

ASSILASSIME SOLIDARITE



1165 rue Défalè – BP 13 979 – Lomé – TOGO
Téléphone : (+) 228 22 21 12 34
N° de récépissé : 1537/MATDCL-SG-DLPAP-DOCA
du 28 décembre 2012

Dossier de demande d'agrément

Document n°11
Code de déontologie

Février 2013

Sommaire

Lexique	3
Préambule.....	3
Chapitre 1 : Les règles de conduites.....	4
Chapitre 2 : La mise en œuvre.....	6

Lexique

Le Code : renvoie au code d'éthique et de déontologie.

Les dirigeants : ce sont les membres du Conseil d'Administration.

Le personnel : ceci inclut tous les salariés d'ASSILASSIME SOLIDARITE, y compris les responsables techniques et le directeur exécutif.

Préambule

L'Association ASSILASSIME SOLIDARITE est une institution de microfinance sociale basée à Lomé, au Togo. Sa mission est de lutter contre la pauvreté et de promouvoir l'inclusion économique et sociale des personnes en situation d'exclusion ou d'extrême pauvreté, et notamment les femmes. Plus particulièrement, ASSILASSIME SOLIDARITE offre un accès durable à des services de microfinance sociale adaptés pour les personnes en situation d'exclusion ou d'extrême pauvreté, ayant un accès limité au système de microfinance classique au Togo, pour leur permettre de mener des activités génératrices de revenus et d'améliorer leurs conditions de vie.

Dans ce contexte, ASSILASSIME SOLIDARITE se doit d'instaurer des normes et des critères élevés concernant le comportement, les attitudes et les pratiques des dirigeants et du personnel. À cet égard, elle considère important de se doter de règles d'éthique et de déontologie conformément aux plus hauts standards éthiques personnels et professionnels et en application de la loi sur les systèmes financiers décentralisés.

Le présent Code est un outil permettant de guider les comportements du personnel et des dirigeants de l'institution pour promouvoir une conduite respectueuse envers les bénéficiaires et la communauté au sens large. Il constitue un ensemble de valeurs et de normes qui régissent le comportement du personnel et des dirigeants.

Les principes et les règles énoncés dans le présent Code sont édictés non pas dans un esprit de contrainte, mais en vue de constituer un guide de référence sur les valeurs que chacun doit intelligemment appliquer dans sa conduite professionnelle, selon les circonstances.

Il importe de préciser qu'un tel ensemble de règles ne peut citer de manière exhaustive toutes les actions à éviter. C'est pourquoi les bénéficiaires et le personnel doivent, lorsqu'ils se heurtent à un dilemme, faire appel à l'esprit de ces règles et aux valeurs qu'elles s'inspirent et au besoin, porter le problème à la connaissance des instances de l'Association.

Le personnel et les dirigeants d'ASSILASSIME SOLIDARITE s'engagent donc au respect du présent code d'éthique et de déontologie.

Chapitre I : Les règles de conduites

Article 1: Respect de la loi et lutte anti-blanchiment

Le personnel et les dirigeants mettent en œuvre toutes les procédures et mesures nécessaires pour se conformer au cadre légal applicable à l'activité de microfinance et en particulier : la loi sur les systèmes financiers décentralisés ; la loi sur l'usure fixant le taux d'usure à 27% pour les IMF ; le dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et les différents dispositifs mis en place dans le cadre de la Cellule Nationale de Traitement de l'Information Financière (CENTIF).

Article 2: Professionnalisme

Le personnel d'ASSILASSIME SOLIDARITE accomplit son travail avec rigueur et fait preuve de ponctualité et d'assiduité. Les données remontées du terrain doivent être conformes à la réalité.

Les dirigeants et le personnel d'ASSILASSIME SOLIDARITE doivent être élus ou recrutés sur la base de leurs compétences techniques et professionnelles, de leurs qualités morales et de leur probité éprouvée. De ce fait, ils s'acquittent de leurs tâches avec professionnalisme. Ils mettent à contribution leurs connaissances, leurs habiletés et leurs expériences dans l'atteinte des résultats visés. Ils sont responsables de leurs décisions et de leurs actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à leur disposition.

