

ADRA Belgium

Stratégie de transparence

Octobre 2024



ADRA

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE	1
A. TYPE DE TRANSPARENCE ET PRINCIPES DE BASE	3
1. INTÉGRITÉ	3
1.1. Code de conduite et d'éthique	3
1.2. Politique d'intégrité	3
1.3. Procédure de gestion des plaintes	4
1.4. Procédure de communication de crise	4
2. FINANCE	4
3. GOUVERNANCE	5
B. COMMUNICATION VERS NOS PUBLICS	6
1. LA COMMUNICATION INTERNE	6
1.1. Employés.....	6
1.2. Prestataires	7
1.3. Assemblée Générale et Organe d'Administration (OA)	7
1.4. Bénévoles.....	7
2. LA COMMUNICATION EXTERNE	7
2.1. Donateurs	7
2.2. Sympathisants	7
2.3. Grand public.....	8
C. TRANSPARENCE DANS LA COMMUNICATION : EXEMPLES	8
1. LE RAPPORT ANNUEL (ADRA MAGAZINE)	8
2. DOUBLE RECONNAISSANCE FISCALE.....	8
3. PRÉSENCE SUR DES PLATEFORMES FIABLES	8
4. COMMUNICATION VIA DIRECT MAILING (COURIER)	8
5. RÉSEAUX SOCIAUX ET SITE INTERNET	9
6. COMPTES ET AUDITS FINANCIERS.....	9
C. AMÉLIORATION CONTINUE	10

PREAMBULE

ADRA Belgium œuvre au quotidien à agir avec transparence et à communiquer de la manière la plus approprié au grand public, à ses donateurs et aux institutions, ainsi qu'à ses employés et prestataires. ADRA s'engage à appliquer des normes élevées de transparence et de responsabilité financière dans ses pratiques. Les rapports d'activités et financiers d'ADRA Belgium sont disponibles sur son site internet.

Chaque année, la stratégie de communication d'ADRA Belgium est révisée afin de répondre aux besoins évolutifs de ses parties prenantes. Pour 2024, des actions concrètes ont été définies pour renforcer cette transparence et maximiser l'impact de ses initiatives.

De plus, ADRA Belgium est soumise chaque année à de nombreux audits financiers internes et externes confirmant l'intégrité de l'organisation.

A. TYPE DE TRANSPARENCE ET PRINCIPES DE BASE

1. Intégrité

1.1. Code de conduite et d'éthique

En tant qu'organisation humanitaire et de développement engagée auprès des populations vulnérables qu'il est essentiel de protéger contre toute forme d'abus, ADRA Belgium attend de ses employés, partenaires, bénévoles, administrateurs, consultants et de toute autre personne impliquée dans ses projets qu'ils adoptent des comportements exemplaires, éthiques et responsables, guidés par les valeurs fondamentales d'engagement, de respect, de responsabilité, d'intégrité et de transparence.

Par leur signature du « **Code de conduite et d'éthique d'ADRA** », les employés et collaborateurs d'ADRA Belgium s'engagent à respecter et à promouvoir les principes qui y sont énoncés. En cas de doute ou de questionnement, il est du devoir de chacun et de chacune de demander des clarifications ou de signaler toute préoccupation via e-mail (info@adra.be) ou via le formulaire disponible sur le site internet de l'organisation : www.adra.be.

1.2. Politique d'intégrité

L'intégrité est une valeur fondamentale du réseau ADRA, guidant toutes nos actions et décisions. Afin de maintenir la confiance de nos partenaires, bénéficiaires et collaborateurs, nous appliquons des principes rigoureux d'intégrité et de transparence. Cette politique est partagée et soutenue par tous les employés, bénévoles et membres du conseil d'administration, qui s'engagent à respecter ces principes.

Pour des informations détaillées sur la gestion des risques liés à l'intégrité, ainsi que sur les comportements attendus, il convient de consulter notre document « **Politique d'Intégrité** ». Ce document définit les normes de conduite, les pratiques exemplaires, et les actions de prévention, conformément aux exigences internationales et aux standards humanitaires.

