



Code d'éthique et de déontologie

Code adopté par le Conseil d'Administration, le

Exposé des motifs

- Considérant que l'Association de Lutte pour la promotion des Initiatives de Développement (ALIDé) est une institution de microfinance régulièrement autorisée faisant partie de l'association professionnelle des systèmes financiers décentralisés du Bénin (Consortium Alafia) ;
- Considérant que les partenaires¹ de ALIDé sont des personnes vulnérables qui doivent être protégées contre les pratiques abusives qui peuvent s'immiscer dans la conduite des activités et qui nuisent à la crédibilité du secteur et freinent son développement ;
- Considérant que, pour bien servir ses partenaires, ALIDé doit être une institution saine et viable, professionnelle et pérenne ;
- Considérant que les activités de microfinance doivent s'exercer selon des normes d'éthique unanimement reconnues, garantissant la durabilité et la transparence des services pour l'intérêt du plus grand nombre de la population ;

Nous, personnel et dirigeants de ALIDé, adoptons le présent Code de déontologie dont l'objectif est de professionnaliser nos activités de manière à les pérenniser et à protéger nos partenaires.

Le présent Code d'éthique et de déontologie s'inscrit dans une complémentarité au code de déontologie adopté par le Consortium Alafia pour le secteur et auquel nous adhérons.

Portée du code

- Art 1.** Le code s'applique à tous les employés, les dirigeants et les prestataires de services. Peu importe l'occupation ou le poste qu'ils exercent, tous sont interpellés comme tels dans le code.
- Art 2.** Le code ne remplace, ni ne modifie aucune disposition légale ou réglementaire pouvant s'appliquer à ALIDé.
- Art 3.** Il énonce les exigences minimales de conduite. Ainsi une politique ou une directive interne pourrait être plus sévère que le présent code.

¹ Il désigne les bénéficiaires qui sont en situation de relation bilatérale avec l'institution dont ils profitent des services. Ils ne sont pas traités comme des simples clients qui ont seulement besoin de nos services

Mission - Vision - Valeurs

Art 4. Notre mission est d' « améliorer les conditions de vie des populations défavorisées en leur offrant des services financiers et non financiers de qualité ».

Art 5. La vision d'ALIDé est : « Rester une institution de microfinance responsable, rayonnante et financièrement pérenne ».

Art 6. Les valeurs représentent l'état d'esprit auquel nous aspirons pour prendre des décisions. Elles inspirent notre culture d'entreprise et guident nos comportements dans notre vie au travail. Au nombre de ce cinq, ces valeurs s'énoncent comme suit :

- a) *La Passion* : C'est l'enthousiasme communicatif que partagent tous les employés et dirigeants d'ALIDé pour les services et les conseils prodigués à nos partenaires et pour le travail que nous effectuons quel qu'il soit. La passion se démontre dans notre dynamisme et notre esprit entrepreneurial dans l'ensemble de nos pratiques quotidiennes. C'est d'ailleurs ce qui fait que nous sommes fiers de faire partie de la grande équipe d'ALIDé.
- b) *L'intégrité* : C'est le travail dans un souci constant de transparence et d'honnêteté avec nos partenaires, nos collègues et tout autre acteur. C'est aussi la conformité aux règles morales et sociales pour ce qui touche à l'argent.
- c) *La Rigueur* : C'est le respect méticuleux des politiques et procédures en vigueur et l'exigence professionnelle dans l'exercice de son poste.
- d) *La Responsabilité* : C'est l'affirmation de notre professionnalisme vis-à-vis de nos partenaires et de toutes les autres parties avec lesquelles nous sommes en relation en veillant à la saine gestion de son poste, en souscrivant aux objectifs de pérennité de l'institution et en appliquant l'éthique envers notre population cible. C'est aussi la reconnaissance du droit de tous et de chacun au sein d'ALIDé.
- e) *La collaboration* : C'est l'assistance et les conseils à nos collègues dans la réalisation des objectifs et projets communs. En clair, c'est la mise en ensemble des individualités pour atteindre un seul objectif.

Conduite des affaires

- Art 7.** Nous acquérons les biens et services nécessaires à la bonne marche de nos activités en favorisant des procédés d'acquisition qui font appel à la concurrence entre les fournisseurs. Ces procédés leur assurent un traitement impartial et transparent.
- Art 8.** Nous ne concluons pas d'entente avec nos concurrents en matière de tarification ou d'offre de services, sauf lorsque la Loi l'autorise.
- Art 9.** Lorsque nous avons connaissance d'un fait ou d'une situation irrégulière pouvant constituer une infraction à la Loi, au présent Code ou à nos politiques, nous devons le signaler dans les meilleurs délais conformément au processus de signalement prévu au présent Code.

