



11.2010

## RÉPERTOIRE

des organisations titulaires du label de qualité ZEW O  
avec les réponses aux questions les plus fréquentes relatives aux dons



# RÉPERTOIRE

## des organisations titulaires du label de qualité ZEWO

avec les réponses aux questions les plus fréquentes relatives aux dons



### SOMMAIRE

- 5 Faire des dons à bon escient
- 7 Appels aux dons des œuvres de bienfaisance
- 8 Méthodes de collecte de fonds
- 10 Petits cadeaux en plus
- 10 Legs
- 11 Charges administratives
- 12 ZEWO
- 13 Répertoire des organisations titulaires du label de qualité ZEWO

**ZEWO**

STIFTUNG FONDATION FONDAZIONE

LÄGERNSTRASSE 27

8037 ZÜRICH

T +41 (0)44 366 99 55

F +41 (0)44 366 99 50

INFO@ZEWO.CH

# QUESTIONS

# ET RÉPONSES

# RELATIVES AUX

# DONS

## FAIRE DES DONS À BON ESCIENT

### A quoi dois-je faire attention lors d'un don ?

**Premièrement:** Demandez-vous ce qui vous tient le plus à cœur. Est-ce la protection de l'environnement ou la lutte contre la faim et la pauvreté, est-ce que ce sont les personnes souffrant d'une maladie, d'une addiction ou d'un handicap particuliers ou bien est-ce que ce sont les enfants, les familles ou les personnes âgées qui vivent dans des conditions particulièrement difficiles? Peut-être y a-t-il aussi deux ou trois différents domaines dans lesquels vous aimeriez vous engager.

**Deuxièmement:** Informez-vous pour savoir quelles organisations sont actives dans ce domaine. Par exemple en ayant recours à la banque de données en ligne ou en appelant le secrétariat de ZEW0.

**Troisièmement:** Assurez-vous que l'organisation qui entre pour vous en ligne de compte soit effectivement sérieuse. Veillez à ce qu'elle ait un fonctionnement transparent. Exigez de la documentation et consultez son rapport annuel et ses statuts. Analysez les comptes annuels et le rapport de l'organe de révision. Faites-vous une idée de son activité, de sa structure des coûts, de ses méthodes de collecte de fonds et de leur utilisation. Vérifiez que l'organisation poursuive bien un but d'utilité publique, qu'elle soit efficace dans son travail et qu'elle ait des structures de direction et des mécanismes de contrôle raisonnables.

Tout ceci nécessite un peu de temps et d'expérience. Il est par conséquent plus facile de s'orienter par rapport au label de qualité ZEW0. Les organisations titulaires de ce sigle répon-

dent à plus de 100 critères vérifiés par ZEW0. Elles sont régulièrement contrôlées et gèrent consciencieusement les dons.

**Quatrièmement:** Ne vous dispersez pas. Ne distribuez pas vos dons à trop d'œuvres de bienfaisance et ne changez pas trop souvent les organisations que vous soutenez. Aidez plutôt régulièrement quelques organisations soigneusement sélectionnées. Ceci vous permettra de mieux vous intéresser aux thèmes choisis. Les organisations apprécient ces soutiens d'idées plus réfléchis et peuvent mieux planifier. De cette façon, vous recevrez vous-même moins de courrier de la part des œuvres de bienfaisance.

### Quand dois-je me méfier en faisant un don ?

La plupart des œuvres de bienfaisance sont sérieuses et agissent en faisant preuve d'un grand engagement. Mais malheureusement, il arrive toujours que certaines organisations peu sérieuses veuillent tirer profit de la générosité des donateurs et des donatrices.

