

## **Compassion in World Farming France : politique relative aux sympathisants en situation de vulnérabilité**

### **Introduction**

Nos sympathisants sont au cœur de toutes nos activités. Sans leur dévouement, nous ne pourrions pas poursuivre notre travail en faveur de l'amélioration de la vie des animaux d'élevage. En retour, nous nous engageons à observer les meilleures normes en matière de respect de nos sympathisants en protégeant leur vie privée, leur dignité et leur bien-être.

### **Charte relative aux donateurs**

- Nous sommes toujours ravis d'être contactés par nos sympathisants et répondrons à toute question d'une manière amicale, professionnelle et opportune.
- Nous avons une responsabilité à votre égard. Si vous êtes à tout moment insatisfait par l'une de nos actions, nous accueillerons favorablement toute réclamation de votre part et la traiterons de manière approfondie, sérieuse et rapide. Nous appliquons une procédure stricte et structurée concernant les réclamations. Une copie de cette procédure peut vous être envoyée sur demande.
- Nous agissons avec intégrité. Nous n'exagérons jamais les réclamations qui nous sont adressées et tenons toujours nos promesses.
- Tous vos dons sont utilisés à bon escient, conformément à notre mission en faveur de l'amélioration du bien-être des animaux d'élevage partout dans le monde. Nous avons le plaisir de vous fournir des informations sur la manière dont nous utilisons nos revenus.
- Nous vous promettons de ne jamais donner, échanger, louer ou transmettre vos informations à d'autres organisations pour leur propre utilisation. Pour en savoir plus sur la manière dont nous utilisons (et n'utilisons pas) vos informations personnelles, [cliquez ici](#)
- Si vous nous indiquez ne pas vouloir être contacté d'une certaine manière, nous enregistrerons rapidement vos souhaits et les respecterons dans nos communications ultérieures.

### **Sympathisants en situation de vulnérabilité**

Nous savons que parfois, certains de nos sympathisants peuvent avoir besoin d'un peu plus d'aide. Si nous pensons qu'un de nos sympathisants est dans une situation de vulnérabilité qui peut compromettre sa capacité à prendre une décision concernant un soutien financier ou autre qu'il pourrait nous apporter, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour l'aider. Nos lignes directrices concernant la gestion de ces situations sont fondées sur le [code relatif aux collectes de fonds](#), établi par l'organisme de réglementation britannique sur les collectes de fonds, dont dépend notre siège

*« Les collecteurs de fonds **DOIVENT** prendre toutes les mesures raisonnables pour traiter un donateur de manière juste et lui permettre de prendre une décision éclairée concernant tout don. Cela **DOIT** inclure la prise en considération des besoins de tout donateur potentiel susceptible de se trouver dans une situation de vulnérabilité ou de nécessiter une attention et un*

*soutien accrus pour prendre une décision éclairée ».*

« Les collecteurs de fonds NE DOIVENT à aucun moment exploiter la crédulité, le manque de connaissances, le besoin apparent d'attention et de soutien ou la situation de vulnérabilité d'un donateur ».

### **Définition d'une situation de vulnérabilité**

La vulnérabilité n'est pas en lien avec l'âge, le sexe, la race ou les aptitudes. Toute personne peut se trouver en situation de vulnérabilité à un moment de sa vie. La vulnérabilité varie également d'une personne à l'autre.

Voici quelques exemples de situations susceptibles d'influer sur l'aptitude d'une personne à prendre une décision éclairée :

- état de santé physique ou mental (permanent ou temporaire) ;
- handicap ;
- difficultés d'apprentissage ;
- période de stress ou d'anxiété (ex : deuil ou chômage) ;
- vulnérabilité financière (lorsque le don d'un sympathisant peut influencer sur sa capacité à prendre suffisamment soin de lui-même ou le mettre en difficulté financière) ;
- sans domicile fixe
- mauvaise compréhension du français ;
- influence de l'alcool ou de drogues.

Si nous savons qu'un sympathisant se trouve dans l'une de ces situations, ou dans une autre situation pouvant laisser penser à une vulnérabilité, CIWF évaluera la capacité de ce sympathisant à prendre une décision éclairée. Nous savons néanmoins que l'impact de ces situations varie d'un sympathisant à l'autre. Certains peuvent conserver leur pleine capacité de prise de décision et d'autres non. C'est pourquoi nous évaluerons chaque situation au cas par cas.

**Les personnes âgées** sont touchées de manière disproportionnée par des états tels que la démence ou la surdité, qui peuvent rendre plus difficile la prise d'une décision éclairée. Toutefois, nous ne partons pas du principe qu'une personne est en situation de vulnérabilité uniquement sur la base de son âge. Lorsque nous communiquons avec, ou collectons des fonds auprès, d'une personne âgée, nous prenons des mesures raisonnables pour nous assurer qu'elle comprend les informations et le don. Nous recherchons des signes pouvant indiquer que cette personne a besoin d'une attention et d'un soutien accrus pour prendre une décision éclairée et prenons des mesures appropriées pour répondre à ce besoin.

