



DSOgroup
EFFICO

PACTE MONDIAL

Communication sur le progrès 2017

The Global Compact



Rappel des 10 principes du Pacte Mondial

DROITS DE L'HOMME

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme ; et
2. À veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

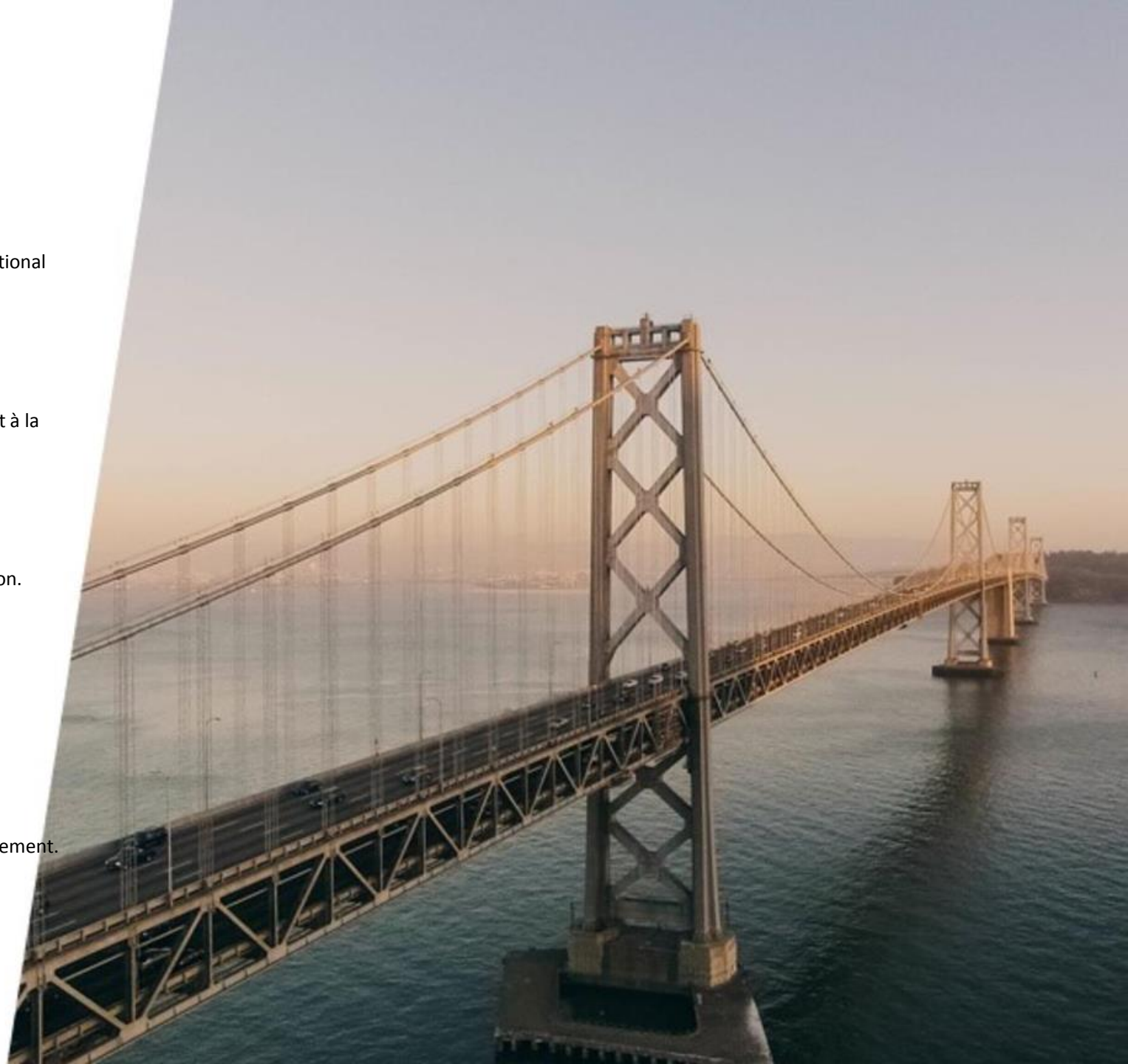
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit à la négociation collective ;
4. À contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. À contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
6. À contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

ENVIRONNEMENT

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
8. À prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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.



Message de la Direction Générale

Il y a 8 ans EFFICO, en signant le Pacte Mondial des Nations Unies, s'engageait dans la voie de la responsabilité sociétale des entreprises.

Inscrite dans un chemin de progrès, l'entreprise, en partant de son engagement en matière de recouvrement responsable, a progressivement structuré sa politique RSE et a mis en œuvre des plans d'actions dans les différents domaines des principes fondateurs.