#### La prudence est de rigueur

- s'il est fait appel à de fortes émotions par le biais d'histoires exagérées ou d'images terribles, si les fonds sont collectés en toute urgence et en ayant recours à des méthodes douteuses ou agressives. Ne vous soumettez à aucune pression lors de collectes de fonds. Les œuvres de bienfaisance dignes de confiance vous informent concrètement sur le travail;
- si une organisation collectrice de dons n'est pas trans-

parente. Cela veut dire qu'elle ne publie aucun rapport annuel faisant apparaître son objet, ses organes responsables et la destination des fonds collectés. Il faut par ailleurs des comptes annuels pertinents et révisés ainsi qu'un rapport de performance;

- si une organisation prétend collecter des fonds dans un but d'utilité publique et qu'en même temps, elle poursuit des intérêts commerciaux et s'il n'est pas évident qui bénéficie du but d'utilité publique;
- si une organisation envoie des articles non commandés contre facture;
- si une organisation collectrice de dons exagère. Par exemple lorsqu'elle affirme que 100% des dons financent des projets et lorsqu'elle donne ainsi l'impression de n'avoir aucune charge administrative;
- si, lors de catastrophes, des profiteurs apparaissent tout à coup pour se servir à mauvais escient de la générosité des gens. Ils collectent des fonds mais ils n'ont pas l'expérience nécessaire pour pouvoir réellement offrir l'aide promise;
- si des inconnus prétendent collecter des fonds pour une œuvre de bienfaisance mais qu'ils ne peuvent pas justifier d'avoir été formés et mandatés par l'œuvre de bienfaisance;
- si, sur des plateformes de dons, il n'est pas évident de savoir qui se trouve en arrière-plan et selon quels critères les organisations et les projets soutenus sont sélectionnés et s'il existe un contrôle des flux de fonds;
- si l'on fait appel à des parrainages individuels pour des enfants à l'étranger.

**Important:** Si vous n'êtes pas certains, vous pouvez demander à ZEW0 si une organisation est connue et ce que nous en pensons. Ou vous pouvez vous renseigner sur le site Internet [www.zewo.ch/version\\_f/spenden/warnen.html](http://www.zewo.ch/version_f/spenden/warnen.html) pour connaître les organisations dont il convient de se méfier actuellement.

#### Dois-je diviser mes dons entre le plus d'organisations possible?

Non. Il est préférable de soutenir un nombre restreint d'organisations soigneusement sélectionnées en leur donnant un montant un peu plus important plutôt que de diviser le budget disponible entre le plus d'organisations possible. Cela entraîne moins de charges administratives et vous recevrez également moins de courrier.

#### Dois-je chaque année soutenir une organisation différente?

Non. Il est préférable de soutenir régulièrement quelques organisations soigneusement sélectionnées. Un changement répété crée un surplus de charges dans les œuvres de bienfaisance et remplit toujours davantage votre boîte aux lettres.

#### Quelles organisations dois-je prendre en compte?

Demandez-vous quelle initiative vous tient le plus à cœur. Veillez à ce que les organisations qui soutiennent ce but soient sérieuses en la matière. Orientez-vous par rapport au label de qualité ZEW0 sur le bulletin de versement, consultez le registre des organisations contrôlées par le label de qualité ZEW0 ou interrogez notre banque de données en ligne.

#### Comment puis-je juger une organisation par moi-même?

Il est important qu'une organisation soit transparente. Exigez de la documentation et consultez le rapport annuel et les statuts, analysez les comptes annuels et le rapport de l'organe de révision. Faites-vous une idée de l'activité, de la structure des coûts, des méthodes de collecte de fonds et de l'utilisation des moyens. Assurez-vous que l'organisation poursuive bien un but d'utilité publique, qu'elle soit efficace dans son travail et qu'elle ait des structures de direction et des mécanismes de contrôle raisonnables.

Tout ceci nécessite un peu de temps et d'expérience. Il est par conséquent plus facile de s'orienter par rapport au label de qualité ZEW0. Les organisations titulaires de ce sigle répondent à plus de 100 critères vérifiés par ZEW0. Elles sont régulièrement contrôlées et gèrent consciencieusement les dons.

#### Quelles organisations portent le label de qualité ZEW0?

Plus de 500 organisations d'utilité publique sont en conformité avec nos exigences en matière de transparence et d'intégrité.

#### Puis-je déduire mes dons des impôts?

Oui. Les dons à des organisations titulaires du label de qualité ZEW0 peuvent être déduits des impôts fédéral, cantonal et communal. Leur montant et les conditions exactes diffèrent d'un canton à l'autre. Pour en savoir plus, consultez notre fiche technique «Economisez des impôts grâce à vos dons». Elle est mise à jour chaque année.

