets en matière de développement émanent des Délégations régionales d'Aquassistance (DRA) , d'une demande extérieure ou d'une demande d'un membre de l'Association.

Le formulaire de demande d'intervention est mis à disposition des membres ou des demandeurs sur le site Web de l'Association.

La recherche des financements fait partie intégrante d'un projet. Cette recherche incombe aux initiateurs du projet, appuyés par l'Equipe Permanente (EP).

Tous les projets reçus et sélectionnés par l'EP font l'objet d'une mission d'expertise organisée par l'EP avec appel à bénévoles pour constituer l'équipe d'experts.

Seuls les projets déjà expertisés et validés par l'EP, quels qu'en soient l'origine et le mode de financement, sont soumis à l'approbation du Conseil d'Administration pour une poursuite éventuelle.

Pour chaque projet, un chef de projet est désigné par le Délégué Général.

L'EP intervient en tant que de besoin, pour aider le chef de projet à trouver le personnel ou le matériel nécessaire, faciliter le déroulement des opérations. Elle suit la réalisation du projet et s'assure de ses bonnes conditions d'exécution technique et financière ainsi que sur le plan de la sécurité.

Les frais sont couverts par le budget affecté au projet et selon les modalités de la convention signée avec les demandeurs et/ou partenaires du projet.

Les projets font l'objet au départ d'une convention de partenariat signée au nom de l'Association par son Président ou un membre de l'Association mandaté par lui. Cette convention lie les parties et explicite notamment leurs obligations respectives.

L'exécution des projets est à tout moment subordonnée à l'évolution de la situation sur le terrain (besoins, accès, sécurité, arrivée d'autres intervenants, etc.) et au respect par les parties de leurs obligations, auxquelles les conventions font expressément référence.

Chaque projet peut donner lieu à plusieurs missions. Les missions se font en concertation avec les parties prenantes que constituent les populations et les autorités locales concernées, les partenaires associatifs et les bailleurs de fonds.

Les projets doivent être réalisés conformément à leur descriptif approuvé par le Conseil d'Administration.

Une modification notable ne peut intervenir, sauf cas de force majeure, sans accord préalable des parties concernées, validé par le Conseil d'Administration et concrétisé par un avenant à la convention de partenariat.

Au terme de chaque projet, son bon achèvement et la mise en compte des matériels et fournitures afférents sont authentifiés par la signature de procès verbaux de réception par les représentants accrédités des populations bénéficiaires locales.

A la fin d'un projet, l'EP s'assure que la totalité des comptes sont soldés et que les partenaires sont informés de la fin de nos interventions.

B. INTERVENTIONS EN URGENCE

Les interventions d'urgence sont décidées par le Conseil d'Administration sur consultation par

messagerie électronique. En cas d'urgence absolue, le Président peut engager l'action préalablement à la soumission du dossier au Conseil. L'engagement financier est confirmé à la réunion suivante du Conseil.

Les intervenants sont choisis en priorité parmi les personnes ayant suivi la formation aux urgences.

Les interventions d'urgence sont entreprises en bon accord et en concertation avec les principales parties prenantes de la situation : pouvoirs publics, intervenants et populations en difficulté.

Elles sont basées sur une évaluation de la situation aussi précise que possible à laquelle il convient de procéder avant tout en allant chercher les renseignements auprès de sources sûres, à défaut de pouvoir procéder soi-même à une expertise.

La fin d'une intervention d'urgence est traitée comme une intervention ordinaire, l'EP veillant en outre au remplacement rapide des matériels et fournitures mis en œuvre.

1.9 Gestion des ressources financières

A. FINANCEMENT DES ACTIVITES

Une diversification des financements est recherchée.

Des principes de prudence et de discernement dans les activités de collecte de fonds sont appliqués par la mesure des risques et la mise en place d'un budget prévisionnel par projet.

L'établissement de reçus fiscaux fait l'objet d'une procédure de contrôle.

La volonté des donateurs et des financeurs en termes d'affectation des fonds est respectée.

Un système de suivi des fonds collectés et des exigences particulières des donateurs et financeurs est établi.

B. RESSOURCES PROVENANT DES ACTIVITES COMMERCIALES COMPLEMENTAIRES

Les activités complémentaires (ventes, manifestations…) qui sont autorisées par les statuts doivent être approuvées par le Conseil d'Administration.