1.3. Procédure de gestion des plaintes

La gestion efficace des plaintes est essentielle pour garantir un environnement de travail respectueux, transparent et équitable au sein d'ADRA Belgium. Elle joue un rôle clé dans le renforcement de la confiance envers notre organisation en offrant à chacun la possibilité de signaler un mécontentement, un abus ou toute autre préoccupation liée à nos activités.

Pour formaliser cette démarche, nous avons élaboré une « **Procédure de gestion des plaintes** ». Ce document, destiné à tous les employés, volontaires, bénéficiaires et à toute autre personne impliquée dans les actions d'ADRA Belgium, détaille les étapes pour exprimer une plainte ou signaler une situation préoccupante. Il garantit un traitement impartial et professionnel de chaque requête, dans le respect des droits de chacun.

1.4. Procédure de communication de crise

Une procédure de communication de crise est nécessaire pour garantir une gestion efficace des situations de crise et protéger ainsi la réputation d'ADRA Belgium. Notre « **Manuel de communication de crise** » met l'accent sur le rôle critique des processus de communication en période de crise, afin de sauvegarder la confiance du public et préserver la mission de l'organisation.

En tant qu'organisation engagée dans la promotion d'un changement positif et durable dans le monde entier, il est essentiel de gérer les crises de manière proactive et claire. La gestion des crises passe par une communication transparente et rapide, permettant de maintenir la crédibilité et l'intégrité de notre organisation.

En tant qu'équipe représentant ADRA Belgium, notre réponse aux crises affecte directement notre efficacité et la perception de notre mission par le public. Notre manuel de communication de crise offre des outils pratiques et des lignes directrices pour faire face aux crises, permettant de continuer à faire avancer la mission d'ADRA même dans les moments difficiles.

2. Finance

En ce qui concerne notre transparence financière, nous faisons une distinction entre la transparence interne et celle envers nos donateurs et le grand public.

En matière de transparence interne, nous avons élaboré une « Stratégie financière », en collaboration avec l'Organe Administratif, qui est mise à la disposition de tous les employés d'ADRA. Ce document a pour objectif de poser les balises financières de la stratégie d'ADRA Belgium jusqu'en 2036 et est complémentaire au **document Excell « ADRA_Budget Stratégique 25 - 36 »**, annexé à cette stratégie.

Dans sa stratégie de transparence envers nos donateurs, nos sympathisants et le grand public, ADRA Belgium s'engage à garantir une gestion transparente, éthique et responsable de ses ressources, y compris en matière financière. L'organisation applique des principes stricts de transparence financière pour maintenir la confiance de ses donateurs, partenaires et autres parties prenantes. À cette fin, ADRA Belgium met en place plusieurs mesures clés :

- **Rapports financiers clairs et accessibles** : Chaque année, ADRA Belgium publie des rapports financiers détaillés, comprenant ses états financiers, qui sont disponibles pour le public et les parties prenantes, assurant ainsi une pleine visibilité sur l'utilisation des fonds.

- **Audits internes et externes** : ADRA est soumise à des audits réguliers, internes et externes, réalisés par des entités indépendantes, afin de garantir la conformité et l'intégrité de ses pratiques financières.
- **Communication ouverte avec les donateurs** : ADRA Belgium informe ses donateurs sur l'affectation de leurs contributions, en soulignant l'impact des projets financés et en expliquant comment les ressources sont utilisées pour atteindre les objectifs.
- **Suivi des engagements financiers** : ADRA Belgium veille à la bonne gestion de ses budgets et s'assure que les ressources sont utilisées de manière efficace et conforme aux normes éthiques et légales.

Ces actions font partie intégrante de la stratégie de transparence d'ADRA Belgium et visent à renforcer la responsabilité envers ses parties prenantes et à assurer une gestion rigoureuse des fonds pour maximiser l'impact de ses projets.

3. Gouvernance

La bonne gouvernance est essentielle pour garantir l'impact sociétal de nos actions et maintenir la confiance de nos parties prenantes. Chez ADRA Belgium, nous l'associons à des principes de transparence, d'éthique et de responsabilité, afin de gérer nos ressources de manière efficace et de prendre des décisions justes et responsables.

