



# ID MICROFINANCE

6, Rue Tertullien Guilbaud,  
Bourdon, Port-au-Prince, Haïti  
Tél. : 2813-1952

## CODE DE DEONTOLOGIE

*Juin 2013*

**Table des matières**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I- Présentation d'Initiative Développement Microfinance .....</b> | <b>3</b>  |
| <b>Notre Vision.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Notre Mission .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Nos Valeurs .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>II- Les Principes d'Action .....</b>                              | <b>5</b>  |
| <b>1.1. Envers les Partenaires.....</b>                              | <b>5</b>  |
| <b>1.2. Envers IDM (de la part des collaborateurs).....</b>          | <b>7</b>  |
| <b>1.3. Envers les Collaborateurs .....</b>                          | <b>9</b>  |
| <b>1.4. Envers les Autorités .....</b>                               | <b>10</b> |
| <b>1.5. Envers la Communauté.....</b>                                | <b>10</b> |
| <b>III- Mise en œuvre .....</b>                                      | <b>11</b> |
| <b>Engagement du Collaborateur .....</b>                             | <b>12</b> |

## **I- Présentation d'Initiative Développement Microfinance**

ID Microfinance est un programme lancé en 1998 par l'ONG française Initiative Développement, sur la zone urbaine de Port-au-Prince. Il est appuyé techniquement et financièrement par Entrepreneurs du Monde qui en est l'opérateur exclusif depuis 2003.

### **Notre Vision**

«Les entrepreneurs les plus pauvres ont les ressources économiques et sociales pour émerger de la pauvreté et construire une vie digne et autonome».

### **Notre Mission**

«Offrir une gamme de services financiers et sociaux de proximité et de qualité aux micro-entrepreneurs les plus pauvres afin de leur permettre d'émerger de la pauvreté».

1. Par micro-entrepreneurs les plus pauvres, nous entendons :
  - ⇒ Ceux qui lancent ou développent une activité génératrice de revenus, le plus souvent informelle, générant un revenu disponible ou disposant d'un fonds de roulement inférieur au revenu national brut par habitant<sup>1</sup>.
  - ⇒ Ceux qui ne disposent pas d'actifs tels que maison, terrain, épargne, biens électroménagers : gazinière, réfrigérateurs, etc.)
  - ⇒ Ceux qui habitent un logement précaire avec latrines ou situé dans un bidonville, etc.
  - ⇒ Ceux qui ont des enfants en âge d'aller à l'école mais non scolarisés.
  - ⇒ Ceux qui sont en situation d'insécurité alimentaire.
2. Par services financiers, nous entendons les produits et services de micro-crédit, d'épargne ou de micro-assurance.
3. Par services sociaux, nous entendons les services de formation, d'information et/ou de sensibilisation, d'accompagnement social, de soutien psychologique et de référencement
4. Par services de proximité, nous entendons des services qui répondent à des besoins financiers et sociaux avérés, taillés pour garantir leur accessibilité financière, culturelle et/ou géographique.
5. Par services de qualité, nous entendons des prestations et des services innovants, performants, constants et adaptés.
  - ⇒ Par innovation, nous entendons être les pionniers en matière de microfinance sociale, répondre et anticiper les besoins de nos partenaires.

<sup>1</sup> Le RNB per capita d'Haiti est estimé à \$700 (en \$ courants), soit HTG 29,400 au taux de HTG 42, <http://donnees.banquemondiale.org/indicateur/NY.GNP.PCAP.CD>.

- ⇒ Par performance, nous entendons qualité, fiabilité, efficacité de nos services, transparence dans la tarification appliquée et professionnalisme des équipes.
- ⇒ Par constance, nous entendons offrir une prestation de qualité uniforme dans le temps et sur tout le réseau.
- ⇒ Par services adaptés, nous entendons proposer des produits et services attractifs répondant aux besoins de nos partenaires, flexibles sur la durée et le montant, une tarification qui récompense la fidélité tout en étant adaptée au marché, un service à la clientèle de qualité, des formations basées sur les besoins, un accompagnement, des référencement et un suivi efficaces.

6. Les zones d'activités d'IDM sont les quartiers défavorisés des zones urbaines et rurales, c'est-à-dire l'agglomération de Port-au-Prince et les "villes rurales". Par villes rurales, il faut entendre toutes celles de taille moyennes et petites, y compris Hinche, Port-de-Paix, Jacmel, Saint-Marc, Fort-Liberté, Jérémie, excluant les "villes provinciales"<sup>2</sup> et Port-au-Prince.

