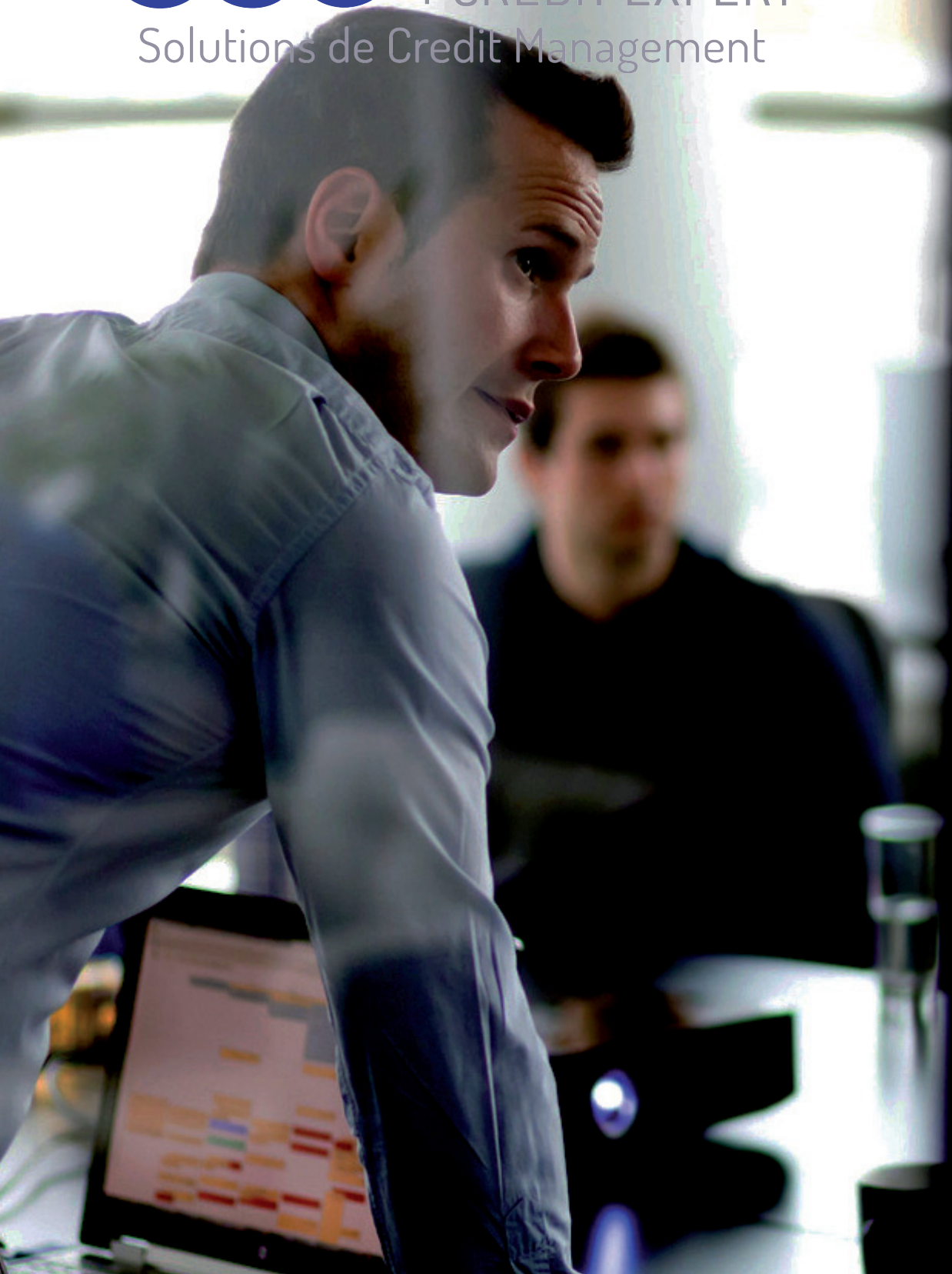




GESTION
CREDIT EXPERT

Solutions de Credit Management



2016

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

SOMMAIRE

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT DU PDG AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES	3
UNE TRIPLE EXPERTISE POUR UNE APPROCHE GLOBALE DU RISQUE CLIENT	4
GESTION CREDIT EXPERT AU SERVICE DES ENTREPRISES DEPUIS 47 ANS	5
NOTRE IMPLANTATION	6
NOTRE HISTOIRE	6
DES VALEURS FONDATRICES	8
DES ENGAGEMENTS FORTS AU SERVICES DE CLIENTS EXIGENTS	8
LES CHIFFRES CLÉS	10
PRESENTATION DU GLOBAL COMPACT	11
DROITS DE L'HOMME	12
NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL	13
ENVIRONNEMENT	13
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	13
NOS ENGAGEMENTS ET ACTIONS DANS LE CADRE DE NOTRE ADHÉSION AU PACTE MONDIAL	14
DROITS DE L'HOMME	15
L'humain au cœur de la performance	15
Soutenir des programmes d'aide en accord avec nos valeurs	16
Engager la responsabilité des partenaires	17
DROITS DU TRAVAIL	18
Un effectif en progression	18
Un processus d'accueil des nouveaux collaborateurs suivi rigoureusement	18
Des profils variés et multiculturels pour des activités sans frontières	18
Un groupe en faveur de l'égalité des chances	19
Un suivi de carrière attentif et personnalisé	19
Développer les compétences professionnelles de nos collaborateurs	19
Offrir des conditions de vie favorables à la qualité du travail	20
Un dialogue social régulier et transparent	20
La reconnaissance de la performance collective	20
Un groupe de plus en plus engagé	21
RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	22
Objectif économie d'énergie, recyclage et réduction des déchets	22
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	24
Transparence	24
Une sélection objective et impartiale des fournisseurs	24
Un encadrement précis concernant les cadeaux d'affaires et autres avantages	24
Pas de contributions politiques par et au nom de GESTION CREDIT EXPERT	25