## APPELS AUX DONS DES ŒUVRES DE BIENFAISANCE

Pourquoi est-ce que je reçois autant de courriers des œuvres de bienfaisance ?

Les œuvres de bienfaisance sont obligées de toujours attirer leur attention sur leur problème et de demander de l'aide. Ce n'est que comme cela qu'elles reçoivent les dons nécessaires et qu'elles peuvent agir pour quelque chose. Dans le cas de dons substantiels, elles remercient par écrit et envoient une attestation de dons destinée au fisc. Les œuvres de bienfaisance informent par ailleurs leurs donateurs et donatrices régulièrement de l'utilisation de leurs dons. On peut dire en général que plus vous apporterez votre soutien à des œuvres de bienfaisance plus vous recevrez de courrier.

Dans quelle mesure dois-je faire preuve de vigilance lors d'appels aux dons ?

Faites attention à ce que le label de qualité ZEW0 apparaisse bien sur le bulletin de versement. Ces organisations sont contrôlées et méritent votre confiance. Dans tous les autres cas, renseignez-vous d'abord précisément sur l'organisation: Demandez le rapport annuel, les comptes annuels, le rapport de l'organe de révision et les statuts. Vous pouvez également demander à ZEW0 si l'organisation est connue et si des commentaires négatifs existent à son sujet.

Que puis-je faire contre la multitude d'appels aux dons dans ma boîte aux lettres ?

Soutenez régulièrement quelques œuvres de bienfaisance soigneusement sélectionnées. Vous recevrez ainsi automatiquement moins de courrier dans votre boîte aux lettres.

Communiquez vos souhaits aux œuvres que vous désirez soutenir. Annoncez-leur combien et quels courriers vous souhaitez recevoir et ceux que vous préférez ne pas recevoir.

Si du courrier vous parvient d'une organisation à laquelle vous n'avez encore jamais fait de dons et que vous ne souhaitez pas soutenir à l'avenir, vous pouvez tout simplement jeter l'appel aux dons à la poubelle. Vous ne recevrez en règle générale plus de courrier de cette œuvre. Un astérisque \* dans l'annuaire et une inscription dans la liste Robinson aident à réduire les courriers d'organisations inconnues. Une étiquette stop pub sur la boîte aux lettres protège des publicités commerciales sans destinataires et des appels aux dons sans destinataires provenant d'organisations non titulaires du label de qualité ZEW0.

Si vous recevez du courrier d'une organisation à laquelle vous avez déjà fait un don par le passé mais que vous ne souhaitez plus soutenir, vous pouvez informer l'organisation que vous voulez être rayé(e) de leur banque de données.

Comment puis-je être signalé(e) par un astérisque \* dans l'annuaire et quels en sont les effets ?

Qui souhaite avoir un astérisque \* devant son adresse dans l'annuaire peut s'inscrire auprès de Swisscom Directories AG (téléphone 0848 86 80 86).

L'inscription signifie: «aucune publicité souhaitée» et s'applique aux publicités mentionnant un destinataire et aux appels téléphoniques à but publicitaire. Les adresses marquées d'un astérisque \* ne peuvent pas être copiées à partir d'un CD. Tous les publicitaires devraient normalement respecter cette interdiction. Swisscom Directories ne peut cependant pas être tenue pour responsable si la mention de l'astérisque \* est ignorée. Les organisations titulaires du label de qualité ZEW0 s'engagent à respecter les souhaits des donateurs et des donatrices et tiennent compte en général des adresses marquées de l'astérisque \* dans leur recherche de nouveaux donateurs.

Cette inscription aide à diminuer les appels aux dons lancés par des organisations à qui on n'a encore jamais fait de dons. Mais elle n'a aucun effet sur les fichiers d'adresses détenus par les œuvres de bienfaisance.

Comment accéder à la liste Robinson et quel effet a une inscription ?