### **Nos Valeurs**

Responsabilité  
Démocratie  
Equité & Justice  
Excellence et Dépassement de soi  
Solidarité  
Respect de la dignité humaine

### **Notre éthique est fondée sur les principes suivants :**

Le Professionnalisme  
La Transparence  
L'Intégrité  
La Rigueur  
La Confiance  
La Confidentialité  
L'Absence de conflit d'intérêts

---

<sup>2</sup> Villes provinciales sont le Cap-Haitien, Les Cayes, Gonaives

## II- Les Principes d'Action

L'objectif de ce code de déontologie est de présenter aux collaborateurs les valeurs et les principes d'ID Microfinance. Exposant leurs obligations professionnelles et déontologiques, il devra servir de guide aux collaborateurs en matière d'éthique professionnelle. Ce code décrit le comportement moral à adopter :

- 1.1. Envers les partenaires<sup>3</sup>
- 1.2. Envers l'institution (de la part des Collaborateurs)
- 1.3. Envers les Collaborateurs
- 1.4. Envers les Autorités
- 1.5. Envers la Communauté

### 1.1. Envers les Partenaires

Nous pratiquons notre métier et exerçons nos activités dans le respect scrupuleux des règlements et des procédures opérationnelles (crédit et action sociale), administratives, financières et de gestion des ressources humaines, en vigueur chez ID Microfinance.

Nous nous engageons à pratiquer notre métier avec rigueur, professionnalisme et moralité.

Nous nous engageons à mettre en pratique les sept (7) principes de la Campagne Smart<sup>4</sup> afin de toujours servir nos partenaires de façon responsable, avec intégrité et professionnalisme.

1. En cohérence avec notre mission, nous nous engageons à offrir à nos partenaires des services qui répondent à leurs besoins financiers et sociaux, taillés pour garantir leur accessibilité financière, culturelle et/ou géographique, innovants, performants, constants et adaptés.
  2. Nous nous interdisons d'encourager nos partenaires à souscrire un crédit s'ils ne présentent pas la capacité d'en assumer le remboursement. Nous nous interdisons d'encourager nos partenaires à souscrire un crédit si celui-ci n'est pas justifié par un projet économique concret et viable.
  3. Nous optons donc pour des méthodes de travail transparentes et équitables, au-delà de toute suspicion.
- ⇒ Nous fournissons à nos partenaires toutes les informations nécessaires sur nos produits, nos prix et méthodologies pour décider en toute connaissance de cause de recourir à nos services.
- ⇒ Nous adressons nos services aux micro-entrepreneurs les plus pauvres, qui n'ont pas toujours eu la chance d'accéder à l'éducation scolaire et supérieure. C'est à nous de faire montre de compréhension vis-à-vis de nos partenaires pour établir un dialogue clair, par exemple en privilégiant le créole au français s'ils sont plus à l'aise dans cette langue, en illustrant nos

<sup>3</sup> ID Microfinance qualifie ses clients de partenaires pour souligner une participation active des bénéficiaires dans le cadre de la mise en œuvre de ce programme de microfinance sociale.

<sup>4</sup> cf. page internet : <http://www.smartcampaign.org/au-sujet-de-la-campagne/la-smart-microfinance-et-les-principes-de-protection-des-clients>

explications par des exemples simples et concrets qu'ils peuvent facilement maîtriser, etc.

- ⇒ Si nous ne parvenons pas à satisfaire un partenaire, par exemple lorsqu'un crédit lui est refusé, nous nous engageons à lui en expliquer les raisons.
- 4. Nous nous engageons à pratiquer une tarification responsable, qui récompense la fidélité tout en étant adaptée au marché.
- 5. Nous nous engageons à servir tous les partenaires sans aucune considération de leur origine, appartenance sociale, sexe, conviction religieuse, politique, etc. Nous prendrons uniquement en compte leur volonté, moralité et la viabilité de leur projet économique.

Nous devons toujours adopter vis-à-vis de nos partenaires une conduite conforme à l'indépendance de notre fonction et au principe d'intégrité. Dans cet esprit, nous ne devons, en aucun cas et d'aucune façon, être soupçonnés de favoritisme ou de népotisme.