## **Comportements indiquant une possible vulnérabilité**

Nous ne savons pas toujours si une personne se trouve dans une situation de vulnérabilité. Notre équipe pourrait donc prendre une décision en se basant sur la manière dont le sympathisant se comporte. Voici quelques exemples de comportements pouvant indiquer qu'une personne n'est pas en mesure de prendre une décision éclairée :

- n'entend pas et/ou ne comprend pas ce que l'on dit ;
- n'est pas en mesure de lire et/ou de comprendre les informations qui lui sont fournies ;
- montre des signes d'un mauvais état de santé, comme un essoufflement, ou d'exaspération ou de mécontentement ;
- paroles du genre « En général, je ne m'occupe pas de ça, c'est mon mari/ ma femme / mon fils / ma fille qui s'en charge pour moi » ;
- dit ne pas se sentir bien ou ne pas être d'humeur à poursuivre ;
- indique de quelque manière que ce soit qu'elle se sent pressée, troublée ou qu'elle se trouve dans une situation stressante ;
- a du mal à se souvenir d'informations pertinentes, par exemple qu'elle fait déjà des dons réguliers à l'association (ex : par prélèvement automatique) ou qu'elle a récemment effectué un don ;
- don étonnamment important, sans relation antérieure (NB : l'absence de relation préalable à un don ne constitue pas en soi une situation de « vulnérabilité » ; de nombreux dons testamentaires ou substantiels à des associations caritatives sont effectués sans qu'il existe une relation entre le donateur et l'association).

## **Ce que nous faisons si nous pensons qu'un sympathisant pourrait se trouver dans une situation de vulnérabilité**

Si un membre de l'équipe de CIWF pense qu'un sympathisant a un tel comportement, il devrait réagir de la manière la plus appropriée au sympathisant et à la situation concernée. Notre première priorité est d'aider le sympathisant à comprendre la décision qu'on lui demande de prendre. Voici quelques exemples de la manière dont nous pouvons nous y prendre :

- parler en langage clair, en évitant les mots et les expressions qui peuvent être difficiles à comprendre (mais en évitant de crier) ;
- répéter les informations ;
- essayer de reprendre la terminologie utilisée par le donateur afin d'améliorer/accélérer sa compréhension ;
- être patient et ne pas presser la personne ;
- proposer d'autres formats de financement ou supports de campagne (autre langue, formats accessibles) ;
- être francs en expliquant à la personne pourquoi nous la contactons et vérifier qu'elle souhaite poursuivre ;
- demander à la personne si elle préférerait être contactée par un autre moyen (courrier postal ou électronique) et lui proposer de la recontacter à un autre moment ;
- demander à la personne si elle souhaiterait parler à quelqu'un d'autre avant de prendre une décision ;

- vérifier que la personne comprend toute les parties pertinentes de l'échange et lui demander si elle a besoin d'autres explications.

Si le représentant de CIWF pense toujours que le sympathisant n'est pas en mesure de prendre une décision éclairée concernant son soutien, il :

- mettra poliment fin à la conversation ;
- n'acceptera PAS de don ;
- signalera son inquiétude et le motif au responsable des relations avec les sympathisants, qui décidera s'il faut continuer ou non à contacter cette personne et de quelle manière.

Si, après un don, nous recevons des informations laissant penser que la capacité du sympathisant à prendre une décision concernant les dons est altérée, nous déterminerons s'il convient ou non de restituer ce don.

### **Soutien de CIWF en situation de vulnérabilité**

Dans la mesure où le soutien d'une association caritative peut être une expérience très positive et très gratifiante, nous ne voulons pas empêcher les sympathisants d'entrer en relation avec nous s'ils le souhaitent. Par conséquent, nous ne partirons pas automatiquement du principe qu'une personne se trouvant en situation de vulnérabilité ne devrait plus être contactée. Toutefois, nous pourrions décider de restreindre certains types de contact, notamment les demandes de soutien financier ou certains contenus (par exemples, les supports de campagne), si nous estimons qu'ils sont susceptible d'affecter le sympathisant. Bien sûr, si l'on nous demande de cesser tout contact, nous honorerons immédiatement cette demande et signalerons toute correspondance déjà en cours, qui pourrait encore être reçue.

Si vous vous sentez en situation de vulnérabilité, le choix de nous en faire part ou non vous appartient entièrement. Cependant, si vous souhaitez discuter de votre situation pour nous aider à vous contacter de manière appropriée, nous déciderons avec vous des informations à enregistrer et nous en assurerons la sécurité.

Si vous avez des questions concernant la présente politique, ou si vous souhaitez discuter de la manière dont CIWF entre en relation avec vous, contactez notre équipe de relation avec les sympathisants :

- par courrier postal : CIWF France, 13 rue de Paradis, 75010 Paris;
- par téléphone : au 01 79 97 70 50 ;
- par courrier électronique : [infofrance@ciwf.fr](mailto:infofrance@ciwf.fr)