L'Organe d'Administration (OA) joue un rôle central dans cette démarche. En tant qu'instance décisionnelle principale, il veille à ce que la stratégie et les objectifs d'ADRA Belgium soient alignés avec notre mission et nos valeurs fondamentales. Il est responsable de superviser la gestion des ressources, d'assurer la conformité avec les normes légales et éthiques, et de promouvoir une culture organisationnelle basée sur la responsabilité et la transparence.

La composition de l'OA reflète la diversité et l'engagement de notre organisation. Elle est accessible sur notre site internet, afin de renforcer notre engagement en faveur de la transparence et d'informer nos parties prenantes sur les personnes clés responsables de notre gouvernance.

Nous intégrons ces principes dans toutes nos pratiques grâce à une gestion claire et transparente des fonds, des processus décisionnels structurés et une communication ouverte. Cette approche est soutenue par notre « **Code de conduite et d'éthique** » ainsi que notre « **Règlement d'ordre intérieur (ROI)** », qui établissent des normes strictes pour tous les membres de l'OA, employés et partenaires.

En mettant en place des mécanismes de contrôle rigoureux sous la supervision de l'Organe d'Administration, nous veillons à ce que nos actions soient toujours alignées sur notre mission et contribuent positivement à la société.

En tant que membre de RE-EF (Récolte de Fonds Éthique), ADRA Belgium s'engage à respecter les principes établis dans le Code d'éthique de l'asbl, qui met un accent particulier sur la bonne gouvernance. Celle-ci repose sur des pratiques claires et rigoureuses, notamment en matière de définition des objectifs, de reddition des comptes et de fonctionnement collégial de l'Organe d'Administration (OA). Les administrateurs agissent avec intégrité et dévouement dans l'intérêt sociétal de l'organisation.

En adoptant ces principes, ADRA Belgium réaffirme son engagement à agir en conformité avec les normes éthiques les plus élevées. Cette adhésion traduit notre volonté de renforcer la confiance de nos parties prenantes et de maximiser notre impact sociétal dans toutes nos actions.

Chez ADRA Belgium, les principes de bonne gouvernance définis dans le Code d'éthique de RE-EF s'articulent autour de cinq rubriques clés :

- Instances dirigeantes : Organe d'Administration (OA) et Direction
- Utilisation des ressources et impact sociétal
- Gestion des risques et contrôle interne
- Évaluation et amélioration de l'efficacité
- Rémunérations

Les instances dirigeantes participent activement à l'évaluation de leurs pratiques à travers des outils tels que le Test d'auto-évaluation Bonne Gouvernance (FRB/Verso/Unisoc). Elles veillent également à soumettre une note annuelle sur la gouvernance à l'Assemblée générale, incluant une évaluation des pratiques actuelles et des recommandations pour leur amélioration.

Ces engagements renforcent la transparence et la crédibilité d'ADRA Belgium tout en consolidant la confiance de ses parties prenantes.

B. COMMUNICATION VERS NOS PUBLICS

Afin de renforcer la confiance et d'assurer une compréhension claire de nos actions, nous veillons à adopter une communication adaptée et spécifique à chaque groupe de notre public interne et externe

Pour chacun de ces groupes, nous mettons en œuvre des outils et des canaux de communication qui répondent à leurs attentes et besoins d'information. Cette approche nous permet de garantir que nos activités, nos résultats et l'utilisation des ressources soient partagés de manière claire, accessible et fidèle à nos valeurs de transparence.

1. La communication interne

Chez ADRA Belgium, nous veillons à maintenir une communication transparente et fluide avec tous les acteurs qui contribuent à notre mission, qu'il s'agisse d'employés, de prestataires, de membres de l'Assemblée Générale et de l'Organe d'Administration, ou de bénévoles.

1.1. Employés

La transparence envers nos employés repose sur un partage régulier d'informations concernant les priorités stratégiques, les évolutions organisationnelles et les projets en cours. Cela se fait notamment à travers des réunions d'équipe, des notes internes, et des canaux de communication tels que WhatsApp ou des emails ciblés pour diffuser rapidement les informations importantes.