- ⇒ Aucun collaborateur d'ID Microfinance n'est autorisé à se faire payer les services rendus dans le cadre de son travail ou à recevoir des compensations ou des cadeaux<sup>5</sup>, en produits ou en espèce, des frais de représentation (à l'exception des cartes de remerciement, de vœux ...).
- ⇒ Aucun collaborateur ne peut aliéner l'indépendance nécessaire à l'exercice de sa profession sous quelque forme que ce soit.
- ⇒ Nous nous engageons à traiter nos partenaires avec respect et dignité pour leur personne humaine.
- ⇒ Nous nous engageons à pratiquer des méthodes de recouvrement qui respectent les droits de nos partenaires consignés dans notre module de formation sur les « Droits et Devoirs des Partenaires d'ID Microfinance »
- 6. Nous protégeons les informations qui nous sont confiées par nos partenaires. Nous nous interdisons de les divulguer sans leur accord préalable.
- 7. Nous nous engageons à rester toujours à l'écoute de nos partenaires, à les sensibiliser dans le sens d'adresser leurs plaintes pour tout manque d'assistance, tout mauvais traitement, tout harcèlement sexuel ou autre, tout abus d'autorité, toute irrégularité dans le traitement de leur dossier de crédit, tout retard injustifié dans les délais de décaissement. Il est important de diffuser sans réserve ces informations au partenaire mais aussi de les afficher devant les agences afin qu'ils sachent que nous tenons à résoudre toute situation portant atteinte à leur personne et à leurs intérêts.
- ⇒ Il existe une procédure de soumission de plaintes, via une ligne téléphonique anonyme qui sera communiquée aux partenaires. Le service concerné se chargera des suites nécessaires. Le comité d'éthique<sup>6</sup> sera saisi de la plainte

<sup>5</sup> La référence à cadeau comprend toute forme de récompense, même à titre gracieux, qui pourrait engendrer une confusion entre les relations privées et les responsabilités incombant au collaborateur.

<sup>6</sup> Le Comité d'éthique est composé du Directeur Exécutif, du Directeur du Crédit, du Directeur Administratif et Financier, du Directeur des Ressources Humaines, du Responsable de l'Action Sociale et l'Auditeur Interne.

et, avec l'accord du Directeur Exécutif des mesures de discipline seront prises.

## 1.2. Envers IDM (de la part des collaborateurs)

En tant que collaborateurs, nous nous engageons à :

- ⇒ Contribuer à ce qu'ID Microfinance remplisse au mieux la mission qu'elle s'est assignée. Agir, à cet effet, en toute impartialité, équité et neutralité en ayant en vue, uniquement, les intérêts de l'institution.
- ⇒ Protéger et faire croître les actifs et l'activité d'ID Microfinance.
- ⇒ Maintenir la réputation d'ID Microfinance tel que acté dans notre contrat de travail.
- ⇒ Garder la confidentialité, pendant et après la durée de notre contrat de travail avec ID Microfinance, des informations relatives à nos partenaires et l'institution elle-même. Ces informations concernent les projets, informations financières, critères de crédit, technique de négociation de tout type de contrat (travail, bail...), procédures internes, stratégies de sécurité, etc.
- ⇒ Produire et maintenir des rapports et/ou dossiers exhaustifs et fiables.
- ⇒ Participer, quelque soit notre rang, activement et loyalement avec nos supérieurs hiérarchiques, les informer et éclairer, leur suggérer initiatives et solutions et leur donner un avis. Ce faisant, nous devons faire abstraction de nos intérêts personnels.
- ⇒ Exécuter les instructions reçues ou nous présenter dans notre service dans un état compatible avec la dignité liée à l'exercice de la fonction. Cependant, en aucun cas, nous ne sommes tenus d'exécuter un ordre manifestement illégal ou contraire aux valeurs, principes et règlements d'ID Microfinance.
- ⇒ Respecter l'esprit de corps, à savoir un sentiment d'unité et de solidarité, et du bon fonctionnement d'ID Microfinance.
- ⇒ Être responsable de l'autorité qui nous a été conférée, dans le cadre de la mise en marche d'un service, et de l'exécution des ordres que nous avons donnés.
- ⇒ Assumer la responsabilité des décisions que nous avons prises
- ⇒ Rester à l'écoute de nos collaborateurs
- ⇒ Traiter les plaintes et doléances avec la plus grande célérité et efficacité.
- ⇒ Informer sans délai notre hiérarchie ou, si nécessaire, la Direction des Ressources Humaines pour tout élément de fait laissant présumer l'existence d'éventuels cas de d'abus, fraude ou de corruption.