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT DU PDG AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Depuis 2011, le groupe GESTION CREDIT EXPERT s'est engagé à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies relatif aux droits de l'homme, aux droits du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

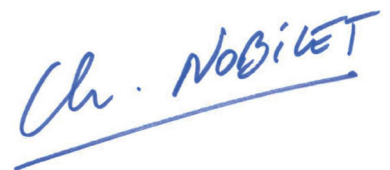
La responsabilité sociétale est une démarche volontaire et prioritaire dans le développement de toutes les activités de GESTION CREDIT EXPERT depuis sa création, il y a 47 ans.

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
Président Directeur Général
Groupe GESTION CREDIT EXPERT





**UNE TRIPLE EXPERTISE POUR UNE
APPROCHE GLOBALE DU RISQUE CLIENT**

GESTION CREDIT EXPERT AU SERVICE DES ENTREPRISES DEPUIS 47 ANS

GESTION CREDIT EXPERT a toujours su, depuis sa création en 1970 à Toulouse, associer croissance, performance et recherche de l'excellence grâce à une adaptation permanente aux attentes du marché et aux exigences réglementaires.

C'est par une **approche globale** que le groupe entend répondre à chaque typologie de clientèle. GCE est en effet parfaitement organisé pour accompagner les entreprises de toute taille, de tout type, et dans tous les secteurs de l'économie : nos clients sont des entreprises françaises, européennes ou internationales ; des TPE/TPI, des PME/PMI, des ETI, des grands groupes, des banques, des compagnies d'assurances, des organismes financiers et/ou de crédit, des sociétés de e-commerce, des coopératives agricoles, des bailleurs professionnels, ou encore des fonds d'investissements désireux d'obtenir de meilleures performances dans leurs sociétés en portefeuille...

Nous apportons aux entreprises **des solutions sur-mesure pour les aider à augmenter leur trésorerie et réduire leurs risques de crédit clients.**

Pour mener à bien cette mission, GESTION CREDIT EXPERT a **3 pôles d'expertises** complémentaires qui répondent à un large spectre de problématiques en matière de **gestion du risque client.**



Conseil

Améliorez votre BFR

Le pôle **Conseil en Credit Management Opérationnel** propose six offres sur-mesure:

- l'audit et le conseil en organisation,
- la formation sur-mesure,
- l'accompagnement sur le choix et le déploiement d'outils métiers,
- le cash running© (méthode rapide et massive d'encaissement d'encours échus),
- l'externalisation du poste clients en marque blanche,
- la dématérialisation des factures.



Recouvrement

Recouvrez vos créances

Le pôle **Recouvrement amiable et judiciaire de créances civiles et commerciales en France et à l'International** propose des services de:

- pré-relance,
- recouvrement sous mandat
- rachat de créances.