Vous pouvez vous inscrire sur la liste Robinson auprès de l'Association Suisse de Marketing Direct (ASMD) de Rotkreuz. ([www.sdv-asmd.ch](http://www.sdv-asmd.ch), SDV, Blegistrasse 1, Case postale, 6343 Rotkreuz).

En vous inscrivant, vous signalez: «aucune publicité souhaitée» et cela a des répercussions sur les publicités adressées. Les membres de l'Association Suisse de Marketing Direct s'engagent dans un code d'honneur à ne pas distribuer de publicité adressée aux personnes mentionnées sur la liste Robinson. Les entreprises non membres de l'association ne sont pas tenues de respecter cette liste. Les organisations titulaires du label de qualité ZEW0 s'engagent à respecter les souhaits des donateurs et n'incluent généralement pas les adresses mentionnées dans la liste Robinson dans leurs recherches de nouveaux donateurs.

L'inscription aide à réduire les appels aux dons des organisations à qui on n'a encore jamais fait de dons. Mais elle n'a aucun effet sur les fichiers d'adresses existants détenus par les œuvres de bienfaisance.

A quoi sert une étiquette stop pub sur la boîte aux lettres ?

Elle protège contre les publicités commerciales sans destinataires que vous trouvez dans votre boîte aux lettres ainsi que des appels aux dons sans destinataires des organisations qui n'ont pas le label de qualité ZEW0. Vous continuez à recevoir des informations d'intérêt public ainsi que celles se rappor-

tant à des sujets politiques et des courriers des œuvres de bienfaisance titulaires du label de qualité ZEWO.

**Doit-on renvoyer les appels aux dons ne mentionnant pas de destinataire, et sans intérêt, en indiquant «refusé»?**

De cette manière, vous exprimez seulement le fait que vous ne voulez pas accepter cette lettre. Si vous apparaissez comme ancien donateur ou ancien bienfaiteur de cette organisation, il est probable qu'elle continuera à vous écrire. Pour y parer, informez l'organisation que vous souhaitez être rayé de son fichier d'adresses.

**Puis-je me faire rayer de tous les fichiers d'adresses en passant par ZEWO?**

Non. Vous devez pour cela vous adresser directement aux œuvres de bienfaisance. Nous n'avons aucun accès aux fichiers d'adresses des œuvres de bienfaisance.

**Comment les organisations font-elles pour obtenir mon adresse?**

Celui qui fait un don à une œuvre de bienfaisance est enregistré dans une banque de données et reçoit ensuite régulièrement du courrier de cette organisation. De plus, les œuvres de bienfaisance doivent toujours trouver de nouveaux donateurs. C'est pourquoi elles écrivent à des personnes inconnues. Elles prennent les adresses dans les annuaires ou les louent auprès d'entreprises spécialisées dans les fichiers d'adresses pour en faire une utilisation unique.

**Est-ce que les œuvres de bienfaisance transmettent mon adresse?**

Non. Les organisations titulaires du label de qualité ZEWO ne sont pas autorisées à vendre, louer ou bien échanger leurs données et les traitent, dans leur propre intérêt, de manière confidentielle.

## MÉTHODES DE COLLECTE DE FONDS

**Dois-je faire un don en passant par Internet?**

Sur le site Internet de nombreuses œuvres de bienfaisance, on peut faire des dons en ligne. C'est facile et peu coûteux de soutenir directement une œuvre de bienfaisance par ce biais-là.

Il faut toutefois faire preuve de prudence dans le cas de plateformes spécialisées dans la collecte de dons. Souvent il n'est pas évident de savoir qui en est l'exploitant, selon quels critères les projets et les organisations présentés ont été sélectionnés, comment ces derniers sont-ils contrôlés et si les dons sont effectivement destinés à l'œuvre de bienfaisance en question. Il se peut également que les exploitants de la plateforme de dons aient des motivations servant leurs propres intérêts, comme par exemple la constitution d'une banque de données.

**Dois-je signer un bulletin de prélèvement automatique pour faire un don?**

Si vous avez confiance en une organisation d'utilité publique et que vous souhaitez la soutenir de manière régulière à moindre frais, vous pouvez alors remplir un bulletin de prélèvement automatique. Le don sera ainsi viré, sauf résiliation, à chaque fois directement à partir de votre compte. Vous recevrez un avis de débit et pourrez contester le paiement dans un délai de 30 jours.