Le principe général de cohérence et d'absence de conflit d'intérêt entre les activités commerciales et les missions de l'Association est respecté.

Le poids des activités commerciales de l'Association doit rester marginal par rapport aux missions de l'Association.

Les activités commerciales réalisées par l'Association sont en accord avec ses valeurs et ses principes.

Les activités commerciales de l'Association ne viennent pas concurrencer celles des entreprises commerciales.

Des informations sur la nature de ces activités, les résultats obtenus et l'utilisation des fonds investis sont transmises à l'Assemblée Générale et accessibles aux éventuels donateurs.

C. SUIVI ET CONTROLE DES RESSOURCES FINANCIERES

Un budget prévisionnel annuel est établi et validé par le Conseil d'Administration.

Un ajustement peut être fait et présenté au Conseil d'Administration lors de la réunion de l'automne.

Des principes de gestion de la trésorerie et une stratégie de gestion des risques financiers (plan de secours, utilisation des réserves, rotation des placements, etc.) sont définis et mis en œuvre. Dans ce but, des réserves financières sont constituées et maintenues dans une limite raisonnable.

Le degré de réalisation du budget et le solde des ressources financières restant à engager sur les projets d'ici la fin de l'exercice font l'objet d'un suivi régulier et d'une éventuelle présentation au Conseil d'Administration si la situation le nécessite.

Les investissements financiers respectent des critères de prudence et sont approuvés par le Conseil d'Administration.

Les états financiers sont établis en conformité avec le plan général comptable des associations. Ils sont contrôlés par un Commissaire aux Comptes désigné par le Conseil d'administration pour une durée de 6 ans.

La participation des bénévoles à des missions est valorisée et portée dans les états financiers.

Le Trésorier vérifie que la gestion financière de l'Association est saine, rigoureuse, cohérente avec

l'objet social et respecte les valeurs et principes établis. Il peut se faire aider pour cela par d'autres administrateurs ou toute autre personne compétente.

Un rapport financier annuel est établi et communiqué au Conseil d'Administration, présenté à l'Assemblée Générale et accessible au public.

1.10 Gestion des ressources humaines

A. REGLES GENERALES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La politique de ressources humaines vise à répartir les rôles et fonctions entre bénévoles (mission France ou étranger) et salariés de l'équipe Permanente (EP), afin de garantir l'atteinte des objectifs liés à la mission sociale.

Les activités ouvertes aux bénévoles sont clairement définies et accessibles aux membres ; des actions de promotion sont engagées en direction des adhérents pour augmenter leur participation bénévole à ces activités.

La compétence des bénévoles est assurée par la formation, le suivi et l'accompagnement de leur action ainsi que par la valorisation de leur engagement.

Les modalités de recrutement des salariés sont précisées en définissant notamment des critères relatifs à l'absence de liens avec les responsables de l'Association sauf exception laissée à l'appréciation du Conseil d'Administration.

Des enregistrements appropriés concernant la formation initiale et professionnelle sont conservés. Les formations complémentaires nécessaires sont données aux salariés.

Les responsabilités des salariés sont définies dans des fiches de poste.

Les rémunérations et avantages en nature des salariés sont justifiés au regard de la fonction occupée et des standards du secteur.

Des dispositions relatives aux remboursements des frais professionnels sont définies. Les remboursements des frais doivent être justifiés. Les montants annuels individuels des frais professionnels remboursés sont établis.

Une assurance responsabilité civile particulière couvrant la responsabilité des intervenants de terrain, des sections locales, de l'EP, du Bureau, du Conseil, de l'Association elle-même et de tous ses membres, quelles que soient leurs fonctions, est souscrite.

B. ORGANISATION

La structure organisationnelle de l'Association est basée sur le schéma suivant :

- L'Equipe Permanente (EP),
- Les Délégations régionales (DRA),
- Les intervenants bénévoles,
- Le Comité Technique Opérationnel.

Le respect des obligations et le bon fonctionnement de cette organisation sont sous la responsabilité du Conseil d'Administration et de son Bureau et, en dernier ressort, de l'Assemblée Générale souveraine.

C. L'EQUIPE PERMANENTE (EP)

Elle est constituée du Délégué Général et des permanents salariés recrutés avec l'accord du Conseil d'Administration.