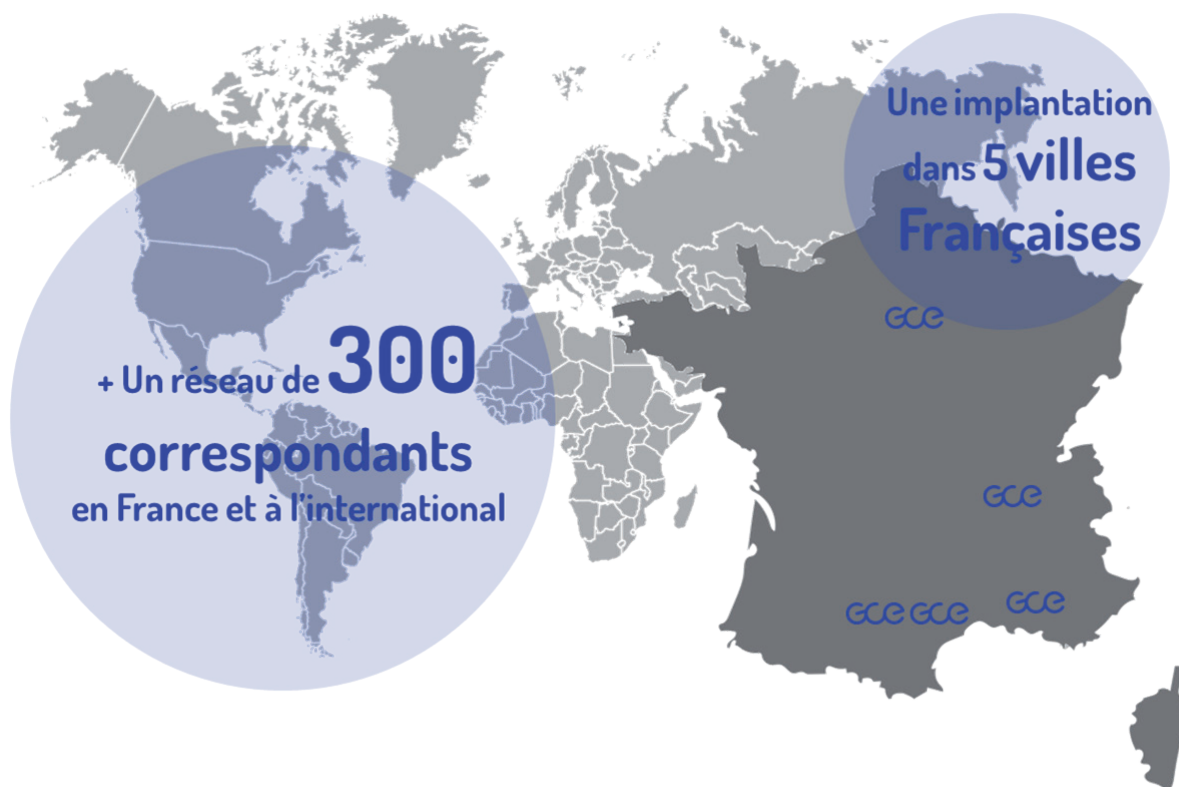
Enquêtes

Réduisez vos risques

Le pôle **Enquêtes civiles et Renseignements commerciaux en France et à l'international** apporte des solutions terrain :

- recherche d'adresse,
- recherche d'héritiers ou d'ayants-droit,
- enquêtes de solvabilité,
- analyses de risques et mise sous surveillance,
- avis de valeur immobilière.

NOTRE IMPLANTATION



NOTRE HISTOIRE

De 1970 à 1995 : La construction

- 1970 : Création de C.G.D. (CABINET GORRIAS DOUSSET) par Mr et Mme G. GORRIAS.
- 1980 : Création de l'ANCR, Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de Créances et de Renseignements Commerciaux, par Mr G. GORRIAS qui en assure la présidence de 1981 à 1992.
- 1993 : C.G.D. est un membre fondateur de la FENCA (Federation of European National Collection Associations).
- 1995 : C.G.D. devient GESTION CREDIT EXPERT avec l'enseigne FRANCE CREANCES.

De 1996 à 2011 : La consolidation d'un acteur majeur du recouvrement

- 1999 : Première Certification Qualité ISO 9001 délivrée par l'AFAQ.
GESTION CREDIT EXPERT lance son service d'enquêtes civiles et de renseignements commerciaux sous la marque INFORCREDIT.

- 2000 : GESTION CREDIT EXPERT lance son service de formation et de conseil en gestion du risque client et optimisation du cycle order-to-cash.
- 2003 : Publication du «Lexique Juridique pour l'entreprise» par Gérard, Madeleine et Pascal Gorrias, aux «Editions de l'Organisation».
- 2009 : Augmentation du capital de GESTION CREDIT EXPERT à 100 000 €.
- 2011 : Installation de GESTION CREDIT EXPERT dans ses nouveaux locaux de la Garonne à Toulouse.

De 2012 à nos jours : un développement national et international ambitieux

- 2013 : Reprise de GESTION CREDIT EXPERT par Mr C. NOBILET qui reste accompagné par Mme M. GORRIAS.
- 2014 : Mr C. NOBILET est élu Administrateur de l'ANCR – Premier Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de Créances et de Renseignements Commerciaux.
- 2015 : Mr C. NOBILET est élu Administrateur de l'AFDCC – Association Française des Credit Managers et Conseils.
GESTION CREDIT EXPERT rachète la clientèle du cabinet de recouvrement « HUMINDIS » basé à Carcassonne.
GESTION CREDIT EXPERT reprend « L'INFORMATION MUTUELLE », cabinet parisien historique du recouvrement de créances et des renseignements commerciaux de la filière papier.
- 2016 : GESTION CREDIT EXPERT rentre au capital d'ACM EXPERTS, cabinet de conseil en Credit Management Opérationnel.
ECOVADIS attribue la note « Silver » à GESTION CREDIT EXPERT. C'est la reconnaissance d'une stratégie volontariste et globale du groupe en matière de responsabilité sociale de l'entreprise.
- 2017 : GESTION CREDIT EXPERT devient membre du SNARP, le Premier Syndicat National des Agents de Recherche Privée.
GESTION CREDIT EXPERT devient membre de la BDIU, la Première Association Allemande des cabinets de recouvrement de créances.
GESTION CREDIT EXPERT opère un changement sur son identité visuelle et une refonte totale de son site internet. Le groupe réaffirme ainsi son positionnement sur ses 3 métiers (conseil, recouvrement, enquêtes).

DES VALEURS FONDATRICES

Six valeurs essentielles guident nos décisions, nos actions ou nos relations au quotidien. Elles sont les véritables fondations de notre groupe.

1 - La simplicité

Nous nous appliquons à réfléchir, agir, décider, communiquer le plus simplement possible.

2 - L'honnêteté

Nous agissons toujours avec honnêteté, respect et franchise avec toutes nos parties prenantes ; c'est la base d'une confiance durable et de relations mutuellement bénéfiques.

3 - La transparence

Nos actions sont menées en toute transparence ; nous permettons par exemple à nos clients de suivre en temps réel l'état d'avancement de tous leurs dossiers.

4 - Le sens du service

Nous mettons un point d'honneur à toujours apporter les réponses attendues par nos partenaires, et ce, dans les meilleurs délais.

5 - Le sens du résultat

Nous sommes motivés par l'obtention des meilleurs résultats possibles pour nos clients, pour nos partenaires et pour nous-mêmes.

6 - L'esprit d'équipe

L'esprit d'équipe est la clé de la réussite collective que nous visons, c'est-à-dire celle de chacune de nos parties prenantes. Nos clients, nos partenaires et nous-mêmes formons une seule équipe, dont nous coordonnons le travail, afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles, et ce, le plus durablement possible.

