



Comment inspirer confiance aux donateurs ?

(août 2019)

Conseil n° 1 – Afficher clairement la/les cause(s) que l'on défend !

Les causes étant multiples, j'explicité la/les causes que mon organisation incarne, afin qu'elle(s) soi(en)t facilement identifiée(s) par les donateurs.

Conseil n° 2 – Rendre facilement accessibles les informations essentielles !

En répondant sur mon site Internet aux 5 bonnes questions que peuvent se poser les donateurs...

1. Quel est le but de mon organisation ?

Est-il clairement formulé dans le projet associatif ou de fondation ?

Les missions de mon organisation sont-elles conformes à son objet social ?

Si le but de mon organisation est de collecter pour redistribuer à d'autres organisations, l'ai-je bien expliqué ?

2. Qui la dirige ?

La liste des membres du Conseil d'administration et la description de la structure sont-elles facilement accessibles ?

Peut-on identifier rapidement s'il y a une présence effective de mon organisation en France et des responsables désignés ?

Quel est le mode de gouvernance ?

3. Mon organisation est-elle contrôlée ?

A-t-elle été contrôlée favorablement par la Cour des Comptes, l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) ou par d'autres contrôles externes récemment ?

Les comptes de mon organisation sont-ils certifiés par des Commissaires aux comptes et ont-ils fait l'objet d'observations ?

4. Mon organisation a-t-elle souscrit des engagements déontologiques pour le respect du donateur ?

Si elle s'est engagée à respecter les règles éthiques et les bonnes pratiques du Don en Confiance et qu'il en a vérifié le respect dans le cadre de son contrôle continu, j'en informe le donateur.

5. Le rapport annuel comprenant le rapport d'activité et le rapport financier est-il facile d'accès ? Mon organisation est-elle transparente ? (sur ses placements boursiers, ses partenariats avec d'autres associations par exemple)

Conseil n° 3 – Faciliter le contact !

Je mets à disposition les moyens de contacter mon organisation par téléphone, mail, courrier, réseaux sociaux.

Conseil n° 4 – Rendre compte aux donateurs !

J'envoie aux donateurs, en plus du reçu fiscal, un compte-rendu décrivant les points essentiels de l'activité et de la situation financière de mon organisation, y compris en cas de dons par téléphone ou sms.

Bon à savoir : *L'Essentiel est un document simplifié mis en place par le Don en Confiance, qui permet de rendre compte de façon simplifiée et transparente aux donateurs et au public des ressources provenant de la générosité publique reçues par l'organisation et de ce qu'elle en fait.*

Conseil n° 5 – En cas de sollicitation sur Internet, assurer la sécurité des donateurs !

Je m'assure que la page d'appel à don de mon site Internet est claire et sécurisée.

En cas d'appel à don via une plateforme de financement participatif (crowdfunding), je m'assure que les conditions d'utilisation du don sont bien indiquées, ainsi que les modalités de remboursement si le montant global du financement espéré n'est pas atteint.

Bon à savoir : *les plateformes doivent indiquer leurs conditions générales d'utilisation, et certaines ont adhéré à un code de déontologie.*

Conseil n° 6 – Dans le cadre d'une urgence humanitaire (du type catastrophe naturelle) qui rentre dans le champ de mon objet social, rassurer les donateurs !

J'informe le donateur que la situation entre dans le champ d'action de mon organisation. Je m'assure que les dons ont bien été affectés au soutien des populations touchées par la catastrophe et j'en informe le donateur.

Don en Confiance pour le Crédit Mutuel

➤ Pour en savoir plus :

- [Site du *Don en Confiance*](#)
- [L'Essentiel : *mode d'emploi et exemples*](#)
- [Le crowdfunding](#)
- [Dossier thématique sur la collecte de dons](#)