L'Association peut etre amenée à recruter des volontaires ou des stagiaires pour des durées limitées. Ces personnes sont astreintes à respecter les mèmes obligations que les salariés permanents

Elle est essentiellement chargée :

- d'animer le réseau des bénévoles,
- d'émettre un avis sur les propositions d'actions,
- d'aider les DRA et les bénévoles, dans le montage, le financement et la réalisation de leurs projets,
- de coordonner, suivre et contrôler l'ensemble des interventions,
- de capitaliser les actions menées,
- de faire le lien entre les sections locales, notamment de diffuser l'information,

- de susciter elle-même des actions.

L'EP n'a pas pouvoir de décider une intervention d'urgence humanitaire. Elle est chargée de donner un avis, la résolution revenant au Conseil d'Administration, et en cas d'urgence au Bureau de l'Association, enfin en cas d'urgence absolue au Président qui soumettra ultérieurement le dossier aux membres du Bureau dans les délais les plus courts.

L'EP a pouvoir d'engager financièrement l'Association, dans le cadre des budgets par projet approuvés par le Conseil d'Administration, dans la limite des montants autorisés.

Le Président propose au Conseil d'Administration la nomination du Délégué Général de l'Association.

- Les moyens nécessaires à l'exercice de la mission du Délégué Général sont définis par le Président dont il reçoit les délégations de pouvoirs nécessaires.
- Il participe aux réunions du Conseil d'Administration et du Bureau. Il établit les relations entre les membres de l'Association, prépare les réunions et anime et conduit les programmes d'action décidés.
- En liaison, avec le Président et le Trésorier, il présente au Conseil d'Administration un rapport financier et les comptes de l'Association pour l'exercice écoulé, un projet de budget pour l'exercice suivant et un projet de rapport moral pour l'Assemblée Générale.
- En accord et en liaison avec le Président, il met en œuvre et anime la communication interne et externe de l'Association validée par le Conseil d'Administration et peut assurer la représentation de l'Association auprès des pouvoirs publics, d'autres instances et organismes et des médias.
- Il rend compte régulièrement de ses actions et de la situation financière de l'Association auprès du Conseil d'Administration.

D. LES DELEGATIONS REGIONALES (DRA)

Les DRA peuvent se constituer sur une base régionale par la réunion des membres de l'Association souhaitant se regrouper localement. Un des membres sera désigné comme correspondant officiel auprès du Conseil d'administration d'Aquassistance. La DRA n'a pas d'existence juridique et elle ne peut détenir de compte bancaire ni de biens en son nom propre.

Le rôle des DRA est de fédérer les adhérents de leur région, de faire connaître l'Association auprès des salariés des sociétés du groupe Suez de leur région et d'œuvrer en vue du but poursuivi par l'Association.

L'action qu'elles accomplissent est uniquement bénévole.

Les DRA ne sont pas habilitées, sauf mandat particulier, à engager des dépenses au nom de l'Association. Mandat peut être donné à une Délégation pour engager des dépenses par le Président de l'Association, le cas échéant le Délégué Général, pour une action et dans le cadre d'un budget déterminé.

Dans le cas où une DRA dispose de ressources propres, elle les met au service de l'Association.

E. LES INTERVENANTS BENEVOLES

Les intervenants sur le terrain sont :

- les membres de la DRA présentant le projet,
- les autres membres de l'Association ou de l'EP.
- Le choix des intervenants est fait conjointement par le chef de projet et le Délégué Général après appel à candidature sur le site web de l'Association, pour la constitution des équipes. Les candidats non retenus sont systématiquement informés.
- Les intervenants sont choisis en fonction :
- de leur aptitude à agir avec efficacité dans le cas considéré,
- de leur implication dans le dossier,

- de leur disponibilité.

Toutes les missions sont faites bénévolement, ce qui signifie que les personnels en activité salariée partent sur leur temps de congé, à l'exception des personnels salariés de l'Association.

F. OFFICIALISATION DES MISSIONS

Toute intervention sur le terrain doit faire l'objet au préalable d'un avis du Directeur Sécurité du Groupe. Si cet avis est positif, chaque bénévole faisant partie de la mission reçoit une lettre de mission signée par le Délégué Général ou le Président de l'Association et doit accuser réception (par voie informatique) marquant ainsi son accord sur les conditions et les objectifs de la mission.

Un Guide de l'Intervenant est remis à tous les partants.