DES ENGAGEMENTS FORTS AU SERVICES DE CLIENTS EXIGENTS

Expertise

GESTION CREDIT EXPERT existe depuis 1970, et à ce titre nous avons une expertise unique et reconnue sur nos trois métiers clés : conseil, recouvrement, enquêtes.

Notre équipe est stable, expérimentée, professionnelle et passionnée.

Efficacité 24/7

Nos juristes experts en recouvrement, et nos enquêteurs/analystes bénéficient d'outils puissants et spécialisés pour les aider dans leurs missions.

Nos consultants, experts en credit management opérationnel, sont parfaitement au fait des nouveautés en matière d'outils, de méthodes, de processus et d'organisation pour aider nos clients à mettre en place les politiques crédit les plus efficaces.

Notre site internet sécurisé dédié à nos activités de recouvrement et d'enquêtes, permet 24/7

- à nos clients : de nous transmettre en ligne leurs dossiers impayés, puis en temps réel, de s'informer sur nos interventions et encaissements.
- aux débiteurs : de payer en ligne 24/7.

Nos bureaux sont ouverts du Lundi au Vendredi de 8h à 20h00 et certains Samedi de 8h à 13h.

Services sur-mesure

L'alliance d'expertises métiers multiples (credit management, recouvrement, enquêtes...) et la parfaite connaissance des outils du marché depuis 1970, nous permet de nous adapter à toutes les spécificités de nos clients quels que soient leur taille ou leur secteur d'activité. Une stratégie opérationnelle adaptée est mise en place pour chaque client qui nous confie une mission de conseil pour lui permettre un impact positif immédiat et pérenne sur son cash.

Un juriste unique dédié est nommé dans l'équipe pour chaque client qui nous confie un mandat de recouvrement. Ce juriste connaît parfaitement les spécificités de ses clients et de ses dossiers et s'en occupe dans la durée.

International

Nous travaillons en 8 langues de manière totalement autonome : Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Polonais, Russe, Tchèque.

Notre réseau de 300 partenaires dans le monde entier nous permet de faire face aux spécificités locales à chaque fois que nécessaire. Ce réseau est constitué de consultants en credit management, de sociétés de recouvrement et/ou d'enquêtes, d'avocats, d'huissiers...

Nous sommes affiliés aux meilleures organisations professionnelles internationales (AFDCC, FENCA, LIC, ACA, CSA, IACC, BDIU...).

Honoraires au succès

Nous visons les meilleurs résultats pour nos clients.

Nos honoraires sont essentiellement au succès.

Qualité

GESTION CREDIT EXPERT est certifié ISO 9001 depuis 1999. Nous visons l'excellence par l'amélioration continue. L'avis régulier de nos clients est essentiel à cette démarche. Chaque année nous envoyons notre enquête de satisfaction annuelle à plus de 300 clients actifs en France et à l'étranger.

Éthique

Notre déontologie sans faille et notre réputation irréprochable permettent de préserver l'image de marque de nos clients.

Nous respectons rigoureusement la charte de déontologie du Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de Créances et de Renseignements Commerciaux (ANCR) dont FRANCE CREANCES a été un membre-fondateur.

Nous respectons strictement les articles 1984 à 2010 du Code Civil et les articles R124-1 à R124-7 du Code des Procédures Civiles d'Exécution.

Nous respectons la charte de déontologie du code de la Sécurité Intérieure pour les enquêtes civiles.

Nous respectons la charte de déontologie de l'AFDCC pour le conseil en credit management.

LES CHIFFRES CLÉS

1970

l'année de création du groupe

300

correspondants en France et à l'étranger

100 000

créances recouvrées / an

10 000

enquêtes réalisées / an

80%

d'enquêtes positives

300

missions d'Audit et de Conseil réalisées

14

jours de DSO gagnés en moyenne / Cash Running®

8%

de cash du CA libéré en moyenne



PRESENTATION DU GLOBAL COMPACT

Le Pacte mondial est une initiative des Nations Unies lancée en 2000 visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir dans leur sphère d'influence dix principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, et à la lutte contre la corruption.

Ces dix principes sont inspirés de :

- La Déclaration universelle des droits de l'homme
- La Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- Organisation internationale du travail
- La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement
- La Convention des Nations Unies contre la corruption

Bien que ciblant essentiellement le monde de l'entreprise, le Pacte mondial encourage également la participation de la société civile, des organisations professionnelles, des gouvernements, des organismes des Nations Unies, des universités et de toute autre organisation.

La signature du Pacte mondial est une démarche volontaire de la part de l'entreprise. Les entreprises adhérentes s'engagent à progresser chaque année dans chacun des 4 thèmes du Pacte mondial et doivent remettre un rapport annuel appelé Communication sur le Progrès (COP) expliquant les progrès qu'elles ont réalisés.



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



NORMES INTERNATIONALES DU 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



ENVIRONNEMENT

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



LUTTE 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.



**NOS ENGAGEMENTS ET ACTIONS DANS LE
CADRE DE NOTRE ADHÉSION AU PACTE
MONDIAL**



En soutenant la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, GESTION CREDIT EXPERT réaffirme sa volonté de respecter ses employés de manière égale et en toute transparence. GESTION CREDIT EXPERT tient également à honorer la confiance de ses parties prenantes en poursuivant une politique intègre et transparente dans ses activités économiques. Enfin, le groupe entend promouvoir les principes du pacte et sensibiliser ses collaborateurs, ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires en général à la politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale.