**La meilleure solution :  
Faire un don en nature ou donner de l'argent?**

Lorsque les œuvres de bienfaisance demandent concrètement des dons en nature, elles sont très reconnaissantes lorsque vous répondez à leur appel. Elles ont détecté un besoin et ont une logistique permettant que les biens donnés arrivent à temps auprès des personnes nécessiteuses. L'essentiel est que vous ne fassiez don que des objets demandés par l'œuvre de bienfaisance et ceci seulement lorsque l'œuvre de bienfaisance a lancé l'appel. Sinon cela cause des problèmes de transport ainsi que des coûts supplémentaires pour le stockage, ou alors les marchandises s'abîment avant d'être arrivées à leur destination. Pour des collectes de vieux vêtements, il est important d'en vérifier la qualité et la propreté. Les articles abîmés et sales doivent être triés.

Les dons d'argent peuvent être utilisés de manière plus souple que des dons en nature et n'occasionnent aucun frais de transport pour les œuvres de bienfaisance

### Pourquoi déconseillez-vous les parrainages individuels d'enfants à l'étranger?

Il existe malheureusement des organisations qui offrent à des fins de marketing des parrainages individuels directs d'enfants à l'étranger. Pour obtenir davantage de dons, elles instrumentalisent les enfants vivant des situations de détresse à des fins publicitaires et communiquent aux donateurs et aux donatrices une mauvaise image des pays du Sud.

Les organisations titulaires du label de qualité ZEW0 renoncent pour des raisons de politique du développement, et pour la protection des enfants, à de telles méthodes. Les enfants ont besoin pour leur bon développement d'une formation et d'écoles, de médicaments et d'hôpitaux, d'une alimentation saine et d'un accès à l'eau potable. Autrement dit, il faut investir dans les infrastructures et dans des programmes de projets. Celui qui veut aider judicieusement, doit choisir un parrainage pour un projet, pour une région ou pour un thème en particulier.

Les enfants n'ont pas besoin pour leur développement de parrains et de marraines qui leur envoient des cadeaux amicaux, qui leur écrivent des lettres ou qui viennent leur rendre visite et qui veulent peut-être même prendre de l'ascendant sur eux et qui attendent que l'enfant leur atteste de la reconnaissance. L'expérience montre que les parrainages individuels d'enfants à l'étranger avec éveillent des deux côtés de fausses attentes et des souhaits irréalisables, ce qui conduit finalement à des tensions sociales ou à des déceptions.

ZEW0 refuse par conséquent catégoriquement cette méthode de collecte de fonds et recommande à soutenir des alternatives judicieuses. Pour en savoir plus, consultez notre fiche technique «Parrainages pour les enfants à l'étranger».

### Quelles alternatives y a-t-il aux parrainages individuels d'enfants à l'étranger?

Les parrainages visant des projets, le développement d'infrastructures dans une région ou un thème en particulier, comme par exemple la formation ou la santé, sont judicieux et aident durablement.

### Existe-t-il des directives pour les collectes de fonds par téléphone?

ZEW0 exige des organisations titulaires du label de qualité qu'elles respectent les principes suivants: Les donateurs et les donatrices ne doivent pas se sentir importunés dans leur sphère privée. Ceci vaut notamment pour les collectes de fonds par téléphone. Elles ne doivent pas sembler avoir un effet intrusif et les interlocuteurs ne doivent pas se sentir obligés de faire un don. L'entretien téléphonique doit être immédiatement interrompu lorsque le destinataire signale qu'il ne souhaite pas poursuivre la conversation.

### Que faire lorsque la personne collectant des dons nous importune à notre domicile, au téléphone ou dans la rue?

Ne faites pas un don en étant forcé(e) de le faire. Exigez de la documentation et un bulletin de versement et étudiez-les à tête reposée. Si vous n'êtes pas intéressé(e) par la poursuite de cet entretien, dites-le clairement.

