



Guide des bonnes pratiques de la collecte en face à face en France

Mai 2024

LES MEMBRES DE LA CNFF EN 2024

Collège des Associations & Fondations Action contre la Faim • Action Education • AIDES • ALIMA • Amnesty International France • APF-France Handicap • Apprentis d'Auteuil • Association de Soutien à la Fondation des Femmes • Association Valentin Haüy • Bibliothèques Sans Frontières • Break Poverty Foundation • CARE France • CCFD-Terre Solidaire • Coalition Plus • Comme les Autres • Croix-Rouge française • Fondation Abbé Pierre • Fondation Armée du Salut • Fondation pour la Recherche Médicale • Fondation Raoul Follereau • France Parrainages • Greenpeace France • Groupe Secours Catastrophe Français-GSCF • Handicap International • IFAW France • La Chaîne de l'Espoir • Les Restos du Cœur • Ligue contre le Cancer • LPO • Médecins du Monde • Médecins Sans Frontières • Ordre de Malte • Oxfam France • PARTAGE • Planète Enfants & Développement • Secours Catholique • Sidaction • SNSM-Les Sauveteurs en Mer • Solidarités International • SPA • Surfrider Foundation Europe • UNHCR France • UNICEF France • Vaincre la Mucoviscidose • WWF France

Collège des Agences Agence 4F • Bien l'bonjour • Cause à Effet • Cigogne France • Collecte Impact • Direct Sud • Human in Street • L'Agence Solidaire • La Collective • Odeef • Pas-à-Pas • Qualicollecte • Ravess • Raivel • Tawkr • Trico • Yuzma-Yuz

GUIDE DES BONNES PRATIQUES DE LA COLLECTE EN FACE À FACE EN FRANCE



Le **Guide des bonnes pratiques de la collecte en face à face en France** est édité par les membres de la Coordination Nationale du Face à Face, et a pour

objectif de rappeler les bonnes pratiques à adopter : associations, fondations, agences, recruteur.trice.s de donateur.trices, responsables d'équipe.

A travers ce guide, les membres entendent réaffirmer leur adhésion à la CNFF et à son principe de coordination des missions en face à face, reconnu par le gouvernement français au travers de la DJEPVA – Direction de la jeunesse de l'éducation populaire et de la vie associative – ministère de l'Education nationale et de la Jeunesse.

Les membres de la CNFF, issus des deux collèges, s'engagent également au respect des règles définies dans le « Référentiel pour l'organisation des missions de face à face en France ».

Ce **Guide se veut fédérateur d'un collectif responsable**, et précise les engagements communs à tous. Ainsi, la formation des équipes ou encore les comportements à adopter sur le terrain sont définis pour l'ensemble des canaux. Les éléments concernant les ressources humaines, les rémunérations, ou encore les relations contractuelles entre les associations & fondations et les agences ne sont pas précisés en cohérence avec les rôles de planification et de coordination de la CNFF, ces responsabilités incombant à chacune des organisations.

Ce guide accompagne les acteurs sur le terrain pour s'assurer du respect de notre secteur envers les citoyen.ne.s, les commerçant.e.s, les villes et les territoires qui accueillent les missions. Ce Guide sera transmis à chaque recruteur.trice.s de donateur.trice.s qui devra être sensibilisé.e, lors de sa formation, à l'importance du respect des principes énoncés.

Il est applicable à tous les membres de la CNFF qui réalisent des missions en rue, en sites privés ou en porte-à-porte, en France métropolitaine et dans les DROM COM.

Qu'est-ce que la « collecte en face à face » ?

Depuis le début des années 2000, plusieurs organismes sans but lucratifs (OSBL) français mènent des campagnes de sensibilisation destinées au grand public afin de proposer aux citoyen.ne.s intéressé.e.s de devenir donateur.trice régulier.e de l'organisation.