L'HUMAIN AU CŒUR DE LA PERFORMANCE

La cohésion, l'esprit d'équipe et le bien-être au travail: une priorité

Nos collaborateurs bénéficient d'un environnement de travail stimulant, exempt de toute forme de discrimination et de harcèlement. Nous sommes très attentifs à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Au-delà de la rémunération salariale, nos collaborateurs ont accès à des prestations de qualité en termes de Mutuelle & Prévoyance au delà du minimum légal, aux tickets restaurant et à l'accord 35h.

Chaque année, nous menons **une enquête auprès de tous nos collaborateurs** pour mesurer le taux de satisfaction globale dans l'entreprise. Leurs attentes et perceptions sur

leur environnement de travail ainsi que leur engagement est scrupuleusement étudié afin de mettre en place des actions d'amélioration en continu.

Dès que l'occasion se présente, nos dirigeants participent à des Conférences sur le thème du bien-être au travail. Le 24 mai 2016, par exemple, notre PDG Christophe Nobilet est intervenu à Toulouse dans le cadre d'une conférence-débat sur le « Travail et Retour à l'Emploi, la force de la bienveillance » organisée par les associations Actes et Solidarités Nouvelles face au Chômage.



88% DE NOS COLLABORATEURS PLEBISCITENT
UNE BONNE AMBIANCE AU TRAVAIL



Au-delà du cadre professionnel, GESTION CREDIT EXPERT soutient ses collaborateurs engagés dans des compétitions sportives (Volley, Corrida Pédestre...) en les aidant financièrement au niveau des frais de participation (maillots, casquettes, donations...).

L'entreprise encourage également à participer à des événements à but humanitaire (cotisation des salariés pour du matériel à destination d'une école pour enfants à Cuzco au Pérou).

Par ailleurs, lors de la semaine du développement durable 2016, Christophe NOBILET a convié les représentants de l'association Namasté pour sensibiliser les salariés de GESTION CREDIT EXPERT aux enjeux du développement durable, de l'économie solidaire.

SOUTENIR DES PROGRAMMES D'AIDE EN ACCORD AVEC NOS VALEURS

Notre groupe soutient également financièrement des associations à but non lucratif dont les valeurs sont proches des nôtres.

Nous poursuivons notre engagement initié en 2011 auprès de l'association NAMASTE qui soutient et finance des projets humanitaires en Inde du sud (micro-crédit et éducation des femmes).



Copyright - namasté



Nous soutenons par des dons l'association Entrepreneurs du Monde qui agit auprès des populations des pays en développement via des programmes de micro finance et d'entrepreneuriat social et l'aide à la création de très petites entreprises.

Le document sera accessible en libre accès sur notre site internet, il fera l'objet d'un relai sur nos pages de réseaux sociaux et dans nos newsletters.



En 2016, GESTION CREDIT EXPERT intègre le Réseau Entreprendre, réseau national d'entraide entrepreneuriale afin de contribuer à son échelle au développement économique de son territoire.



ENGAGER LA RESPONSABILITE DES PARTENAIRES

Conscient que notre engagement porte également sur le partage des valeurs RSE auprès de ses partenaires commerciaux, le groupe envisage de mettre l'accent de manière plus poussée sur la sensibilisation de ses parties prenantes en créant et en diffusant auprès de nos fournisseurs une charte d'engagement RSE.

Par ailleurs, la création d'une charte d'achat responsable en lien avec l'évaluation fournisseurs est à l'étude pour 2017.

Enfin, dès 2017 nous communiquerons de manière systématique de notre Communi-

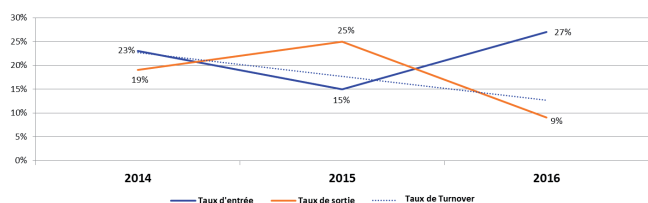


Acteur majeur du Credit Management, GESTION CREDIT EXPERT est une entreprise humaine qui se donne la responsabilité d'insuffler et de développer un modèle social efficient et ambitieux.

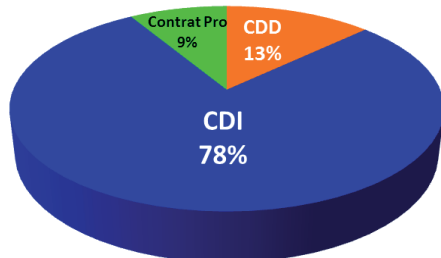
GESTION CREDIT EXPERT respecte la législation française en matière de droit du travail et les huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail qui couvrent les principes et droits fondamentaux au travail: liberté d'association, droit de négociation collective, interdiction de toute forme de discrimination et de harcèlement, respect de la personne et maintien de son intégrité et de sa dignité.

UN EFFECTIF EN PROGRESSION

En 2016, le groupe GESTION CREDIT EXPERT a renforcé ses effectifs en recrutant 6 personnes dont 5 chargés d'opérations. Au 31 décembre 2016, le groupe comptait 23 salariés, en augmentation de 15% par rapport à 2015, soit une création nette d'emplois de 3 postes.



Avec **78.3%** de salariés en **CDI**, GESTION CREDIT EXPERT contribue à lutter contre la précarité de l'emploi.