Prestation de travail

- Art 10.** Nous devons nous abstenir de faire tout geste qui pourrait nuire aux intérêts légitimes d'ALIDé. De plus, pour accomplir notre mission, nous devons fournir une prestation de travail fidèle aux attentes de l'institution. Agir avec loyauté, c'est la manifestation de notre fierté d'appartenir et d'avoir à cœur les intérêts d'ALIDé.
- Art 11.** Le secteur de la microfinance où ALIDé exerce, repose sur le plus haut degré de confiance. L'intégrité est la pierre angulaire de notre institution. Nous devons agir avec honnêteté et intégrité, tout en respectant les normes déontologiques dans leurs rapports avec toutes les parties intéressées. Les activités malhonnêtes ou contraires à la déontologie ont des répercussions défavorables sur ALIDé. Elles minent la confiance des partenaires et peuvent porter atteinte à la réputation d'ALIDé au sein de la population.

Protection de la clientèle

- Art 12.** Nous devons exercer nos fonctions avec soin, au mieux de notre compétence et de façon efficace. C'est pourquoi, nous devons traiter nos partenaires, les personnes en relation d'affaires avec ALIDé et nos collègues avec respect et considération.
- Art 13.** Les prix appliqués à ALIDé sont transparents et fixés de manière à ce que les produits et services soient abordables aux partenaires tout en assurant la pérennité de l'institution.
- Art 14.** ALIDé participe à l'effort sectoriel de partage d'informations à travers la Centrale d'Echange d'Informations (CEI). Les décisions d'octroi de crédit sont prises sur la base de l'analyse détaillée de la capacité de remboursement du partenaire.

- Art 15.** Quel que soit le niveau d'impayé, ALIDé préserve la dignité du partenaire conformément aux exigences des procédures de recouvrement. Nous évitons entre autres les visites aux heures indues, les insultes, l'humiliation de toute forme, etc.
- Art 16.** Plusieurs canaux (boîtes à suggestions, permanences sociales, discussions de groupe, ligne téléphonique basée au siège) existent pour collecter les plaintes des partenaires et apporter des solutions.
- Art 17.** ALIDé a adopté des normes de protection des renseignements personnels à titre d'engagement visant à assurer la sécurité et la préservation de la vie privée de ses clients. Nul ne peut divulguer des renseignements relevant d'ALIDé concernant un partenaire à quiconque à l'extérieur d'ALIDé, sauf dans le cas de dénonciation à la CENTIF en cas d'opérations suspectes de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme. Nous devons supposer que les renseignements concernant les partenaires d'ALIDé et les renseignements reçus de leur part sont confidentiels, sauf indication contraire de la part des partenaires.

Sécurité du milieu de travail

- Art 18.** Nous ne devons jamais, sur les lieux de travail :
- a) consommer de l'alcool, de la cigarette ou des drogues illégales;
 - b) consommer toute autre substance psychotrope de manière abusive;
 - c) fournir ou vendre à quiconque des boissons alcooliques ou toute substance illégale.
- Art 19.** Le harcèlement, quelle que soit sa forme, sera toujours inacceptable à ALIDé puisqu'il porte atteinte à la dignité et à l'intégrité de la personne qui en est la victime. Un milieu de travail sain doit être exempt de toute forme de harcèlement et de violence. Il y aura harcèlement si nous :
- a) faisons des menaces ou de l'intimidation;
 - a) demandons des faveurs sexuelles en échange d'un traitement privilégié;
 - b) faisons des remarques offensantes ou déplacées sur l'apparence ou la tenue de quelqu'un ;
 - c) utilisons des termes dégradants à l'égard de l'origine ethnique d'une personne.
- Art 20.** Il peut y avoir conflit entre nos intérêts personnels et ceux d'ALIDé. Nous devons prendre soin de repérer et d'éviter toute situation de conflit d'intérêts, réel ou apparent, que les circonstances nous fassent intervenir directement ou un membre de notre famille immédiate. Même lorsque nous estimons que notre

comportement ne sera pas influencé, nous devons prendre des mesures pour éviter même l'apparence de conflit.

Dans la résolution d'un conflit, nous devons faire passer nos intérêts personnels après ceux d'ALIDÉ. Nous devons demander l'avis du responsable hiérarchique ou du commissaire aux comptes d'ALIDÉ s'il a des questions ou des craintes, et divulguer sans délai toute opération ou relation importante qui pourrait raisonnablement donner lieu à un conflit réel ou apparent.

Protection d'information et respect de l'organisation

Art 21. Beaucoup de renseignements sont nécessaires pour mener à bien les activités d'ALIDÉ. Ces renseignements stratégiques, opérationnels, ou de toute autre nature sont sujets à des règles de diffusion et de protection qui leur sont propres. Ce souci de bien gérer la diffusion de l'information permet de réduire les risques de nuire au bon fonctionnement d'ALIDÉ et à ses partenaires ou de porter atteinte à la vie privée de personnes.

