

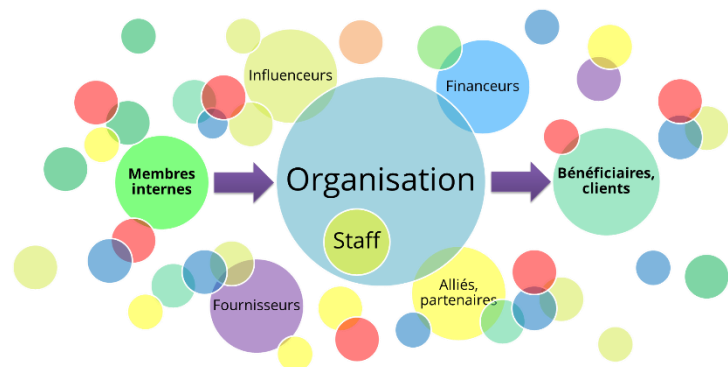
Construction de la charte

1. Préambule

La première vérité à prendre en considération est que toute organisation ou entreprise, privée ou publique, ne vit jamais en vase clos et est toujours immergée dans un environnement qui l'influence et qu'elle influence à son tour.

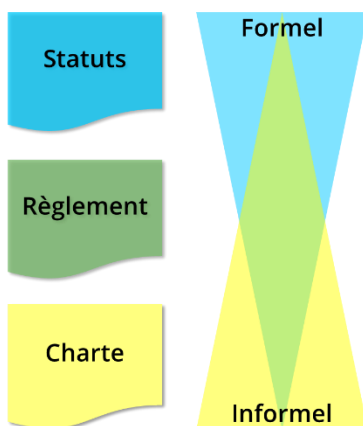
A côté des influences intangibles, telles que le climat, la topographie ou le contexte politique mondial, il existe des entités, constituées de personnes physiques et morales, que l'on nomme souvent des « **parties prenantes** ». Dans ces parties prenantes, on y retrouvera, entre autres :

- Des clients ;
- Des bénéficiaires ;
- Des fournisseurs ;
- Des instances publiques ;
- Des financeurs ;
- Des influenceurs ;
- Des alliés et partenaires ;
- Des sociétaires...



Sans oublier les parties prenantes internes à l'organisation, à l'exemple de :

- Un conseil d'administration ou un comité ;
- Une direction ;
- Des collaborateurs ;
- Des bénévoles...



Les relations entre l'entreprise ou organisation et ces différentes parties prenantes, externes ou internes sont formalisés dans divers documents dont :

- Les statuts de l'organisation, document obligatoire de valeur juridique, décrivant les grandes lignes des buts et du fonctionnement de l'organisation ;
- Le règlement interne, obligatoire seulement à partir de certaines conditions, à mi-chemin entre la formalisation juridique et la formalisation interne ;
- La charte, purement facultative, outil de cohésion interne, permettant de s'accorder sur différents aspects tels que les objectifs, les relations humaines, le mode de gouvernance, les comportements, etc.

La charte de l'organisation est donc un document interne à l'organisation, bien qu'assez fréquemment diffusé à l'externe, représentant son « **vivre ensemble** », avec une force morale, toutefois sans implication légale.

2. La construction et rédaction de la charte

Il n'existe aucune définition officielle normalisant la structure et le contenu d'une charte d'organisation. Cependant, il est assez fréquent d'y retrouver quelques-uns des éléments constituant l'ADN de l'organisation, tels que :

- Ses valeurs partagées ;
- Sa raison d'être ;
- Sa mission ;
- Sa vision du futur.

Cependant, tout le reste dépendra de ce que l'organisation désire communiquer et de qui seront les destinataires, tout en tenant compte de son caractère, de l'informatif à l'incitatif.

La construction de la charte de l'organisation est donc totalement libre et est une succession de choix à faire. Dans cet outil, nous te proposons un cheminement simple en X étapes, commençant par l'énoncé de quelques conseils généraux :

- Impliquer un maximum de personnes un début et à la fin de ce processus ;
- Choisir ce qui vaut réellement la peine d'être inclus, afin de ne pas l'alourdir ;
- Employer un vocabulaire simple, compréhensible et accessible à tout-un-chacun ;
- Eviter tout jargon juridique, technique ou autre ;
- Utiliser une formulation concrète pour éviter les banalités et généralités ;
- Utiliser une présentation simple et aérée, facilitant la lecture du document ;
- Soumettre sa lecture à des personnes étrangères à l'organisation.

Le processus que nous te recommandons est le suivant, se décomposant en quatre tableaux pour faciliter ta réflexion et tes choix :

1. Recueil des informations de base, point de départ à la structuration et rédaction ;
2. Choix des publics cibles de la charte ;
3. Choix des éléments à inclure dans la charte ;
4. Checklist de vérification du processus.

2.1 Recueil des informations de base

Recueille toutes les informations que tu as à disposition dans ton organisation:

- Le(s) but(s) figurant dans les statuts ;
- Leur déclinaison en raison d'être et missions (si elles sont définies) ;
- La vision du futur de ton organisation (si elle est définie) ;
- Les valeurs partagées de ton organisation (si elles existent).