UN PROCESSUS D'ACCUEIL DES NOUVEAUX COLLABORATEURS SUIVI RIGOREUSEMENT

Pour une adaptation simple et rapide de tout nouveau collaborateur, le groupe GESTION CREDIT EXPERT a mis en place un parcours

d'intégration suivi. Dès son arrivée, le nouveau collaborateur est accueilli par un parain nommé puis le service des ressources humaines, reçoit un livret d'accueil, et démarre un parcours de découverte de tous les services du groupe durant une journée.

DES PROFILS VARIÉS ET MULTICULTURELS POUR DES ACTIVITÉS SANS FRONTIÈRES

Parce qu'elle est une entreprise par nature diverse et ouverte sur le monde, GESTION CREDIT EXPERT fait du multiculturalisme une priorité forte de sa politique RH.

30% de notre CA se fait à l'international. À ce titre, 22% des employés sont étrangers ou d'origine étrangère. Nous travaillons en **8 langues** pour opérer dans le monde entier et activer notre réseau de 200 correspondants internationaux (avocats, huissiers, homologues...).

La **moyenne d'âge** au sein de l'entreprise est de **37 ans** (9% de l'effectif a moins de 25 ans et 9% a plus de 55 ans).



Si la part des femmes dans le secteur des services aux entreprises est important en France, la part du personnel masculin progresse d'année en année chez GESTION CREDIT EXPERT, pour atteindre un équilibre 50/50 sur le Comité de Direction.



78% de femmes dans le groupe

83% des cadres sont des femmes

Le Comité de Direction est constitué de 50% de femmes et 50% d'hommes.

UN GROUPE EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

GESTION CREDIT EXPERT compte une personne en situation de handicap parmi ses salariés.

En 2017, le groupe a pour projet de travailler avec une entreprise adaptée (EA) pour la fourniture de papeterie. Cette entreprise qui emploie au moins 80% de salariés handicapés dans ses effectifs de production, permet à ces personnes d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leurs besoins.



UN SUIVI DE CARRIÈRE ATTENTIF ET PERSONNALISÉ

Chaque employé bénéficie d'un entretien individuel annuel, véritable outil d'échange qui vise à faire le point sur l'année écoulée et qui est source de progrès individuel et collectif. L'employé est ainsi encouragé à s'exprimer

sur ses conditions de travail et à étudier avec son responsable d'équipe des solutions pour améliorer ses performances ou pour remédier à d'éventuelles difficultés. Il peut également émettre ses souhaits d'évolution et demander des informations supplémentaires.

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DE NOS COLLABORATEURS

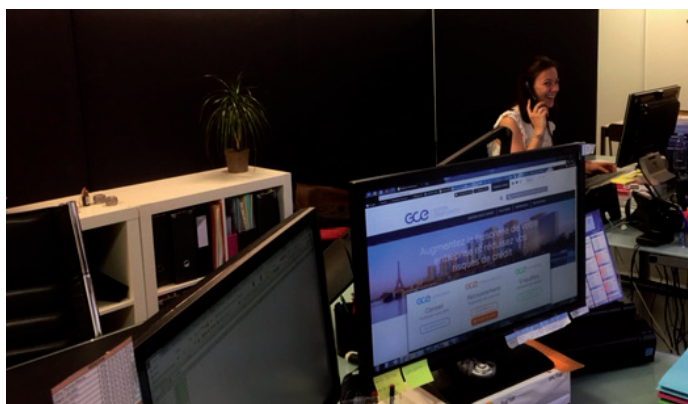
Les compétences de nos collaborateurs constituant la première de nos richesses, GESTION CREDIT EXPERT a à cœur de les développer. Le groupe mène une politique de formation forte pour leur apporter la possibilité d'améliorer en continu leur savoir-faire. C'est la garantie de rester agile dans l'évolution de nos métiers et de toujours répondre au plus juste des besoins spécifiques de nos clients. Et pour optimiser la productivité des salariés et leur taux de satisfaction, plusieurs modes de formation leur sont proposés (en ligne, par téléphone, sessions spéciales...).

104 heures de formation ont ainsi été **délivrées** à 48% des salariés de l'entreprise en 2016. Avec **1.5% de la masse salariale consacré à la formation**, l'équipe des ressources humaines accompagne les collaborateurs dans le développement de leurs compétences et dans le souhait de leur évolution. L'objectif 2017 sera de passer la barre des 2%.



OFFRIR DES CONDITIONS DE VIE FAVORABLES À LA QUALITÉ DU TRAVAIL

Situés au cœur de Toulouse, à deux pas du quartier des Carmes, les locaux du siège social de GESTION CREDIT EXPERT sont fonctionnels, créateurs d'échanges et de rencontres pour favoriser le travail collaboratif sous la forme d'open space à taille humaine.



Nous sommes très attentifs à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Au-delà de la rémunération salariale, nos collaborateurs ont accès à des prestations de qualité en termes de Mutuelle & Prévoyance au delà du minimum légal, aux tickets restaurant et à l'accord 35h.

Plus encore, depuis longtemps, nous respectons le droit à la déconnexion pour permettre aux salariés de concilier vie personnelle et vie professionnelle, tout en luttant contre les risques de burnout. Tous les salariés de l'entreprise ont la possibilité de ne pas se connecter aux outils numériques (ordinateurs, téléphones portables...) et de ne pas être contactés, y compris sur leurs outils de communication personnels, pour un motif professionnel en dehors de leurs heures de travail habituelles (congrés payés, jours de RTT, week-end, soirées...). Ce droit à la dé-

connexion concerne tous les salariés, principalement ceux qui ont opté pour le télétravail ou qui bénéficient du statut cadre.