### C'est sous la pression que j'ai promis de faire un don alors que je ne voulais absolument pas le faire. Que puis-je faire?

Exercez votre droit de résiliation applicable dans un délai de sept jours. Faites-le savoir par écrit à l'organisation.

### À qui puis-je m'adresser si je souhaite me plaindre d'une organisation?

Contactez l'œuvre de bienfaisance ou la Fondation ZEW0. Si nous constatons qu'une organisation titulaire du label de qualité dévie de nos critères, nous faisons immédiatement des recherches sur cet état de fait.

Nous centralisons également les réclamations à l'encontre d'organisations qui n'ont pas le label de qualité ZEW0. Si l'organisation ne respecte pas nos critères, nous le mentionnons dans la rubrique ZEW0 avertit sur Internet si le cas est grave ou s'il y a beaucoup de réclamations.

## PETITS CADEAUX EN PLUS

**Pourquoi les organisations envoient des petits cadeaux?**

Il existe des organisations qui ont fait l'expérience que les donateurs et les donatrices apprécient les petits cadeaux et font alors un don plus important.

**Puis-je conserver les petits cadeaux?**

Oui, ce sont bien des cadeaux. Vous pouvez les garder ou les donner à quelqu'un d'autre. Vous n'êtes forcés ni de les conserver ni de les payer et ne devez pas vous sentir obligés de faire un don.

**Dois-je renvoyer les petits cadeaux?**

En règle générale, leur renvoi cause des frais inutiles. Il est préférable d'informer l'organisation que vous ne souhaitez plus à l'avenir recevoir de tels cadeaux. Les organisations titulaires du label de qualité ZEW0 s'engagent à respecter les souhaits de leurs donateurs et de leurs donatrices.

**Que faire lorsque je reçois quelque chose que je n'ai pas commandé?**

Les organisations sérieuses ne livrent pas d'articles non commandés contre facture. Ceci est même explicitement interdit pour les œuvres de bienfaisance titulaires du label de qualité ZEW0.

Celui ou celle qui reçoit cependant une telle offre de la part d'une œuvre de bienfaisance peut en avvertir ZEW0. Nous pouvons alors mettre en garde contre l'organisation manquant de sérieux. Vous ne devez pas payer la marchandise. Mais vous devez la conserver au cas où l'expéditeur en demanderait la restitution. Nous n'avons cependant pas connaissance d'un cas où elle a été effectivement demandée en retour. S'il s'agit d'une erreur manifeste, vous devez en avvertir l'expéditeur.

**Où puis-je trouver une liste des cadeaux judicieux?**

Chaque année, une liste est disponible et mise à jour avec les boutiques en ligne des œuvres de bienfaisance titulaires du label de qualité ZEW0. Là, vous trouverez des idées de cadeaux qui feront deux fois plus plaisir. La fiche technique «Des cadeaux qui ont un sens» informe sur ce qui distingue les différentes offres et ce à quoi vous devrez veiller lors de l'achat.

## LEGS

**Que sont les legs?**

Beaucoup de personnes souhaitent faire une bonne action allant au-delà de leur vivant. C'est dans ce sens qu'elles aident, grâce à un certain montant inscrit dans leur testament, une œuvre de bienfaisance qui promeut un projet leur tenant particulièrement à cœur. De telles donations issues d'un héritage sont appelées legs.

**À quels aspects dois-je veiller si je veux faire un legs?**

Il faut un testament faisant foi. Vous devez définir un montant précis revenant à l'organisation d'utilité publique ou la faire participer dans une certaine proportion au legs. Si vous souhaitez définir des conditions pour un legs, veillez à ce que la destination ne soit pas déterminée de manière trop restreinte. Pour en savoir plus, consultez notre fiche technique «Legs».

