

**L'Observatoire des coûts d'envoi d'argent à
l'étranger depuis la France**

CHARTRE

ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT

1. Objet de la Charte

L'objet de la Charte est de définir les modalités de participation des ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT, CI APRES DENOMMES LES PARTENAIRES, au Site Portail.

Il est précisé que les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée à la présente Charte ou à la Convention cadre.

2. Contexte

Le Comité interministériel pour la coopération internationale et le développement (CICID) du 18 juin 2006 a décidé la création de l'Observatoire. L'AFD a mis en place l'Observatoire *via* les sites Internet «envoidargent.org» et «envoidargent.fr» dont le principal objectif est «d'encourager la transparence des coûts et une meilleure connaissance des modalités de transfert». Cet outil permet notamment aux migrants de comparer le coût d'un envoi de fonds dans leur pays d'origine.

Dans la perspective d'optimiser le Site Portail et de répondre à la fois aux enjeux des transferts de fonds et à la demande des migrants, le Site Portail est reconfiguré pour devenir une plateforme d'information et d'échange donnant aux internautes une information complète sur l'offre des établissements de transfert (banques, opérateurs de transfert, autres établissements agréés) en faveur des migrants mais aussi sur l'action de l'Etat, des organisations de solidarité issues des migrations (OSIM), des organisations non gouvernementales (ONG), des collectivités locales, des fondations, etc. Tous ces acteurs ont vocation à devenir partenaires de l'Observatoire.

Ce projet est élaboré par l'AFD, en partenariat avec le ministère de l'Immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire (MIIINDS), le ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi (MEIE) et le ministère des Affaires étrangères et européennes (MAEE).

3. Présentation générale du Site Portail

Cette initiative prend la forme d'un projet collaboratif et participatif autour de la mise en place et du fonctionnement d'un Site Portail dont les principaux éléments sont précisés ci-après.

- le Site Portail aura pour noms de domaine : www.envoidargent.org et www.envoidargent.fr.
- les principaux objectifs du Site Portail sont les suivants :
 - informer sur les modalités d'envois d'argent ;
 - encourager la transparence et contribuer à faire baisser les coûts ;
 - créer un espace interactif de participation et de contribution ;
 - promouvoir les actions connexes aux transferts de fonds (projets, services,...) ;
 - valoriser les projets de développement solidaire, illustrant le transfert de fonds.
- le Site Portail a vocation à s'adresser :
 - aux acteurs impliqués dans les questions liées aux transferts de fonds et de développement solidaire :

- établissements de transfert (banques, opérateurs de transferts, autres établissements habilités),
 - OSIM,
 - ONG,
 - Associations de jeunesse,
 - collectivités territoriales,
 - fondations,
 - entreprises,
 - institutions de microfinance (IMF),
 - organisations multilatérales,
 - agences européennes bilatérales,
 - organisations intergouvernementales.
- au grand public intéressé par les questions liées aux transferts de fonds et de développement solidaire, particulièrement les migrants.
- Le Site Portail mettra à disposition les outils suivants :
- un comparateur des coûts et des délais des services de transferts offerts par les ÉTABLISSEMENTS DE TRANSFERT, selon le type d'opération,
 - un accès à une information sur les autres produits offerts par les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT,
 - un moteur de recherche par thème, par zone géographique, par acteur,
 - un espace membre personnalisable,
 - des espaces dédiés aux ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT du Site Portail,
 - des actualités,
 - une géo localisation par acteurs, pays et projets,
 - un agenda avec un accès aux événements de tous les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT,
 - un centre de ressources (onglet « Aller plus loin »),
 - des flux RSS,
 - l'abonnement à la newsletter du Site Portail.

Le Site Portail est composé de deux espaces principaux : le comparateur et l'espace éditorial qui est lui-même composé de six rubriques.

4. Partenariat et apport de contenu

Le Site Portail met à disposition et rend accessibles des informations liées aux transferts de fonds et au développement solidaire concernant :

- les transferts de fonds (qui concernent davantage le comparateur) ;
- le développement solidaire, spécifiquement les projets à visée productive (projets dont l'investissement est créateur de croissance et d'emplois dans les pays d'origine).

L'enjeu est de développer des collaborations et des synergies entre les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT mais aussi avec les utilisateurs.

Le Site Portail contient plusieurs espaces (ci-après les « **Espaces** »), que les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT devront personnaliser et alimenter dans les conditions

de la section 4 de la Charte ci-après. Chaque ETABLISSEMENT DE TRANSFERT bénéficie en particulier d'une page personnalisée, sur laquelle il peut faire figurer les informations qu'il souhaite.

L'adhésion à cette Charte implique l'acceptation et le respect de la ligne éditoriale.

Pendant toute la durée de son adhésion à la Charte, l'ETABLISSEMENT DE TRANSFERT s'engage à soutenir et à alimenter deux des espaces du Site Portail, dans les conditions suivantes :

- *Au niveau du comparateur :*

1/ la saisie de données concernant :

- les pays couverts, les coûts du transfert, les délais, les services,
- l'ensemble des canaux de transfert.

- *Au niveau de l'espace éditorial :*

2/ la mise en ligne des informations concernant (lorsque celles-ci existent) :

- les services financiers connexes aux transferts de fonds,
 - assurance, assistance,
 - accès au crédit (financement de projet à visée économique, projet d'investissement immobilier,...),
 - offres de crédit et produits d'épargne,
- les produits de transfert non référencés dans le comparateur (par exemple, moyens de transfert pour gros montants),
- les mesures de protection des consommateurs (garantie, résolution d'incident),
- tout autre contenu sur le Site Portail y compris du contenu ou des liens renvoyant à son site Internet et incitant les utilisateurs à rechercher des informations supplémentaires,

3/ la mise à jour régulière des actualités,

4/ l'interaction avec les utilisateurs en répondant, autant que possible, aux questions des internautes transmises par l'équipe éditoriale aux ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT concernés.

