



## Communication sur le Progrès 2014/2015

### GESTION CREDIT EXPERT

**GESTION CREDIT EXPERT** | 9-11 Avenue de la Garonnette | 31000 TOULOUSE  
Tél. +33(0) 5 61 14 78 18 | Fax. +33(0) 5 61 14 78 28 | [www.france-creances.com](http://www.france-creances.com)  
TVA FR 89 302592431 | RCS Toulouse 302592431 | Code NAF 8291Z

## SOMMAIRE

1. Lette d'engagement
2. Notre Cabinet
3. Rappel des 10 principes du Pacte Mondial
4. Nos engagements et actions dans le cadre de l'adhésion au Pacte Mondial

### 1. Lettre d'engagement



Cela fait maintenant près de 4 ans que le cabinet GESTION CREDIT EXPERT s'est engagé à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unis relatifs aux droits de l'homme, aux droits du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

La responsabilité sociétale et environnementale est une démarche volontaire est prioritaire dans le développement de toutes les activités de GESTION CREDIT EXPERT depuis sa création, il y a 45 ans.

Au cœur d'un contexte économique difficile que nous vivons aux cotés de nos clients, notre mission est de leur apporter des outils robustes, des solutions durables et efficaces, basées sur le respect et la protection des droits de l'homme, du droit du travail, de l'environnement et la lutte contre la corruption. Cette mission serait impossible sans nos collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires qui s'associent aux efforts de notre cabinet et font vivre nos convictions communes.

Je souhaite confirmer, par cette communication, ma volonté de continuer de faire promouvoir les principes du Pacte Mondial pour qu'ils puissent être intégrés pleinement dans la vie de notre cabinet, sa stratégie et ses processus.

C'est dans la continuité de cette démarche que je renouvelle notre engagement au Pacte Mondial.

Christophe NOBILET  
Gérant

## 2. Notre Cabinet

Le cabinet **GESTION CREDIT EXPERT** (SARL au capital de 100 000 euros ; SIREN 302 592 431) est spécialisée dans la gestion du crédit clients et le recouvrement de créances depuis 45 ans.

Les services de GCE sont :

- Relances avant échéances ou clôtures comptables ; relances de comptes débiteurs
- Recouvrement amiable et judiciaire
- Recouvrement France et international
- Rachat de portefeuilles de créances
- Renseignement commercial
- Enquêtes civiles
- Conseil et formation

Les marques commerciales principales de GESTION CREDIT EXPERT correspondent à sont :

- **FRANCE CREANCES** : Recouvrement ([www.france-creances.com](http://www.france-creances.com))
- **INFOR CREDIT** : Enquêtes & Renseignement ([www.infor-credit.com](http://www.infor-credit.com))

### 3. Rappel des 10 principes du Pacte Mondial

L'idée du Pacte Mondial a été présentée par Kofi Annan au Forum économique mondial de Davos, le 31 janvier 1999. C'est le 26 juillet 2000 que le Pacte Mondial a vu le jour regroupant neuf principes universels relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail et à l'environnement. Depuis le 24 juin 2004, le Pacte Mondial compte un dixième principe relatif à la lutte contre la corruption.

Les Dix Principes sont tirés de la Déclaration universelle des droits de l'homme, de la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, de la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement et de la Convention des Nations Unies contre la corruption.

Les principes sont les suivants :

#### 3.1 Déclaration universelle des Droits de l'Homme

##### Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence

##### Principe 2

Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme

#### 3.2 Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail

##### Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

##### Principe 4

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

##### Principe 5

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants

##### Principe 6

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

### 3.3 Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement

#### Principe 7

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

#### Principe 8

Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

#### Principe 9

Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

### 3.4 Convention des Nations Unies contre la corruption

#### Principe 10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

## 4. Nos engagements et actions dans le cadre de l'adhésion au Pacte Mondial

### 4.1 Droits de l'homme

#### Engagements de GESTION CREDIT EXPERT :

- Développer les connaissances, promouvoir et sensibiliser ses collaborateurs, ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires en général à la politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale.