Au retour de mission, le chef de mission solde ses comptes avec justificatifs de dépenses à l'appui, rédige un rapport de sa mission et le transmet à l'EP pour validation. Ce rapport est diffusé aux parties prenantes par l'EP ou par le chef de projet en accord avec l'EP.

G. CONDITIONS DE REALISATION DES INTERVENTIONS

Les conditions de déplacement des bénévoles ou des salariés de l'Association dans le cadre d'une mission sont les suivantes :

- les déplacements par le train s'effectuent en seconde classe, les déplacements par avion s'effectuent en classe économique, quelle que soit la destination.
- les conditions d'hébergement sur place sont celles que permet la mission,
- les frais de voyage et de séjour sont pris en charge, sur des bases convenues au départ (budget).

H. LE COMITE TECHNIQUE OPERATIONEL

Le Comité Technique Opérationnel (CTO) est composé d'au minimum huit (8) personnes membres de l'Association. Ces personnes sont nommées – pour une durée de trois (3) ans renouvelable – par le Conseil d'Administration à partir d'une liste de noms soumise par le Délégué Général. Les membres désignés élisent un président qui représentera le CTO auprès du Conseil d'Administration (CA). Ce président rendra compte annuellement des travaux menés devant le CA.

Le Comité Technique Opérationnel est chargé :

Sur demande du Président ou du Délégué Général, de donner un avis sur des questions techniques concernant le bon déroulement des projets menés.

Evaluer la qualité technique et opérationnelle des projets auxquels AQS participe aux différents stades de leur déroulement (lancement, expertise, travaux, pérennité post projet) sur demande du Délégué Général ou du CA

-Auditionner les chefs de projet bénévoles à leur retour de mission d'expertise à la demande du Délégué Général ou du chef de mission

-Capitaliser les bonnes pratiques et les formaliser (avec base type de dimensionnement)

-Assurer la veille technologique et l'innovation dans les domaines d'intervention d'AQS

-Assurer la coordination avec les autres comités techniques du Groupe notamment le comité Eau pour Tous

-Développer les liens en réseau avec les organismes externes (PS-Eau, GRET,…) dans son périmètre d'intervention

-Valider et participer au contenu des formations de bénévoles assurées par l'association et évaluer leur impact et en particulier à la formation des nouveaux chefs de projet

-Organiser et mener à bien le droit de suite et l'évaluation des projets achevés soit par ses moyens propres soit à partir d'intervenants extérieurs (partenaires,..) non partie prenante directement aux projets.

Le Comité Technique Opérationnel se réunit aussi souvent que nécessaire et établit ses propres règles de fonctionnement. Il peut s'adjoindre des personnes ressources bénévoles s'il le juge utile, y compris des personnes extérieures à l'Association.

1.11 Gestion des ressources matérielles

Une évaluation précise et à jour est faite des biens immobiliers et mobiliers de l'Association.

Des dispositions garantissant la conservation du patrimoine sont établies et mises en œuvre.

Toute cession est approuvée par le Conseil d'Administration qui vérifie l'absence de conflits d'intérêt.

L'actif de l'Association répond seul des engagements contractés par celle-ci.

Les membres de l'Association qui cessent d'en faire partie pour une cause quelconque n'ont aucun droit sur son actif, l'Association se trouvant libre et entièrement dégagée vis à vis d'eux.

1.12 Gestion des achats

Des règles claires concernant les processus d'achat de biens et de services sont établies et mises en œuvre.

Ces règles comprennent :

- la formalisation des biens et des services achetés,
- les modalités de sélection des fournisseurs (appel d'offre, mise en concurrence, contrat), au-delà d'un certain montant,
- les modalités de règlement des fournisseurs.

Les modalités d'achat prennent en compte les valeurs et principes de l'Association, dont l'absence de conflits d'intérêts.

Des contrôles nécessaires pour assurer que le bien ou service satisfait aux exigences spécifiées sont établis et mis en œuvre.

1.13 Gestion des données relatives aux donateurs et aux financeurs

Il existe une base de données des membres adhérents et donateurs particuliers. Ces derniers peuvent, à tout moment, consulter, modifier ou supprimer leurs données personnelles.

Des dispositions sont prises afin de préserver les données relatives aux personnes de manière à en maintenir l'intégrité et la confidentialité.