En 2017, nous formaliserons par écrit ce droit à la déconnexion en l'incluant dans notre charte informatique.

UN DIALOGUE SOCIAL RÉGULIER ET TRANSPARENT

Le dialogue régulier avec les Délégués du Personnel et les réunions mensuelles avec tous les collaborateurs permettent d'identifier et de prendre en compte toute difficulté ou anomalie.

La transparence, valeur fondatrice du groupe, s'applique au quotidien, à travers une communication régulière des dirigeants et responsables vers l'ensemble des salariés: réunions d'équipe, réunions mensuelles regroupant tout le groupe, newsletters et messages d'information sur l'actualité de l'entreprise, les évènements...

LA RECONNAISSANCE DE LA PERFORMANCE COLLECTIVE

Afin de renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté des équipes, le groupe GESTION CREDIT EXPERT a mis en place depuis quelques années une prime annuelle allant jusqu'à un mois de salaire pour tous les salariés selon les résultats globaux obtenus au regard des objectifs de CA fixés.



UN GROUPE DE PLUS EN PLUS ENGAGÉ

Soucieux d'être une entreprise responsable, le groupe GESTION CREDIT EXPERT se devait de confronter sa vision à l'évaluation d'un organisme indépendant comme EcoVadis.

En 2016, nous avons sauté le pas et nous avons relevé le défi. L'audit RSE EcoVadis étant uniquement documentaire, la formalisation demandée était importante. Un effort qui a payé, puisque lors de sa première évaluation, **GESTION CREDIT EXPERT a obtenu le rang Silver en se hissant dans le TOP 15 % des fournisseurs évalués par EcoVadis** dans la catégorie 'Activities of collection agencies and credit bureaus' et dans le TOP 15 % des fournisseurs évalués par EcoVadis dans toutes les catégories.



En 2017, lors de son second audit, GESTION CREDIT EXPERT vise le meilleur rang possible avec le statut Gold EcoVadis.



Le groupe GESTION CREDIT EXPERT a fondé sa politique de maîtrise et de réduction de son empreinte environnementale sur trois engagements fondamentaux:

- 1- le respect de la réglementation en vigueur
- 2- la prévention des différents types de pollutions
- 3- l'amélioration continue des connaissances, des enjeux et des actions mises en place pour une meilleure performance environnementale.

OBJECTIF ÉCONOMIE D'ÉNERGIE, RECYCLAGE ET RÉDUCTION DES DÉCHETS

Les éco-gestes, une pratique quasi-généralisée qui tend à devenir systématique.

Dans le cadre de la communication auprès des salariés, **une sensibilisation aux gestes écoresponsables** est effectuée régulièrement via des billets électroniques envoyés par mail. Nous incitions par exemple à utiliser le mode veille des ordinateurs, écrans et imprimantes, à éteindre la lumière dès que l'on quitte son bureau...par le rappel fréquent des bonnes pratiques soit par e-mail soit au moyen d'affichages dans les zones à fort passage.

Des fontaines à eau sont à la disposition des salariés pour limiter l'achat de bouteilles plastiques.

Pour **réduire nos déchets d'exploitation**, nous avons paramétré les imprimantes afin que le mode impression recto/verso en noir et blanc soit choisi par défaut.

Nous recyclons également les cartouches usagées, les cartons et les plastiques. Pour cela nous avons mis en place un partenariat avec une entreprise locale de recyclage. Nous sensibilisons les collaborateurs au recyclage et avons mis à disposition des bornes

de collecte.

Le groupe GESTION CREDIT EXPERT a aussi opéré un grand chantier de **dématérialisation de certaines procédures**: les demandes de congés, les demandes RH type attestation d'emploi, de salaire, duplicata de bulletin, ... se font en ligne via l'intranet RH. Toute la communication interne est également dématérialisée, que ce soit le livret d'accueil, l'ensemble des documents d'intégration, les notes internes ou informations courantes qui sont remis par e-mail. Nous limitons ainsi notre consommation de papier.

Économies générées en 2016 grâce au recyclage et au tri de nos déchets

avec **EASY TRI**

-  537,5 Kg de CO²
-  2 946 Kg de bois
-  39 284 Litres d'eau
-  1 981 Litres de pétrole
-  19 650 kWh





Limiter les déplacements professionnels polluants et les émissions carbone.

Notre siège social est équipé d'un système de visioconférence pour réduire les déplacements professionnels.

Nous incitons par ailleurs les équipes à privilégier les déplacements en transports en commun et transports 'verts' (train, tram, bus, métro, vélos en libre accès) en remboursant 50% de leur abonnement.

Pour aller plus loin, et dans une démarche toujours plus volontaire, en 2017 GESTION CREDIT EXPERT mettra à l'étude **une prise en charge partielle ou totale des frais engagés par les salariés qui viennent travailler en vélo électriques et non électriques.**