## CHARGES ADMINISTRATIVES

**Qu'est-ce que ça veut dire si une organisation indique que la totalité du don est affectée directement aux personnes nécessiteuses? Existe-t-il des œuvres de bienfaisance pour lesquelles 100% des dons sont affectés à des projets?**

De tels propos visent à donner l'impression que l'organisation travaille de manière particulièrement efficace et qu'elle n'a pas de charges administratives. Ceci ne correspond pas à la réalité. Toute organisation digne de confiance implique nécessairement des tâches administratives. Par exemple pour la tenue d'une comptabilité correcte et son contrôle, pour l'établissement du rapport annuel et bien sûr aussi pour la collecte des dons. Pour juger de l'efficacité d'une organisation, peu importe si ces charges sont financées à partir de dons ou d'autres recettes. L'important est que les charges administratives restent raisonnables.

**Combien une œuvre de bienfaisance a-t-elle le droit de dépenser en charges administratives?**

On ne peut pas répondre de façon générale parce qu'on comparerait alors des choses qui ne sont pas comparables. Selon l'étude des coûts ZEW0 effectuée régulièrement, on sait qu'il existe quatre facteurs ayant un impact sur la structure des charges d'une œuvre de bienfaisance: l'activité, la taille, la structure et la part des fonds publics.

Dans les organisations humanitaires travaillant à l'étranger, environ 81% des dépenses sont alloués aux projets et aux prestations alors que dans les organisations nationales issues du domaine social ou de la santé, il s'agit de 78%. Les grandes organisations affectent en moyenne 86% de leurs fonds à des projets et des prestations. Dans les plus petites organisations, les coûts représentent évidemment une proportion un peu plus élevée. Là, en moyenne 73% des dépenses sont affectés à des projets et des prestations. De plus, il a été démontré que les structures centralisées sont un peu plus avantageuses que les organisations décentralisées comportant des sections régionales. Plus la part des activités pouvant être financée par des fonds publics est importante, moins l'organisation dépensera pour la collecte de fonds et la publicité.

Pour évaluer si les charges administratives d'une œuvre de bienfaisance sont raisonnables, il faut voir au cas par cas en s'appuyant sur ces chiffres prouvés en pratique. ZEW0 le fait tous les 5 ans en contrôlant les organisations titulaires du label de qualité ZEW0.

**Quel part des dons arrive?**

Suite à la dernière étude des coûts à laquelle ont participé environ 200 œuvres de bienfaisance titulaires du label de qualité ZEW0, nous savons qu'en moyenne 78% des fonds sont affectés à des projets et des prestations, 8% servent à l'obtention des financements et 14% au financement des activités administratives restantes.

Pour juger éventuellement de la bonne proportion des charges administratives, il faut étudier au cas par cas les organisations en tenant compte des tendances s'étant vérifiées en pratique.

**Existe-t-il des directives pour les rémunérations et les conditions d'embauche dans les organisations à but non lucratif?**

Les salaires versés aux personnes travaillant pour une organisation doivent être équitables par rapport aux conditions. Ils ne doivent pas dépasser ceux en vigueur localement et sur le marché destinés au personnel ayant des responsabilités et des profils de poste similaires.

**Est-ce que les œuvres de bienfaisance ont le droit de placer leur argent dans des titres?**

La plupart des œuvres de bienfaisance disposent de moyens financiers qu'elles n'affectent pas directement à la fourniture de prestations. Entre autres parce que ce sont des fonds affectés et que, seuls les produits en résultant peuvent être utilisés, parce qu'on n'y aura recours que plus tard dans des projets à long terme ou parce que des investissements ne peuvent aboutir que lorsque le financement en sera assuré. De plus, il est préférable que les œuvres de bienfaisance disposent également de quelques réserves financières. Sinon, elles seraient obligées de supprimer immédiatement leurs prestations au cas où elles auraient à faire face à des fluctuations dans leurs produits sur le court terme.

Pour que la valeur financière de ces fonds reste constante ou qu'elle augmente si besoin est, les œuvres de bienfaisance peuvent placer dans des titres des ressources sans utilité immédiate. Il est toutefois important qu'elles optent pour un mode d'investissement en fonction de leur aptitude à faire face aux risques.