Chacun de nous doit contribuer à protéger l'information détenue par ALIDÉ. C'est en ce sens que le respect des règles de sécurité de l'institution s'avère essentiel. Nous devons également être attentifs à tous les cas ou incidents qui pourraient conduire à la perte, au vol ou à l'utilisation à tort des renseignements détenus par ALIDÉ ou de ceux que nous confient les partenaires.

Art 22. La loyauté envers l'institution régit notre comportement et nous veillons à préserver les biens et les actifs d'ALIDÉ dont nous avons la garde ou qui sont sous notre contrôle.

- a) Nous nous abstenons en tout temps de déclarer tout fait ou propos de nature à discréditer la qualité des services et produits d'ALIDÉ, ou à ternir l'image ou la réputation d'ALIDÉ auprès de nos partenaires et du public en général. Cette obligation se prolonge au-delà de la cessation de notre emploi.
- b) Nous évitons de participer, directement ou indirectement, à des activités qui portent préjudice aux intérêts, à l'image ou à la réputation d'ALIDÉ.
- c) Nous utilisons le nom, la marque de commerce et toute autre forme de propriété intellectuelle d'ALIDÉ exclusivement pour des fins d'affaires et en conformité avec les normes applicables en cette matière.
- d) Lorsque nous avons connaissance d'actes illégaux ou frauduleux ou de circonstances, faits, gestes ou actions pouvant porter atteinte aux

intérêts ou à la réputation d'ALIDÉ, ou avons connaissance de toute autre dérogation au présent Code, nous avons l'obligation de le signaler conformément aux processus de signalement prévus au Code.

- e) Lorsque nous sommes impliqués dans une enquête interne, réglementaire ou judiciaire, relative aux affaires d'ALIDÉ, nous nous engageons à collaborer et à ne pas en discuter avec des tiers. Aucune mesure de représailles, incluant la menace ou la tentative d'imposition de ces mesures, ne sera imposée contre une personne en raison du seul fait que cette personne ait été impliquée à titre de témoin dans cette enquête.

Consultation et signalement

Art 23. Toute demande d'information concernant l'application ou l'interprétation du présent Code doit être adressée à notre supérieur, au supérieur de celui-ci, au service des ressources humaines, ou encore, à une des personnes ressources identifiées selon l'entité que nous jugeons la plus apte à intervenir dans les circonstances. Ces demandes d'information demeurent confidentielles, lorsque cette confidentialité est possible et appropriée.

Art 24. Nous devons signaler sans délai tout comportement dérogeant aux prescriptions du présent Code ou à d'autres politiques, normes et instructions permanentes d'ALIDÉ ou encore à une Loi applicable à la Microfinance. Nous signalons toute dérogation possible à notre supérieur, au supérieur de celui-ci, au service des ressources humaines, ou encore à une des personnes dédiées à l'application du présent Code identifiées, selon l'entité que nous jugeons la plus apte à intervenir selon les circonstances. Notre identité pourra demeurer confidentielle dans la mesure où la confidentialité est possible et appropriée.

Sanctions

Art 25. L'employé (ou toute autre personne en relation de travail ou de prestation) qui déroge au présent Code s'expose à des mesures correctives pouvant aller jusqu'au congédiement, en application de la politique sur les mesures correctives en vigueur au sein d'ALIDÉ. Un stagiaire, un dirigeant, un prestataire de services, un consultant ou un fournisseur qui ne respecte pas le Code, risque de voir son contrat résilié ou non reconduit. De plus, certaines dérogations peuvent donner ouverture à des poursuites judiciaires.

Dispositions diverses et transitoires

- Art 26.** Les règles de conduite énoncées dans le présent Code ne sont pas exhaustives. Elles viennent compléter les règlements généraux, politiques, instructions permanentes et autres règles guidant la conduite des dirigeants, des employés, des prestataires et consultants et auxquelles ces derniers doivent se conformer sans restriction. De même, elles ne limitent pas les droits de gestion et de direction d'ALIDé à l'égard de ses employés.
- Les règles contenues dans le présent Code peuvent être modifiées dans le cours normal des affaires. Il est du devoir de toutes les personnes concernées de respecter en tout temps les dispositions de la version la plus récente.
- Art 27.** Les dispositions du présent code doivent être affichées à un endroit visible et d'accès facile au public.
- Art 28.** Le présent code entre en vigueur dès son adoption.

Adopté à Cotonou, le

Le Président du CA

Le Secrétaire du CA

DOSSOU-YOVO E. Mesmin

Faustin DJAGBA