1.2. Prestataires

Nous entretenons une relation de transparence avec nos prestataires en leur fournissant des Termes de Référence clairs, des contrats détaillés et un suivi rigoureux. Les échanges sont facilités par des outils digitaux (Teams, e-mail) et des rencontres de bureau pour garantir une collaboration fluide et efficace.

1.3. Assemblée Générale et Organe d'Administration (OA)

Les membres de l'Assemblée Générale et de l'Organe d'Administration reçoivent des rapports détaillés sur les activités, les finances, et la gestion de l'organisation. Ces rapports sont présentés lors des réunions statutaires et sont accessibles à tout moment pour consultation. Un canal dédié via email ou d'autres plateformes (ADRA Cloud/Drive) permet également un échange constant d'informations essentielles.

1.4. Bénévoles

Nos bénévoles jouent un rôle crucial dans la réalisation de nos missions. Pour assurer leur implication et compréhension, nous utilisons des outils comme WhatsApp et des mailings réguliers pour partager des informations sur les actions en cours, les opportunités de bénévolat, et les résultats des projets auxquels ils contribuent.

Cette démarche de transparence renforce la collaboration, l'engagement et la confiance mutuelle avec tous ceux qui participent à notre mission.

2. La communication externe

Chez ADRA Belgium, nous mettons un point d'honneur à assurer une transparence totale dans nos communications externes pour maintenir la confiance de nos donateurs, sympathisants et du grand public. Cette démarche est soutenue par une stratégie de communication diversifiée, visant à rendre accessibles les informations clés et à renforcer notre professionnalisme continu.

2.1. Donateurs

Pour nos donateurs, nous utilisons des canaux de communication personnalisés tels que le direct mailing, les newsletters (envoyées en moyenne 6 fois par an), ainsi que des rapports détaillés sur les projets financés par leurs contributions. Ces communications incluent des informations claires sur l'impact de leurs dons, des chiffres clés, et des témoignages réels. Nous mettons également en place des canaux de communication directs pour répondre à leurs questions, qu'il s'agisse d'emails ou de lignes téléphoniques dédiées.

2.2. Sympathisants

Nous maintenons un lien constant avec nos sympathisants à travers une variété de réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn et YouTube, afin de partager des actualités, des appels aux dons et des mises à jour sur nos projets. Des newsletters régulières et notre site web servent également de moyens pour informer de manière transparente sur les actions et l'impact de notre travail. En outre, nous sommes présents sur des plateformes tierces telles que Donorinfo et Goodgift, ce qui nous permet de rendre compte publiquement de notre gestion et d'atteindre un public plus large.

2.3. Grand public

Pour le grand public, nous privilégions des contenus clairs et accessibles sur notre site web et à travers des publications sur les réseaux sociaux. Nous participons aussi à des événements communautaires et des interviews médiatiques pour sensibiliser à nos causes humanitaires. Ces démarches s'inscrivent dans une volonté d'accroître la visibilité de nos actions, et de montrer de manière transparente les résultats concrets de nos efforts.

Toutes ces actions s'inscrivent dans une approche de professionnalisation continue, où nous cherchons constamment à améliorer la qualité, la portée et l'impact de notre communication.

C. TRANSPARENCE DANS LA COMMUNICATION : EXEMPLES

Chez ADRA Belgium, nous nous engageons à communiquer de manière transparente avec nos parties prenantes à travers différents canaux, ce qui nous permet de rendre compte de l'utilisation des fonds et de l'impact de nos projets. Voici quelques exemples de notre engagement à garantir une transparence continue :

1. Le rapport annuel (ADRA Magazine)

Chaque année, nous publions un rapport annuel détaillant nos actions, nos résultats, ainsi que l'utilisation des fonds. Ce rapport est envoyé par courrier à nos donateurs et est également disponible en ligne sur notre site web. Nous y abordons des sujets comme la transparence, l'éthique, et la durabilité, en détaillant notre travail et en offrant une vision claire de notre gestion responsable des ressources.