Maileva

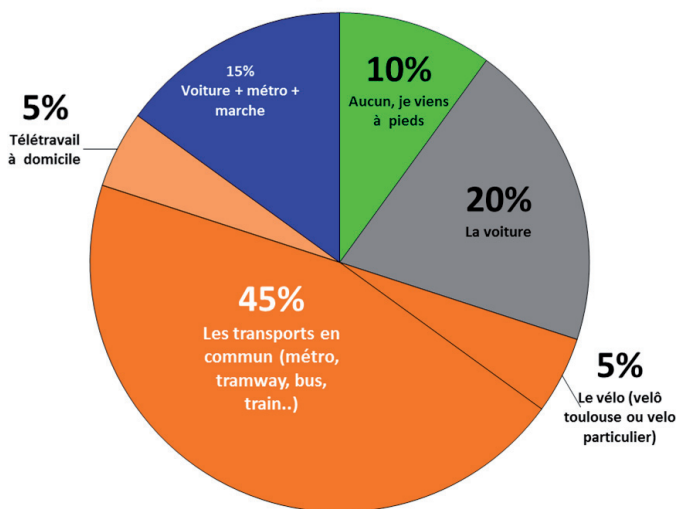
Redoubler d'efforts en 2017

En 2017, afin d'**intensifier nos efforts de réduction des déchets** et pour anticiper sur la nouvelle réglementation qui entrera en vigueur en 2018, nous prévoyons de commander des mugs aux couleurs du groupe pour tous les salariés afin de supprimer définitivement l'usage des gobelets en plastique jetables.

Pour une meilleure qualité de vie au travail, GESTION CREDIT EXPERT prévoit d'équiper les bureaux de **totems et panneaux acoustiques**. Une salle de réunion sera également mise à disposition des collaborateurs pour des réunions de travail, des entretiens téléphoniques privés ou pour la pause déjeuner.

GESTION CREDIT EXPERT prévoit également de formaliser sa démarche d'achat responsable pour tous les achats courants (papier PEFC issu de forêts durablement gérées, recours à des imprimeurs certifiés ISO 14000 et imprim'vert, produits d'entretien écologiques...). Si dans la réalité le service achats veille déjà à favoriser des produits écologiques, **une charte écrite permettra de mieux cadrer les actions et de généraliser cette démarche à l'ensemble des achats courants.**

Modes de déplacement privilégiés par les salariés GCE pour venir travailler





Membre fondateur de l'ANCR, Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de Créances et de Renseignements Commerciaux puis de la FENCA, association des cabinets de Recouvrement en Europe qui définissent les règles déontologiques de la profession, GESTION CREDIT EXPERT s'engage à les respecter et à les promouvoir.

Christophe Nobilet, Président de GESTION CREDIT EXPERT, a été élu en 2014 administrateur de l'ANCR et jusque fin 2017.

TRANSPARENCE

GESTION CREDIT EXPERT s'engage à une politique de transparence totale lorsqu'il s'agit de sa communication financière. Nous continuerons à publier nos comptes sociaux chaque année.

UNE SÉLECTION OBJECTIVE ET IMPARTIALE DES FOURNISSEURS

Nous avons pour habitude de consulter plusieurs fournisseurs pour comparer de manière objective et impartiale la qualité des prestations proposées et les tarifs. Dans le cadre de la refonte visuelle de notre identité et de notre site internet par exemple, nous avons lancé une compétition d'agences. 3 ont répondu à notre appel à candidature. Celle qui a remporté le contrat a été sélectionnée sur la base d'une grille d'analyse détaillée. Les notes de chaque agence ont ensuite été communiquées en toute transparence à tous les candidats en lice. en leur garantissant une protection totale de leurs droits de propriété intellectuelle.

Par ailleurs, **une charte fournisseur est à l'étude en 2017 pour un traitement formalisé des propositions commerciales** qui nous parviennent. Cette démarche nous garantit également une meilleure gestion des risques fournisseurs.

UN ENCADREMENT PRÉCIS CONCERNANT LES CADEAUX D'AFFAIRES ET AUTRES AVANTAGES

Les cadeaux d'affaires ou autres avantages (divertissements, tarifs réduits, prestations de services, etc.) acceptés ou offerts par GESTION CREDIT EXPERT et ses collaborateurs sont destinés à nouer de solides relations entre partenaires.

Toutefois, accepter de tels avantages pourrait faire naître des doutes sur la capacité d'un collaborateur à porter un jugement indépendant dans le meilleur intérêt de GESTION CREDIT EXPERT. En conséquence, les collaborateurs ont un devoir de probité et s'interdisent de solliciter des cadeaux d'affaires ou autres avantages.

L'acceptation de cadeaux d'affaires ou autres avantages de la part de tiers ou l'offre de tels avantages à des tiers en relation avec GESTION CREDIT EXPERT doit se faire, le cas échéant, en respectant les trois principes suivants :

- les cadeaux doivent être d'usage courant et d'une valeur inférieure à 150 euros
- les cadeaux offerts au nom de GESTION CREDIT EXPERT doivent être dans la mesure du possible des cadeaux à partager en équipe.
- si le collaborateur se trouve confronté à un dépassement de ce seuil, il doit en avvertir son supérieur hiérarchique qui prend alors la décision d'accepter (ou d'offrir) le cadeau ou l'avantage considéré.



PAS DE CONTRIBUTIONS POLITIQUES PAR ET AU NOM DE GESTION CREDIT EXPERT

GESTION CREDIT EXPERT s'interdit de financer des partis politiques ou des associations dont l'objet est essentiellement politique et/ou de contribuer à des campagnes de candidats pour des mandats nationaux ou locaux.

En conséquence, les collaborateurs ne sont pas autorisés à faire des contributions politiques au nom de GESTION CREDIT EXPERT.



GCE | GESTION
CREDIT EXPERT



GESTION CREDIT EXPERT

9-11 Avenue de la Garonnette

31068 TOULOUSE Cedex 7 - FRANCE

Tel: +33 183 64 45 09 | contact@gestioncreditexpert.com | www.gestioncreditexpert.com