Ces campagnes ne font en aucun cas l'objet d'une collecte d'argent en espèces ou par chèques : les donateur.trice.s s'engagent par le biais d'un mandat de prélèvement, le plus souvent mensuel, du montant de leur choix, révoquant sur simple demande auprès de l'organisation concernée.

Ces campagnes sont directement organisées par les associations ou fondations elles-mêmes ou par le biais d'agences spécialisées dans la collecte de fonds en face à face.

Le but de ces campagnes est donc de chercher un soutien régulier et à long terme, elles sont primordiales pour les OSBL car elles leur permettent de réaliser leurs programmes d'intérêt général. Cette recherche de soutiens réguliers leur offre à la fois une stabilité financière et une indépendance budgétaire. Par ailleurs, cette activité permet aux organisations d'accroître leur visibilité et leur notoriété auprès du grand public et de sensibiliser le public à leurs causes.

La Coordination Nationale du Face à Face



Créée en 2010 à l'initiative d'associations et fondations engagées dans le face à face, la Coordination Nationale du

Face à Face, service initialement abrité au sein du syndicat France générosités, est devenue une association autonome en 2022, cadre juridique permettant d'accueillir au sein du collectif les agences.

A l'image de ses membres, la CNFF représente la très grande diversité des causes défendues par les associations et les fondations, et contribue à une société plus solidaire et durable.

La CNFF a pour vocation de développer une meilleure coordination des différents acteurs, et d'autoréguler les missions de face à face.

Ses objectifs sont de pérenniser la collecte de fonds en face à face, d'éviter les risques de saturation des villes, et d'accompagner le secteur dans ses évolutions. La CNFF est également à l'écoute des municipalités accueillantes afin que les missions puissent parfaitement s'intégrer dans l'environnement territorial.



Les recruteur.trice.s de donateur.trices

Les équipes de recruteur.trice.s sont les ambassadeurs des associations et des fondations auprès du grand public, des municipalités, ou encore des sites privés.

Ces **équipes sont clairement identifiables**, portent une tenue aux couleurs de l'organisation représentée ainsi qu'un badge d'identification comprenant notamment leur nom, leur photo, le logo et un contact de l'association ou de la fondation bien visibles afin que toute vérification auprès de l'organisation soit possible, ainsi que la mention « ni chèque, ni espèce ».

Pour leur permettre de réaliser au mieux leur mission, le plus grand soin est apporté à la formation et au suivi des recruteur.trice.s, tant dans le contenu des explications fournies sur chaque organisation que sur le comportement responsable à adopter dans leur démarche, afin d'assurer une qualité optimale du travail de sensibilisation et de recrutement.

Il est exigé que les recruteur.trice.s donnent à leurs interlocuteurs une **information précise et complète** sur l'objet social de l'organisation, mais également sur les modalités de mise en place d'un mandat de prélèvement. Les recruteur.trice.s suivent donc une formation complète avant d'être en contact avec le public. Une formation continue peut également être organisée, notamment par le biais de briefings réguliers.



Les associations et les fondations sont très impliquées dans ces temps de formation. Elles valident

tous les documents utilisés et

interviennent lors des journées de formation afin de présenter leurs missions et la cause qu'elles défendent. En complément des informations sur l'objet social de l'association ou de la fondation, des recommandations sont faites sur la façon d'aborder le public selon les spécificités propres à chaque canal.

GUIDE DES BONNES PRATIQUES DE LA COLLECTE EN FACE À FACE EN FRANCE



Lors de la formation, les équipes sont particulièrement sensibilisées sur :