Des règles de confidentialité internes sont prises concernant la saisie, la modification et la consultation des données informatiques relatives aux adhérents, donateurs et aux financeurs.

Les règles d'utilisation des données informatiques relatives aux donateurs et aux financeurs sont approuvées par le Conseil d'Administration et communiquées aux intéressés.

1.14 Gestion des partenariats et des relations externes

Aquassistance est membre des réseaux locaux, nationaux ou internationaux, cohérents avec sa mission sociale.

Lorsque des actions sont réalisées en commun avec d'autres acteurs ou organisations, les relations entre les différents partenaires (objet, rôles et responsabilités, engagements financiers) sont définies et formalisées.

Ces partenariats sont approuvés par le Conseil d'Administration, portés à la connaissance des membres bénévoles concernés et des salariés.

1.15 Gestion des enregistrements et traçabilité

Tous les enregistrements (compte-rendu de réunion, rapports, résultats d'évaluation…) sont maîtrisés. Ces enregistrements sont conservés et protégés pendant des durées définies.

Les données informatiques sont sauvegardées selon des dispositions définies.

Les enregistrements permettent de connaître la provenance des fonds et leur affectation.

4. COMMUNICATION ET TRANSPARENCE

1.16 Principes Généraux de Communication

La communication interne et externe de l'Association respecte le principe de transparence de l'information pour permettre à toutes les parties intéressées d'accéder aux informations qu'elles souhaitent, sans porter atteinte aux principes de confidentialité.

La nature des informations transmises aux parties intéressées respecte les principes de clarté, lisibilité et sincérité. Elles sont appropriées et adaptées au public concerné.

La communication respecte la charte déontologique. Elle ne porte pas atteinte à la dignité des personnes et elle n'exploite pas abusivement l'image de la détresse humaine. Elle est cohérente avec la mission sociale et les objectifs de l'Association.

Les supports d'information et les campagnes d'information reflètent de manière fidèle les objectifs et la réalité de l'Association.

1.17 Communication Annuelle sur les Activités et les Finances

Tous les ans, un rapport d'activités et un rapport financier sont établis.

1.18 Informations Disponibles pour les Membres et LES PARTENAIRES

Les documents et informations suivants sont rendus accessibles sous une forme appropriée à tout membre de l'Association ou tout partenaire en faisant la demande :

- la charte déontologique
- les statuts dans leur dernière version,
- le règlement intérieur
- la stratégie et objectifs définis par l'Association,
- le rapport moral d'activité,
- le rapport financier,
- les noms, autres fonctions, mandats des administrateurs
- l'organigramme et les responsabilités du Conseil d'Administration et de l'Equipe Centrale d'Animation,
- les critères de sélection des projets,

1.19 Informations Disponibles pour LE PUBLIC

Les documents et informations suivants sont rendus accessibles sous une forme appropriée à toute personne en faisant la demande :

- la charte déontologique,
- les statuts dans leur dernière version,
- le règlement intérieur,
- le rapport moral d'activité,
- le rapport financier,
- les critères de sélection des projets.

1.20 Communication avec les Bailleurs de Fonds

La communication avec les bailleurs de fonds est vitale. Leur information est assurée pour chaque projet par les soins du chef de projet ou par l'EP.

En fin de projet, un rapport détaillé accompagne le décompte financier et tout autre document exigé par le bailleur.

Si pour une raison quelconque le programme ne se déroule pas comme prévu, en particulier s'il ne peut être complètement exécuté, les bailleurs de fonds concernés en sont informés en temps utile avec exactitude.

1.21 Communication avec les Pouvoirs Publics et les Tiers Intervenants

Les interventions de l'Association font partie des interventions de la France à l'étranger.

A ce titre, leur montage mérite concertation avec les représentants concernés des pouvoirs publics, même s'ils ne sont pas bailleurs de fonds (Ministères, Ambassades, éventuellement Régions et Communes s'il existe une forme quelconque de jumelage), avec ceux des grandes Organisations Non Gouvernementales intervenantes et bien entendu avec les autorités des pays concernés.

L'envoi d'un rapport de fin de projet à ces représentants peut être opportun.

Les démarches de concertation et d'information utiles sont à conduire par les chefs de projet, épaulés si nécessaire par l'EP.