- ⇒ Coopérer pleinement, dans le cadre d'une enquête dûment diligentée par l'Administration d'ID Microfinance, et produire tous les éléments dont nous disposons ainsi que les explications utiles.
- ⇒ Embrasser la formation continue comme un outil de développement professionnel et personnel
- ⇒ Reconnaître que le succès individuel et institutionnel dépend du travail d'équipe.
- ⇒ Défier le statu quo où c'est nécessaire.
- ⇒ Respecter la tradition et la culture de nos collaborateurs
- ⇒ Toujours adopter un comportement professionnel et courtois. En d'autres termes, ne porter atteinte, en aucun cas, à la dignité de nos collègues par un comportement déplacé ou des propos agressifs ou diffamatoires.
- ⇒ Éviter toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts telle que :
  - ✚ Nous prononcer ou traiter un dossier ou transaction qui présente un risque d'intérêt personnel direct voire indirect, de nature à compromettre notre indépendance, notre impartialité ou notre objectivité. Si le traitement d'un tel dossier ou d'une telle transaction nous échoit, nous devons en informer immédiatement notre hiérarchie qui prendra les mesures appropriées dont celle de nous décharger de nos responsabilités dans le dossier ou la transaction
  - ✚ Exercer toute autre activité professionnelle parallèle à ID Microfinance qui pourrait rentrer en conflit avec nos fonctions.
  - ✚ Nous livrer à des activités pouvant porter préjudice aux intérêts d'ID Microfinance.
  - ✚ Ne pas déclarer à l'écrit tout lien de parenté ou intérêt qu'ils pourraient avoir avec des prestataires de services, des partenaires, des fournisseurs de biens et d'autres collaborateurs à quelconque poste à ID Microfinance.
  - ✚ Avaliser un proche ou ami, ou faire profiter de notre position pour octroyer un crédit ou autre.
  - ✚ Financer ou influencer dans le but d'obtenir un crédit pour un apparenté (mari, épouse, enfant, mère, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, belle-mère, beau-père etc.) ou un proche.
  - ✚ Financer une activité dans laquelle nous avons des intérêts.
  - ✚ Négocier et conclure d'autres transactions avec les partenaires
- ⇒ N'engager l'institution dans aucune malversation qui compromet les relations avec un collègue ou un partenaire potentiel (par exemple, demander à un collègue de faciliter ou préparer un dossier de crédit sur base de fausses raisons pour un partenaire ou un proche qui a des redevances afin qu'il puisse s'acquitter envers vous ou autre).



- ⇒ Déclarer tout rapport personnel et étroit existant entre tout collaborateur travaillant dans la même agence ou ayant une dépendance hiérarchique. La Direction peut limiter la proximité, les responsabilités en vue de contrôler toute entrave au rendement du personnel.
- ⇒ Nous abstenir d'utiliser de manière excessive et abusive les ressources disponibles en vue d'arriver à nos fins.

### 1.3. Envers les Collaborateurs

En tant qu'Employeur, ID Microfinance s'engage à :

- ⇒ Respecter la dignité et la personnalité de ses collaborateurs
- ⇒ Agir en toute impartialité, équité et neutralité.
- ⇒ Respecter la liberté d'expression et d'association de ses collaborateurs
- ⇒ Tenir dans la stricte confidentialité les informations personnelles de ses collaborateurs
- ⇒ Respecter la tradition et la culture de ses collaborateurs
- ⇒ Respecter les prescriptions du Code du Travail de la République et les pratiques en vigueur quand il s'agit de recruter et promouvoir ses collaborateurs.
- ⇒ Développer les aptitudes et compétences de ses collaborateurs en tenant compte des besoins de l'institution
- ⇒ Promouvoir la formation continue comme outil de développement professionnel et personnel de ses collaborateurs.
- ⇒ Créer de nouveaux défis et des opportunités d'avancement de carrière pour ses collaborateurs par le développement de son réseau et de son activité.
- ⇒ Entretenir une communication respectueuse, ouverte, transparente, sincère et en temps utile avec ses collaborateurs.
- ⇒ Garantir l'environnement et la transparence qui permettent d'examiner les problèmes éventuels de manière interne dès leur apparition.
- ⇒ Punir toute pratique discriminatoire, toute intimidation ou harcèlement<sup>7</sup> envers ses collaborateurs.
- ⇒ Créer l'environnement favorable à ses collaborateurs pour rapporter en toute quiétude leurs préoccupations, opinions et/ou plaintes, sans crainte de représailles ou de subir des conséquences (sanctions, congédiement, etc.)