- L'**attitude** envers les passants, les commerçants, le site privé, la personne à domicile, ou toute autre personne doit être respectueuse ;
- Les **règles de politesse et de courtoisie** élémentaires doivent être respectées ;
- La **transparence** est primordiale (les discours trompeurs, mensongers ou culpabilisateurs sont strictement interdits). A ce titre, le/la citoyen.ne doit être informé.e si l'organisation est à caractère confessionnel, liée à un parti politique ou à un syndicat ;
- Chaque nouveau donateur doit avoir donné **un consentement explicite et éclairé avant de remplir le bulletin de soutien**, et être informé du montant de don minimum ;
- Chaque nouveau donateur reçoit une communication de la part de l'organisation soutenue confirmant la mise en place de leur soutien ;
- Le **futur donateur doit être majeur** avant de finaliser sa procédure d'engagement ;
- Le **respect des autres organisations** est mis en avant. Il ne doit en aucun cas être tenu des propos négatifs, diffamants ou dénigrants à l'égard d'autres organisations ;
- L'équipe ne doit pas inciter un passant à arrêter son soutien à une organisation pour en privilégier une autre ;
- Les lieux et horaires des missions doivent être respectés ;
- Les équipes ne doivent pas fumer, consommer de l'alcool, ou être sous l'emprise de stupéfiants ;
- Des procédures de contrôle peuvent être mises en œuvre par les associations sur les lieux de collecte et a posteriori ;
- **Toute personne peut contacter l'association concernée pour exprimer une plainte.**

Les équipes doivent respecter les citoyen.ne.s et les commerçant.e.s.

- **Ne pas entraver pas le passage des personnes** qui leur signifient ne pas souhaiter s'arrêter et respectent poliment leur décision ;
 - **Ne pas suivre les personnes** sur plusieurs mètres en rue ;
 - **Ne pas interpeller les personnes assises ou au téléphone ;**
 - Ne pas avoir d'attitude agressive pouvant placer les passant.e.s dans une situation de contrainte ;
 - **Respecter pleinement la décision des personnes** qui, après avoir écouté leurs explications, ne souhaitent pas soutenir l'organisation ;
 - **Ne porter, en aucun cas, des jugements de valeur sur les passants** décidant de ne pas apporter leur soutien à l'association ;
 - Respecter les **recommandations des directions des sites privés ;**
 - **Ne pas insister à la porte des personnes** si celles-ci ont exprimé un refus clair.
- En outre, les membres de la CNFF s'engagent à ce que la collecte et le traitement des données collectées soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.**

Respecter les lieux et les territoires

Les membres de la CNFF s'engagent à respecter les principes du « **Référentiel pour l'organisation des missions de face à face en France** » qui fixe des règles de la coordination.

Les membres s'engagent à se concerter afin de limiter au maximum la présence simultanée de plusieurs OSBL dans une même ville, et d'éviter un sentiment de « sur sollicitation » de la part du public et des villes. Le référentiel s'adresse à ces organisations ainsi qu'à leurs éventuelles agences prestataires qui s'engagent à le respecter.

Avant le déploiement d'une équipe de recruteur.trices dans une ville pour une mission en rue ou en porte-à-porte, les organisations ou la CNFF informent la municipalité concernée de leur présence. Si une municipalité demande à l'organisation de déclarer sa présence auprès de la Préfecture ou de la gendarmerie, il est dans les bonnes pratiques de répondre positivement à cette demande. Une **copie de la réponse des autorités est transmise au responsable d'équipe** afin qu'il puisse la présenter aux autorités locales si cela lui est demandé sur place.

Les équipes sur le terrain veillent à :

- **Ne pas entraver l'accès aux commerces ;**
- **Ne pas gêner le passage près des vitrines** (en rue, en galeries commerçantes...);
- Ne laisser aucun document ou papier abandonné pendant et après leur passage ;
- Ne **distribuer aucun prospectus** ;
- Ne pas gêner la circulation ;
- N'installer **aucun matériel ou stand** (sauf autorisation explicite des autorités compétentes) ;
- **Respecter toute consigne éventuelle des autorités sur place ;**
- **Respecter** les modalités de l'accord entre **le site privé** et l'opérateur de la mission (emplacement du stand, horaire de tenue du stand...).



Les membres de la CNFF ont décidé de lui confier la triple mission de coordonner l'ensemble des missions en face à face, de faire respecter le référentiel et de gérer les relations avec 45 villes de France pour les missions se déroulant en rue, afin que ces dernières aient un seul et unique interlocuteur.