Élément d'information	Énoncé
But dans les statuts	
Mission 1	
Mission 2	
Mission 3	
Mission 4	
Vision du futur	
Valeur 1	
Valeur 2	
Valeur 3	
Valeur 4	
Valeur 5	
Valeur 6	
Autres définitions utiles	

2.2 Publics cibles de la charte

Indique quels publics cibles ton organisation vise par la diffusion de sa charte :

- Marque une croix dans la colonne "Actuel" si ta charte existe et leur est communiquée ;
- Marque une croix dans la colonne "Futur" si tu désires leur communiquer la charte ;
- Tu peux spécifier d'autres publics cibles dans les dernières lignes.

Publics cibles	Actuel	Futur	Remarques
Le public en général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les internautes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D'autres organisations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les prescripteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les alliés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les partenaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les bénéficiaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les membres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La direction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les employés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les bénévoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2.3 Éléments à inclure dans la charte

	Éléments à inclure	Choix
Introduction	Introduction de la charte	<input type="checkbox"/>
	Liste des personnes et organisations auxquelles la charte s'adresse	<input type="checkbox"/>
	Indication des documents fondateurs complémentaires	<input type="checkbox"/>
Options de base	Transposition des buts en mission(s)	<input type="checkbox"/>
	Valeurs partagées dans l'organisation	<input type="checkbox"/>
	Déclinaison des valeurs en principes d'action	<input type="checkbox"/>
	Vision du futur de l'organisation et de son contexte	<input type="checkbox"/>
Opérationnel	Modes privilégiés de prise de décision	<input type="checkbox"/>
	Orientations et directives pour les choix stratégiques	<input type="checkbox"/>
	Orientations pour la Responsabilité Sociale des Entreprises	<input type="checkbox"/>
	Orientations pour la propriété intellectuelle	<input type="checkbox"/>
	Principes pour les remboursements et défraiements	<input type="checkbox"/>
Gouvernance	Adhésion à des bonnes pratiques Swiss NPO Code / ZEW0	<input type="checkbox"/>
	Orientations concernant la transparence des informations	<input type="checkbox"/>
	Directives concernant la confidentialité de certaines informations	<input type="checkbox"/>
	Orientations sur qui peut parler au nom de l'organisation	<input type="checkbox"/>
	Principes établissant les modes de relation entre :	<input type="checkbox"/>
	Les membres et l'assemblée générale	<input type="checkbox"/>
	Les membres et le comité	<input type="checkbox"/>
	Le comité et les collaborateurs salariés	<input type="checkbox"/>
	Le comité et les bénévoles	<input type="checkbox"/>
	Le comité et commissions	<input type="checkbox"/>
Les collaborateurs salariés et les bénévoles	<input type="checkbox"/>	
Engagements réciproques	Engagements de l'organisation à l'égard :	<input type="checkbox"/>
	Des collaborateurs salariés	<input type="checkbox"/>
	Des collaborateurs bénévoles	<input type="checkbox"/>
	Des bénéficiaires	<input type="checkbox"/>
	Des partenaires ou alliés	<input type="checkbox"/>
	D'autres organisations similaires	<input type="checkbox"/>
	Des entreprises	<input type="checkbox"/>
	De la sphère économique	<input type="checkbox"/>
	De la sphère politique	<input type="checkbox"/>
	De la société en général	<input type="checkbox"/>
	Engagements vis-à-vis de l'organisation, de la part :	<input type="checkbox"/>
	Des collaborateurs salariés	<input type="checkbox"/>
	Des collaborateurs bénévoles	<input type="checkbox"/>
	Des bénéficiaires	<input type="checkbox"/>
Des membres	<input type="checkbox"/>	

	Éléments à inclure	Choix
Vivre ensemble	Instructions de courtoisie et de civilités générales	<input type="checkbox"/>
	Instructions sur le partage d'informations	<input type="checkbox"/>
	Instructions sur la non-discrimination et le respect	<input type="checkbox"/>
	Instructions de bonne utilisation des moyens de communication :	<input type="checkbox"/>
	Mails internes	<input type="checkbox"/>
	Mails externes	<input type="checkbox"/>
	Outils de discussions instantanées	<input type="checkbox"/>
	Outils de visioconférence	<input type="checkbox"/>
	Instructions sur le rythme de travail	<input type="checkbox"/>
	Instructions sur la ponctualité	<input type="checkbox"/>
	Instructions concernant la préparation des réunions	<input type="checkbox"/>
	Instructions de comportement à adopter lors des réunions	<input type="checkbox"/>
	Autres	
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>

2.4 Checklist

Vérifie si les points suivants ont été réalisés.

Éléments à vérifier	Ok ?
Le(es) public(s) cible(s) de la charte sont définis.	<input type="checkbox"/>
Les éléments à inclure dans la charte ont été choisis.	<input type="checkbox"/>
La décision entre une charte globale ou une division "externe/interne" est prise.	<input type="checkbox"/>
Le vocabulaire utilisé est accessible à toutes et tous.	<input type="checkbox"/>
Tout jargon a soigneusement été évité.	<input type="checkbox"/>
La formulation est claire, concrète et pratique.	<input type="checkbox"/>
Le texte évite les généralités vagues pour certains qui ne se sentiront pas concernés.	<input type="checkbox"/>
Le texte est aéré, avec des phrases courtes, facilitant la lecture.	<input type="checkbox"/>
Le texte a été soumis à la compréhension d'une personne étrangère à l'organisation.	<input type="checkbox"/>
Le texte a été présenté à l'assemblée générale.	<input type="checkbox"/>
Le texte a été soumis à l'approbation de l'assemblée générale.	<input type="checkbox"/>
La charte est diffusée sur tous les canaux concernés (p.ex. site internet...).	<input type="checkbox"/>