## ZEWO

### Que contrôle exactement ZEWO?

Il y a cinq domaines principaux:

- Utilité publique
- Réalisation de l'objectif, efficacité, rentabilité
- Structures de contrôle interne et externe efficaces
- Transparence concernant l'activité et la présentation des comptes
- Ethique dans l'obtention des financements et dans la communication

Ainsi donc, nous contrôlons qu'une organisation collectrice de dons poursuit bien aussi un but d'utilité publique et qu'elle gère réellement efficacement ses dons pour réaliser cet objectif. De plus, nous analysons les coûts et regardons si les charges administratives et les charges pour l'obtention des financements sont raisonnables. Nous nous intéressons à savoir si l'œuvre de bienfaisance est organisée afin de pouvoir garantir un contrôle interne et si un tiers indépendant fait des vérifications dans ce sens. L'organisation doit être également transparente au niveau de son fonctionnement en arrière-plan, de ses organes et de ses objectifs ainsi que de l'utilisation des fonds et des prestations fournies. Enfin, nous accordons de l'importance à une communication sincère et à une collecte équitable des fonds.

### Comment ZEWO contrôle-t-elle?

Un contrôle comprend les étapes suivantes:

- Analyse des informations accessibles au public
- Relevé des données par le biais de questionnaires
- Contrôle des documents internes
- Visite de l'organisation
- Recours à des experts spécialisés
- Demande auprès du Conseil de fondation
- Sur demande, le tribunal des recours vérifie les décisions

Nous analysons les informations accessibles au public, telles que le rapport annuel, les comptes annuels, le rapport de l'organe de révision, les statuts et les appels aux dons. Nous recueillons par ailleurs d'autres données, par exemple sur l'analyse des coûts ou sur le contrôle interne de l'organisation. Nous contrôlons les règlements, les contrats et les procès-verbaux. Puis nous rendons visite à l'organisation et menons des entretiens avec les personnes responsables. Pour évaluer les comptes annuels, nous consultons un expert-comptable. Enfin, nous rédigeons le résultat du test dans une demande au Conseil de fondation. Ce dernier émet une décision. Sur demande, un tribunal des recours indépendant statue sur les décisions émises.

### Est-ce que ZEWO va voir sur place des projets à l'étranger?

Nous contrôlons l'organisation dans son ensemble, mais ne jugeons pas les projets individuellement. Nous regardons par conséquent comment une organisation effectue sa planification et contrôle ses projets et si elle est responsable de l'utilisation des fonds ou si ces derniers sont purement et simplement transmis à une direction centrale pour être ensuite répartis. Il ne nous est pas possible de vérifier chaque projet individuellement.

### Comment est financé ZEWO?

ZEWO doit fournir un travail en veillant à couvrir ses frais. L'essentiel de ses recettes provient des frais de contrôle et de licence pour le label de qualité, d'autres recettes étant issues de la coordination du calendrier des collectes et du congrès annuel ZEWO. Pour poursuivre le développement des normes et des méthodes, nous essayons d'obtenir le cas échéant des contributions de la part des organisations donatrices et des pouvoirs publics. Le capital d'environ 3 millions de francs suisses de la fondation provient principalement des cantons. Les recettes annuelles financent ainsi nos frais d'exploitation.

### Existe-t-il un label de qualité international?

Il existe dans d'autres pays des organes de certification comme ZEWO. Ils contrôlent les œuvres de bienfaisance et décernent le label de qualité pour les dons en fonction de la situation et des conditions d'encadrement légales respectivement dans chaque pays. Les organes de certification sont réunis au sein des International Committee on Fundraising Organizations (ICFO). Un label de qualité international pour les dons, au sens de ZEWO, n'existe toutefois pas.

### Pourquoi les organisations protectrices des animaux ne peuvent-elles pas être certifiées?

Le label de qualité ZEWO est réservé aux organisations qui se consacrent à des tâches sociales, humanitaires, socioculturelles ou à la protection de l'environnement et du monde autour de soi. Si, dans une organisation la préservation de la variété des espèces et de l'espace vital, est la préoccupation principale, elle répond à ces critères et peut demander un contrôle. Les organisations qui s'engagent pour la garde et les soins apportés aux animaux ne relèvent pas du domaine d'activité de ZEWO et ne peuvent pas demander à faire l'objet du contrôle.