5. Comité d'orientation ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT

L'objet du comité d'orientation ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT est de piloter un espace de collaboration et de dialogue entre les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT et l'équipe éditoriale, de relayer les informations et proposer des évolutions du Site Portail, qui pourront être mises en œuvre par l'équipe éditoriale.

Le Comité d'orientation ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT est composé d'un représentant de chaque ETABLISSEMENT DE TRANSFERT adhérent au Site Portail ainsi que de l'équipe éditoriale.

Les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT s'engagent à désigner deux personnes référentes, l'une pour les questions éditoriales et de fonctionnement du Site Portail, l'autre pour les questions techniques de mise en ligne et d'actualisation des données.

Le Comité d'orientation ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT se réunit au moins une fois par an à l'initiative de l'équipe éditoriale.

Il est amené à évaluer la pertinence du Site Portail sur la base du bilan fourni par l'équipe éditoriale et propose des évolutions.

6. Animation éditoriale

L'équipe éditoriale est composée du MIIINDS, du MEIE, du MAEE et de l'AFD.

Les orientations générales du Site Portail sont définies par l'équipe éditoriale et la gestion quotidienne sera assurée par l'AFD.

L'AFD gère les relations avec les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT et anime la partie éditoriale. Elle assure la modération des contenus fournis par les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT en conformité avec la ligne éditoriale. Elle saisit l'équipe éditoriale en cas de contenu litigieux.

Elle contribue à alimenter les rubriques génériques et assure une veille éditoriale sur les problématiques liées aux transferts de fonds et au développement solidaire.

Un bilan est communiqué au moins une fois par an au Comité d'orientation ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT.

7. Participation des utilisateurs du Site Portail

Les Internautes auront la possibilité de témoigner de leurs expériences, de formuler des demandes spécifiques ou bien de suggérer des évolutions et des améliorations du Site Portail et ce, à travers l'espace « Témoignages et suggestions ». Toutefois, ces contributions ne sont pas accessibles au public. Elles seront traitées par l'équipe éditoriale qui pourra saisir les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT concernés. Ceux-ci auront la liberté de répondre à l'utilisateur.

Seules les contributions qui sont en cohérence avec les champs pré définis du Site Portail, c'est-à-dire sur les thématiques des transferts de fonds et du développement solidaire, seront relayées aux ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT par l'équipe éditoriale. Toute note ne respectant pas ces thématiques et/ou le droit en vigueur ne sera pas traitée par l'équipe éditoriale.

Les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT s'engagent à ne pas utiliser les données relatives aux internautes accessibles depuis ou figurant sur le Site Portail.

8. Retrait des informations en ligne

En résiliant la Convention-cadre dans les conditions visées en son article 9, l'ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT quitte le Site Portail.

Dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la réception de sa lettre recommandée portant résiliation, tout contenu produit par l'ETABLISSEMENT DE TRANSFERT sera supprimé du Site Portail par l'équipe éditoriale.

9. Droits sur le Site Portail

En aucun cas, les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT ne pourront se prévaloir de la présente Charte pour prétendre à un quelconque droit sur le Site Portail.

L'équipe éditoriale a la faculté d'apporter toutes les modifications qu'elle juge nécessaires à l'évolution du Site Portail. Les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT peuvent faire des suggestions de modifications, cependant l'équipe éditoriale reste seule juge du bien fondé de celles-ci tant du point de vue technique qu'esthétique et graphique.

10. Responsabilité des contenus

L'ETABLISSEMENT DE TRANSFERT est seul responsable des contenus qu'il met en ligne sur le Site Portail. Les informations mises en ligne n'engagent en aucun cas la responsabilité de l'Etat et de l'AFD :

- Aucune vérification ne sera effectuée sur l'exactitude des informations mises en ligne par les établissements de transfert. Toutefois, une lecture en aval par l'équipe éditoriale pourra faire l'objet de remarques aux ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT si cela est jugé nécessaire ;
- Les informations saisies devront respecter le périmètre pré défini au sein du Comité d'orientation ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT, c'est-à-dire être en lien avec les problématiques des transferts de fonds et du développement solidaire ;
- Les informations saisies ne devront en aucun cas l'être à des fins commerciales ou promotionnelles ;
- Tout propos allant à l'encontre des engagements pris en vertu de la présente charte ou du respect de la personne et du droit en vigueur sera retiré et expose l'ETABLISSEMENT DE TRANSFERT à l'exclusion du Site Portail.

L'ETABLISSEMENT DE TRANSFERT s'engage à garantir l'équipe éditoriale contre toute action de tiers, de quelque nature que ce soit (violations de droits de propriété intellectuelle, atteintes au droit à l'image, injures ou diffamations notamment), en raison des contenus de son site personnel ou en raison des contenus ou liens hypertextes qu'il aurait créés sur le Site Portail.

L'équipe éditoriale n'est pas responsable de l'exploitation des données. La référence des données figurant au Site Portail doit mentionner la source www.voidargent.org ou www.voidargent.fr et citer la date de parution de l'information.

11. Modalité de modification

Toute modification de la Charte pourra être discutée au sein du Comité d'orientation ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT.

La modification de la présente Charte ne modifie pas les engagements pris par les ETABLISSEMENTS DE TRANSFERT en vertu de la Convention-Cadre.

12. Litiges

La présente Charte est soumise à la loi française. En cas de litige, la compétence exclusive est attribuée aux tribunaux compétents de Paris.