---

<sup>7</sup> Le harcèlement moral inclut l'agression verbale ou physique qui dénigre ou exprime l'hostilité ou de l'aversion envers quelqu'un en raison de ses appartenances ou de son affiliation à un groupe spécifique. Le harcèlement sexuel fait référence à des avances sexuelles non désirées ou à des demandes de faveurs sexuelles.

- ⇒ Traiter les plaintes et doléances de ses collaborateurs avec la plus grande célérité et efficacité.
- ⇒ Garder l'anonymat du collaborateur qui fait remonter un élément présumé d'abus, fraude ou corruption si tel est son souhait.
- ⇒ Maintenir des pratiques de travail saines et justes
- ⇒ Appliquer les bonnes pratiques de gouvernance.
- ⇒ Promouvoir le principe de l'équité interne et tenir compte des tendances du marché pour déterminer les niveaux de rémunération de ses collaborateurs.
- ⇒ Fournir à ses collaborateurs, sur le lieu de leur exercice professionnel, une installation convenable, de locaux adéquats pour permettre le respect du secret professionnel, et de moyens techniques suffisants en rapport avec la nature de leurs actes professionnels et des personnes qui les consultent.

#### **1.4. Envers les Autorités**

Dans nos interactions avec les Autorités, nous nous engageons à :

- ⇒ Inscrire nos actions dans l'esprit et la lettre de la Constitution de la République d'Haiti
- ⇒ Respecter les prescrits du Code du Travail de la République d'Haiti.
- ⇒ Aligner nos stratégies d'affaires sur les priorités nationales de croissance économique et de développement.
- ⇒ Reconnaître et nous acquitter de notre responsabilité de respecter et faire respecter toutes les lois et régulations du pays.
- ⇒ Fournir des informations fiables
- ⇒ Honorer nos redevances fiscales
- ⇒ Déclarer tous les avantages imposables auxquels nos collaborateurs ont droit
- ⇒ Nous assurer qu'aucune contribution ne sera versée à des partis politiques.

#### **1.5. Envers la Communauté**

Dans nos interactions avec la Communauté, nous nous engageons à :

- ⇒ Reconnaître que nous sommes membres des communautés dans lesquelles nous sommes implantés
- ⇒ Contribuer au bien-être économique, le développement social et l'élévation de ces communautés.

- ⇒ Servir la Communauté en mettant à sa disposition une offre de qualité, de proximité et pérenne de services
- ⇒ Communiquer de manière ouverte et sincère
- ⇒ Contribuer au développement durable et au renforcement de la cohésion sociale au sein des communautés où nous opérons
- ⇒ Contribuer à préserver l'environnement en faisant la promotion interne de pratiques écologiques durables qui limitent au minimum la consommation de ressources naturelles telles qu'eau, papier, l'essence etc. et évitent l'utilisation de matériels nuisibles à l'environnement dans nos processus d'activité.

### III- Mise en œuvre

Ce code sert de guide, de "mode d'emploi" des différentes dispositions applicables et de cadre de référence aux principes essentiels que le collaborateur doit respecter quel que soit son rang hiérarchique. Toute dérogation et/ou violation donne lieu à des recours à des mesures correctives ou disciplinaires allant jusqu'au licenciement.

La Direction s'engage aussi à garder la confidentialité pour tout signalement de la part d'un collaborateur. Néanmoins, la véracité des informations sera aussi étudiée. Toute autre violation de la politique de transparence et la protection des partenaires, ou toute omission de signalement d'irrégularité est passible de mesure disciplinaire allant, selon la gravité du cas au renvoi immédiat.

En cas de doute sur la conduite à tenir, et pour s'assurer des règles à respecter et de la procédure à suivre dans un cas précis, le collaborateur est prié de s'adresser à la Direction des Ressources Humaines.

Il est sujet à changement, modification ou adaptation selon les besoins institutionnels et moyennant l'approbation de la direction d'ID Microfinance.

## Engagement du Collaborateur

J'ai lu et compris le Code de déontologie d'ID Microfinance, j'en accuse réception d'un exemplaire.

Il est de ma responsabilité de me conformer aux règlements, politiques et procédures de l'institution.

ID Microfinance a le droit de porter des ajouts ou des suppressions à ce Code.

***Je reconnais que toute dérogation à ce Code constitue un motif de licenciement.***

-----  
Signature

-----  
Date