2. Double reconnaissance fiscale

Nous informons nos donateurs de leur éligibilité à des réductions fiscales, tant pour leurs dons destinés à des projets internationaux que pour ceux soutenant nos initiatives locales en Belgique, comme le Social Food Truck. Grâce à cette double accréditation, nous garantissons à nos donateurs que leur soutien est récompensé de manière transparente.

3. Présence sur des plateformes fiables

ADRA Belgium est activement représenté au sein de plusieurs organismes et réseaux professionnels, tels que RE-EF, 11.11.11 (4de Pijler Steunpunt), Donorinfo, Goodgift et ADRA International, renforçant ainsi notre engagement envers les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de transparence.

4. Communication via Direct Mailing (courier)

Chaque année, nous envoyons plusieurs lettres à nos donateurs, dans lesquelles nous faisons preuve d'une transparence totale en expliquant en détail notre façon de travailler, nos partenariats ainsi que l'utilisation des fonds. Nous veillons à ce que nos donateurs soient pleinement informés de l'impact de leur soutien et de la gestion responsable des ressources qui nous sont confiées.

5. Réseaux sociaux et site internet

Nous sommes actifs sur Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, et Twitter, où nous partageons des informations claires sur l'utilisation des fonds et l'impact de nos actions. De plus, notre site internet est régulièrement mis à jour pour refléter nos valeurs de transparence et d'éthique, avec des informations accessibles sur nos rapports financiers, nos partenariats, et nos projets.

Nous nous efforçons de professionnaliser et d'enrichir constamment notre site web, en y présentant non seulement nos actions, mais aussi notre vision, notre mission et nos valeurs, dont la transparence constitue le cœur. Voici quelques exemples :

<https://adra.be/fr/a-propos-adra/partenaires/re-ef/>

Communication sur notre engagement en matière de transparence, d'éthique et de durabilité, renforcé par

- notre adhésion à RE-EF (Récolte de Fonds Ethique asbl)
- notre référencements sur divers plateformes fiables telles que Donorinfo.be, Monasbl.be, Soliris.brussels, 11.be, 4dePijler, Goodgift et Because.be

<https://adra.be/fr/a-propos-adra/faqs/>

Publication de

- nos rapports annuels (narratifs)
- nos rapports annuels financiers contrôlés et certifiés par un auditeur indépendant
- les références à nos pratiques, en conformité avec les plus hauts standards internationaux de coopération au développement, au sein du réseau ADRA
- une section FAQ sur notre fonctionnement et nos valeurs

<https://adra.be/fr/a-propos-adra/partenaires/>

Informations transparentes sur nos partenariats publics (institutions) et privés (entreprises)

<https://adra.be/fr/a-propos-adra/partenaires/institutions-publiques/>

Une section sur nos forces : transparence – réactivité & efficacité – rationalisation – vision globale

6. Comptes et audits financiers

ADRA garantit une transparence totale envers ses donateurs institutionnels en publiant régulièrement ses comptes financiers, offrant ainsi une vision claire de la gestion des fonds.

Notre audit externe indépendant et la publication de nos comptes sur notre site internet permettent de garantir à nos partenaires institutionnels une pleine confiance dans l'intégrité de notre gestion financière.

Nous publions tous nos rapports d'audit financier sur notre [site internet](#), comme illustré ci-dessous, afin de garantir une transparence totale.

AUDITS FINANCIERS

ADRA s'engage à appliquer des normes élevées de transparence et de responsabilité financière dans ses pratiques commerciales et dans la conception de ses programmes. Les rapports annuels et financiers d'ADRA Belgium sont disponibles et donnent un aperçu de l'impact de nos actions.

Chaque année, ADRA Belgium est soumise à de nombreux audits financiers internes et externes, tous consultables publiquement, confirmant l'intégrité de l'organisation.

Au niveau mondial, l'ensemble des membres du réseau répondent aux « **Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS)** », les plus hauts standards internationaux en matière de coopération au développement. ADRA International est d'ailleurs membre de la plateforme « **Accountable now** » garantissant la transparence et l'efficacité de ses membres. Son évaluation auprès du « **Charity Navigator** », le plus important organisme international de cotation des associations caritatives, est de 4 étoiles, le maximum possible.