#### Actions de GESTION CREDIT EXPERT :

- participation aux conférences relatives aux Droits de l'homme :  
exemple: 27 février 2015 : « *La non-discrimination au sens de la Convention européenne des Droits de l'Homme* » Conférence de Josep CASADEVALL Organisée par l'Institut Maurice Hauriou » Université Toulouse 1
- réflexion sur la nomination d'un responsable de la politique RSA et organisation des réunions sur le progrès deux fois par an
- réflexion sur l'intégration de la politique RSA dans la démarche Qualité ISO 9001
- intégration du logo « We support The Global CompAct » sur les documents externes pour inciter les clients, fournisseurs et partenaires à adhérer au Pacte Mondial
- affichage des principes du Pacte Mondial à l'accueil
- notre cabinet soutient :
  - ✓ Association Entrepreneurs du Monde,
  - ✓ Association NAMASTE (micro-crédit et éducation des femmes en Inde),
  - ✓ Association Voile de NEOMA Business School,
  - ✓ Equipe de volley-ball pré-nationale féminine de Muret (31).

## 4.2 Droit du travail

### Engagements de GESTION CREDIT EXPERT :

- respecter la liberté d'association et le droit de négociation collective
- assurer un milieu de travail stimulant, exempt de toute forme de discrimination et de harcèlement
- promouvoir le respect de la personne, le maintien de son intégrité et sa dignité

### Actions de GESTION CREDIT EXPERT :

- réunions mensuelles :
  - ✓ avec l'ensemble du personnel
  - ✓ avec les délégués du personnel
- entretien annuel d'évaluation avec chaque salarié pour assurer le suivi de sa carrière (évaluation, bilan, fonction, rémunération, évolution professionnelle et personnelle)  
Cet entretien est effectué selon une nouvelle trame pour pouvoir tracer l'évolution de nos salariés et notifier leurs objectifs
- mise en place d'une véritable gestion des formations pour :
  - ✓ informer chaque salarié sur son droit en matière de formation
  - ✓ planifier et optimiser le planning des formations sur 2 ans, en fonction des demandes et besoins de l'entreprise et de chacun de ses collaborateurs
  - ✓ proposer aux salariés plusieurs modes de formations pour les adapter à la situation professionnelle et personnelle de chacun (en ligne, par téléphone, sessions spéciales...)
- amélioration de l'environnement de travail (poste de travail personnel, outils IT, téléphone, adaptation de l'éclairage, possibilité de déjeuner sur place)
- processus de l'accueil de nouveaux collaborateurs suivi rigoureusement pour la meilleure adaptation au sein du cabinet
- mise en place d'une prime annuelle (jusqu'à 1 mois de salaire) pour tous les salariés et selon les résultats obtenus par rapport aux objectifs de CA 2015
- soutien des emplois des collaborateurs seniors (notre cabinet favorise le maintien dans l'emploi des collaborateurs de plus de 55 ans)

### 4.3 Environnement

#### Engagements de GESTION CREDIT EXPERT :

- promouvoir le respect de l'environnement par l'amélioration continue de ses connaissances, des enjeux et des actions mises en place

#### Actions de GESTION CREDIT EXPERT :

- utilisation de matériels informatiques labélisés et l'achat de fournitures recyclables
- recyclage des cartouches d'encre
- utilisation progressive du papier recyclé
- incitation des collaborateurs à utiliser le transport en commun et les vélos (participation aux frais de transport, local vélos)
- GED (gestion électronique des documents)
- dématérialisation des dossiers dans l'intégralité de leur traitement (remise, traitement, clôture)
- optimisation de l'utilisation du papier (utilisation des feuilles de brouillons, impression recto-verso)
- sensibilisation de nos collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires par la signature commune avec mention « ***P Avant d'imprimer cet email, merci de penser à l'impact sur l'environnement*** » pour éviter les impressions inutiles
- collecte des piles/batteries usagées pour le recyclage.

### 4.4 Lutte contre la corruption

#### Engagements de GESTION CREDIT EXPERT :

- prendre toutes les mesures possibles pour lutter contre la corruption sous toutes ses formes

#### Actions de GESTION CREDIT EXPERT :

- conformément à la loi française et à l'éthique de la société, GESTION CREDIT EXPERT se refuse à tout acte de corruption
- GESTION CREDIT EXPERT est membre du Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de Créances et de Renseignements commerciaux (ANCR) et respecte scrupuleusement sa charte de déontologie. Cette Charte a été adoptée comme modèle pour établir la charte européenne par FENCA (Syndicat Européen des Entreprises de recouvrement).