Les dirigeants et le personnel ne peuvent directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter un cadeau, une somme d'argent ou un avantage d'une tierce personne pour l'exercice de leurs fonctions autre que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Article 3: Développement des produits et distribution appropriés

Le personnel évalue de manière régulière les besoins en adaptation de l'offre de services financiers et socio-économiques (analyse des questionnaires de mesure de la pauvreté, enquêtes de satisfaction, évolution du taux de fidélisation...) et apporte les adaptations nécessaires.

ASSILASSIME SOLIDARITE doit encourager le développement des produits et services financiers contribuant à la protection de l'environnement et ayant une finalité sociale.

Article 4: Prévention du surendettement

Les dirigeants et le personnel doivent prévenir tout surendettement en prenant les mesures suivantes :

- Tenir compte de l'ensemble des ressources financières des bénéficiaires avant de définir le produit de crédit le plus approprié ;
- Faire une évaluation de l'activité du bénéficiaire pour déterminer sa viabilité avant de valider l'octroi d'un crédit ;
- Organiser une visite au domicile et sur le lieu d'activité du bénéficiaire avant l'octroi de tout crédit ;
- Enoncer de manière claire et compréhensible aux bénéficiaires les risques, les engagements qu'ils contractent.

Article 5: Transparence

Les dirigeants et le personnel doivent remplir leurs fonctions sans aucune considération partisane en fournissant des informations fiables et transparentes aux bénéficiaires.

Ils ont l'obligation de communiquer aux bénéficiaires, selon leurs besoins et à leur demande, les informations relatives aux caractéristiques des produits et services offerts de manière transparente et fidèle.

Ils doivent fournir aux bénéficiaires, lors des diverses réunions et des visites à domicile et sur le lieu d'activité, des informations compréhensibles, transparentes et adaptées au niveau d'alphabétisation des bénéficiaires sur les coûts réels qu'ils payent. Des affiches et brochures présentant l'offre de services d'ASSILASSIME SOLIDARITE sont élaborées et diffusées.

Article 6: Tarification responsable

Ils doivent mener leurs activités dans une optique de viabilité et de pérennité. Cela passe notamment par l'application de taux d'intérêt rémunérateurs permettant de dégager des marges tout en restant accessibles aux bénéficiaires, par la rigueur dans l'analyse des dossiers et la recherche du respect des engagements de la clientèle.

Les tarifs d'ASSILASSIME SOLIDARITE doivent respecter la législation en vigueur en matière de taux d'usure et de méthodes de calcul applicables.

Article 7: Traitement respectueux et équitable des bénéficiaires

Le personnel et les dirigeants d'ASSILASSIME SOLIDARITE doivent éviter d'adopter des actes ou d'avoir des comportements et des attitudes qui portent gravement préjudice aux valeurs morales et aux règles sociales des communautés d'accueil.

Ils doivent :

- adopter une attitude déférente, respectueuse et courtoise vis-à-vis de la population cible et de toute personne en relation d'affaire avec l'institution ;
- proscrire toute forme de harcèlement et de discrimination portant sur le sexe, l'appartenance religieuse, le statut social, le handicap de toute origine, forme et nature, l'ethnie, l'opinion politique, les activités syndicales, etc.

Le personnel applique les bonnes pratiques de recouvrement des crédits en souffrance. Les pratiques de recouvrement doivent inclure la poursuite des bénéficiaires défaillants, mais dans la dignité et le respect de ceux-ci. Les pratiques interdites sont spécifiées dans le manuel d'opération. Le recouvrement ne doit pas priver les bénéficiaires de leur capacité de base de survie en raison du remboursement de prêt. Tout problème de remboursement doit être remonté à la direction exécutive par le personnel le plus en amont possible.

Article 8: Confidentialité

Les dirigeants et le personnel sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont eu connaissance dans l'exercice. Ils sont notamment tenus de respecter le caractère confidentiel de l'information reçue et de protéger l'information privée du partenaire à l'égard de personnes qui ne seraient pas légalement autorisées à y avoir accès.

Les dirigeants et le personnel ne peuvent, directement ou indirectement, utiliser, à leur profit ou au profit de tiers, l'information non disponible au public, obtenue volontairement ou non, dans l'exercice de leurs fonctions sous peine de poursuites judiciaires.

Les dirigeants et le personnel ne peuvent prendre délibérément connaissance d'une information confidentielle qui n'est pas requise dans l'exercice de leurs fonctions ni tenter de prendre connaissance d'une telle information.