1.22 Communication avec les Médias

Les membres du Bureau, du Conseil d'Administration ou de l'Association peuvent être sollicités pour des actions de communication externes. Il est nécessaire d'en prévenir le Président ou le Délégué Général et d'obtenir leur accord préalable sur le contenu de la communication.

5. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION DES PERFORMANCES

1.23 Traitement et Suivi des Réclamations

Toute réclamation écrite ou orale de la part des différentes parties intéressées fait l'objet d'un enregistrement.

Des dispositions pour assurer le traitement et le suivi de ces réclamations dans un délai convenu (et, si nécessaire, la définition d'action corrective pour en éliminer la cause) sont définies, formalisées et mises en œuvre.

1.24 Ecoute des Parties Intéressées

Les attentes, les besoins et la satisfaction des différentes parties intéressées (membres, bénéficiaires, donateurs, salariés…) sont identifiés.

Toute proposition ou suggestion des parties intéressées fait l'objet d'un enregistrement, d'une analyse, d'une décision et d'une réponse.

1.25 Mesure des Performances

Des indicateurs pertinents ainsi que des objectifs associés portant sur la gouvernance, la gestion et la communication sont définis annuellement.

Ces indicateurs sont suivis régulièrement par l'Equipe Permanente, qui doit en rendre compte au Conseil d'Administration.

1.26 Définition et Suivi des Actions d'Amélioration

Des actions d'amélioration doivent être définies suite à l'analyse des réclamations, aux propositions et suggestions des parties intéressées et au suivi des performances. Elles doivent faire l'objet d'une planification et d'un enregistrement.

La mise en œuvre et l'efficacité des actions d'amélioration doit être vérifiée et enregistrée.

LEXIQUE

Source : Référentiel ESSEC - Bonnes Pratiques et Transparence Associatives (2005)

Conseil d'Administration : instance dirigeante élue par l'Assemblée Générale qui gère l'Association et veille au respect des orientations stratégiques votées en Assemblée Générale. Il peut déléguer une partie de ses pouvoirs à un bureau, généralement composé d'un président, d'un trésorier et d'un secrétaire.

Assemblée Générale : instance souveraine de l'Association qui réunit tous les membres dont la présence est prévue par les statuts et exerce un pouvoir de contrôle sur la gestion et le fonctionnement de l'Association.

On distingue deux types d'Assemblées Générales. L'Assemblée Générale Ordinaire, qui se tient généralement une fois par an, informe les membres de la gestion de l'Association et les invite à voter et débattre des questions à l'ordre du jour : présentation et approbation des rapports moraux et financiers, élection et renouvellement des administrateurs, examen des actes de gestion importants, ratification des stratégies et des projets à venir... L'Assemblée Générale Extraordinaire se prononce sur des questions sortant du domaine de la gestion courante (modification des statuts, dissolution de l'Association...).

Partie Prenante : toute personne concernée par la bonne marche de l'Association. On distingue les parties prenantes internes (adhérents, administrateurs, bénévoles, salariés, volontaires) des parties prenantes externes (donateurs, bailleurs de fonds, bénéficiaires, partenaires non-financiers, collectivités publiques, opinion publique, fournisseurs, autres associations et ONG...).

Bénévole : personne qui, de sa propre initiative et de manière volontaire, décide d'agir dans l'intérêt d'une cause d'intérêt général en faisant don de son temps et/ou de ses compétences, en dehors de son temps professionnel et familial, généralement sur une durée indéterminée, et sans toucher aucune rémunération en contrepartie.

Volontaire : personne qui, de sa propre initiative et de manière volontaire, décide de s'engager d'une manière formelle, le plus souvent par contrat, pour une durée limitée, à plein temps, pour une mission d'intérêt général. Il existe plusieurs statuts de volontaires, notamment : volontaire civil, volontaire associatif et volontaire de la solidarité internationale.

Membre / Adhérent : toute personne remplissant les conditions définies dans les statuts (paiement d'une cotisation par exemple). L'on distingue généralement plusieurs types de membres : membres fondateurs, membres actifs, membres bienfaiteurs...

Bénéficiaire : personne physique ou morale qui bénéficie partiellement ou totalement de l'activité de l'Association.

Conflit d'intérêt : conflit entre l'intérêt de l'Association et d'autres intérêts dans le cas d'une même personne physique ou morale, dans le cadre d'un contrat ou d'un partenariat, et de nature à remettre en cause le caractère non lucratif et désintéressé de l'Association.