Au niveau Belge, l'association se soumet chaque année à un **auditeur indépendant** qui analyse les comptes et remet un rapport rendu public. Nous sommes également audités par le Ministère des Finances dans le cadre de notre agrément en tant **qu'institution autorisée à délivrer des attestations fiscales** (45% de déduction). Enfin, notre association est contrôlée et reconnue par **Récolte de Fonds Éthique asbl (RE-EF)**, ce qui garantit que nos campagnes et nos actions répondent à des critères stricts de respect des bénéficiaires et des donateurs, de transparence et d'éthique financière.



Il ne s'agit là que d'un aperçu témoignant de notre transparence et de notre intégrité. Nos audits internes et la confiance de nos partenaires peuvent également témoigner de cette réalité.

AUDIT 2022

AUDIT 2021

AUDIT 2020

AUDIT 2019

AUDIT 2018

En outre, pour chaque projet, nous préparons des rapports finaux détaillés, comprenant des informations financières précises sur l'utilisation des fonds et l'impact des activités.

Ces exemples illustrent notre approche de professionnalisation continue, où chaque canal de communication est utilisé pour garantir une transparence totale dans nos actions, renforçant ainsi la confiance de nos parties prenantes.

C. AMÉLIORATION CONTINUE

L'amélioration continue est au cœur de notre démarche organisationnelle, nous permettant de renforcer l'impact de nos actions tout en assurant une gestion toujours plus rigoureuse et responsable. Cette dynamique est incarnée par un processus de réévaluation constante de nos pratiques internes et externes, dans le but de répondre aux besoins de nos parties prenantes et d'optimiser la transparence dans toutes nos initiatives.

L'Organe d'Administration (OA) joue un rôle fondamental dans ce processus d'amélioration continue. En tant qu'instance de gouvernance, l'OA veille à l'alignement de la stratégie de l'organisation avec les principes de transparence, de responsabilité et d'efficacité. À cet égard, plusieurs actions concrètes seront mises en place :

Évaluation annuelle des pratiques de gouvernance : L'Organe d'Administration est chargé de procéder chaque année à une évaluation détaillée des pratiques de gouvernance d'ADRA Belgium, en tenant compte des retours des parties prenantes internes et externes. Cette évaluation inclut une révision des processus de gestion des fonds, de la communication, et des politiques de transparence.

Mise en place d'indicateurs de performance : Pour assurer une amélioration continue, l'OA définit et suit des indicateurs clairs et mesurables sur la performance de nos programmes et de nos pratiques de transparence. Cela comprend des critères tels que l'efficacité des canaux de communication, la gestion des ressources, et l'impact des projets financés par les donateurs.

Audits réguliers et retours externes : En plus des audits financiers internes et externes, l'OA soutient la mise en œuvre d'audits qualitatifs et d'auto-évaluations, permettant ainsi à ADRA Belgium de recueillir des retours constructifs sur ses actions. Ces audits fourniront des pistes concrètes pour l'amélioration des processus, en particulier dans les domaines de la transparence financière et de la communication avec nos parties prenantes.

Révision et mise à jour des documents stratégiques : L'Organe d'Administration supervise également la mise à jour régulière de nos documents stratégiques, comme notre stratégie financière et notre politique d'intégrité. Ces révisions garantissent que nos pratiques restent conformes aux standards internationaux et aux attentes de nos donateurs, partenaires et bénéficiaires.

Culture organisationnelle et formation continue : Dans un souci d'amélioration continue, l'OA favorise également une culture de la transparence et de la responsabilité au sein de l'organisation. Cela passe par des formations régulières pour les employés, les bénévoles et les partenaires afin de garantir que tous comprennent et appliquent les principes de gouvernance et de gestion des ressources de manière optimale.

Ainsi, l'Organe d'Administration, en collaboration avec les autres instances d'ADRA Belgium, s'engage activement à promouvoir une amélioration continue qui permettra à notre organisation de maintenir un haut niveau de transparence, de responsabilité et d'efficacité dans toutes ses actions.