Cette clause sur la confidentialité est applicable pendant et après la période de validité des mandats des dirigeants et les périodes de contrat du personnel.

Article 9: Mécanismes de résolution des plaintes

Il est mis en place des canaux formels de communication avec les bénéficiaires par lesquels ces derniers peuvent faire remonter leurs plaintes personnelles : le(a) responsable du groupe adresse une plainte écrite au chef d'agence ou appelle celui-ci pour convenir d'un rendez-vous. Les coordonnées du chef d'agence sont transmises aux bénéficiaires dès la réunion de constitution du groupe et sont affichées dans les agences. Le chef d'agence se doit de se rendre sur le lieu de rendez-vous conformément à son engagement dans les 2 jours de réception de la plainte.

Le personnel d'ASSILASSIME SOLIDARITE se doit de rendre opérationnel et effectif ce mécanisme.

Article 10: Engagement envers l'environnement

ASSILASSIME SOLIDARITE s'engage à chercher à réduire sa consommation de ressources au niveau de l'organisation. Ceci passe entre autre par une consommation raisonnée de l'eau, de l'électricité, du carburant, etc.

ASSILASSIME SOLIDARITE évitera de financer les activités des bénéficiaires qui ont des impacts négatifs sur l'environnement telles que la consommation abusive de bois de chauffe ou les activités polluantes, etc.

Article 11: Relations entre les membres du personnel

ASSILASSIME SOLIDARITE prend toutes les mesures raisonnables à sa disposition pour s'assurer qu'aucun membre du personnel ne fasse l'objet de discrimination, notamment sur l'âge, le sexe, la race, la couleur, la religion, l'état civil, l'origine nationale ou ethnique, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, l'état de personne graciée ou le handicap.

ASSILASSIME SOLIDARITE s'engage à favoriser un environnement de travail sain et des relations professionnelles harmonieuses empreintes de confiance et de respect afin d'assurer le bien-être de ses employés.

Chapitre 2 : La mise en œuvre

Article 12 : Interprétation du Code

Le Code s'applique aux dirigeants et au personnel d'ASSILASSIME SOLIDARITE. Aucune de ses dispositions ne doit être interprétée comme ayant pour effet de restreindre la portée de tout autre texte en vigueur ou, encore, comme limitant des droits conférés au personnel par toute convention d'emploi qui leur est applicable.

Article 13 : Promotion du Code

La production de supports, la diffusion et la formation du personnel et des dirigeants, nécessaires à une bonne compréhension des principes et règles du présent Code, sont du ressort d'ASSILASSIME SOLIDARITE.

Article 14 : Suivi de la mise en œuvre du Code

Le suivi de la mise en œuvre du Code est confié à la direction.

Article 15 : Modification du Code

Les modifications au Code doivent être proposées par le Conseil d'Administration et validées par l'Assemblée Générale avant d'être rendues effectives.

Des propositions de modifications peuvent être faites par les dirigeants et par le personnel d'ASSILASSIME SOLIDARITE.

Article 16 : Adoption du Code

Le présent Code est soumis par le Conseil d'Administration et adopté par l'Assemblée Générale d'ASSILASSIME SOLIDARITE. Il prend effet à partir de sa date d'adoption.

Article 17 : Signalement en cas de violation du Code

Toute personne, ayant pris connaissance d'un comportement d'un membre du personnel ou d'un dirigeant, pouvant porter atteinte à la dignité des bénéficiaires ou qui entrave le bon fonctionnement d'ASSILASSIME SOLIDARITE, en dérogation du présent Code, ou à d'autres politiques, normes et instructions permanentes d'ASSILASSIME SOLIDARITE ou encore à une Loi applicable à la microfinance, doit en aviser son supérieur dans les meilleurs délais.

Article 18 : Sanctions en cas de violation du Code

Le membre du personnel ou le dirigeant qui déroge au présent Code s'expose à des mesures correctives pouvant aller jusqu'au congédiement.

Un stagiaire, un travailleur contractuel, un prestataire, un consultant ou un fournisseur, ont un devoir de confidentialité et de non-corrupcion. Le non-respect de ces principes entraîne la rupture du contrat.

De plus, certaines violations de ce code peuvent donner ouverture à des poursuites judiciaires personnelles conformément à la législation en vigueur.