L'une des étapes structurantes a été l'obtention du label Responsabilité sociale délivré par l'AFNOR en mars 2016.

L'audit de suivi réalisé en septembre 2017 est venu confirmer l'obtention de ce label avec une amélioration notable de notre notation.

Forts de cette reconnaissance de notre engagement, soutenus par notre nouvel actionnaire DSOgroup, nous avons à cœur de poursuivre notre chemin de progrès et de renouveler notre soutien au Pacte Mondial.

Jean-Marc ROMANO

Directeur Général



Droits de l'homme

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



Mise en place d'une politique d'achat responsable mobilisant nos prestataires et fournisseurs en 2017



ENJEUX

Depuis février 2017, la société EFFICO est devenue une filiale de DSOgroup. Ce nouvel ensemble positionne EFFICO dans le top 3 du marché de la gestion du poste client et du recouvrement de créances. Cette position nous confère des responsabilités vis-à-vis de l'ensemble de nos fournisseurs et prestataires de services.

La Politique d'Achats Responsables a pour vocation de créer un cadre de référence commun entre EFFICO et ses partenaires. Parce que notre efficacité et le bien-être de nos collaborateurs passent par la confiance que nous accordons à nos fournisseurs, nous souhaitons partager avec eux nos convictions.

Nous nous attachons à ce que l'ensemble de nos fournisseurs et prestataires, quels que soient les pays dans lesquels ils sont implantés, respectent les Droits de l'Homme et les exigences éthiques, sociales et environnementales que nous jugeons indispensables à une bonne collaboration.

Actions et résultats

Engagements d'EFFICO envers ses fournisseurs et prestataires réaffirmés en 2017 :

Indépendance

- Nous refusons toute gratification ou cadeau d'une valeur autre que symbolique (objet publicitaire par exemple) de la part de nos fournisseurs et prestataires. S'ils ont déjà été perçus, ces cadeaux et gratifications sont restitués à leur auteur. Dans ce cadre, nous ne sommes pas autorisés à donner notre adresse personnelle à un fournisseur.
- Afin de mettre un terme à cette pratique, EFFICO n'envoie aucun cadeau à ses fournisseurs quels qu'ils soient depuis fin 2016.

Confidentialité

- Nous garantissons, tout au long de notre emploi au sein d'EFFICO ou après l'avoir quitté, la confidentialité des données non publiques relatives à nos fournisseurs communiquées lors de la relation d'affaires avec EFFICO. Nous ne pouvons utiliser ou révéler à toute autre personne des informations qualifiées de sensibles et/ou confidentielles. Dans le cadre des échanges avec les fournisseurs, ce type d'information relative notamment aux accords commerciaux, données techniques et financières, sont couverts par un document légal mutuellement signés.
- Nous assurons également la protection et la confidentialité des données relatives à EFFICO

Normes internationales du travail

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



Un dialogue social de qualité ayant abouti à la signature d'accords d'entreprise

ENJEUX

La qualité de notre dialogue sociale avait été saluée par le comité de labellisation lors de l'obtention du label RSE délivré par l'AFNOR.

Les échanges avec les représentants du personnel et les organisations syndicales s'appuient sur la transparence et une réelle volonté de construire ensemble.

Nous aboutissons ainsi régulièrement, depuis plusieurs années, à la signature d'accords collectifs dans différents domaines des ressources humaines.

ACTIONS ET RESULTATS

La Direction Générale s'était engagée en janvier 2017, lors de l'annonce du changement d'actionnariat, à ouvrir un certain nombre de négociations visant à maintenir ou améliorer la politique sociale de l'entreprise.

Cet engagement a été tenu et a donné lieu à la signature, à l'unanimité des organisations syndicales, des accords suivants :

- Accord NAO 2017
- Nouvel accord d'Intéressement
- Nouvel accord de Participation
- Nouvel accord de Plan Epargne Entreprise
- Nouvel accord sur l'Egalité Professionnelle
- Accord sur le droit à la déconnexion

Parallèlement, de manière unilatérale mais après un avis favorable du Comité d'Entreprise ont également été décidés en 2017 :

- La mise en œuvre d'une Rémunération Variable Individuelle
- La mise en œuvre d'une nouvelle mutuelle avec de meilleures garanties et un coût moins élevé pour les collaborateurs

Normes internationales du travail

6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.



EFFICO entreprise engagée dans l'inclusion sociale

ENJEUX

EFFICO en tant qu'entreprise employant plus de 300 collaborateurs sur le bassin d'emploi tourangeau a pris depuis plusieurs années la pleine conscience de sa responsabilité sociétale et du rôle actif qu'elle avait à jouer dans le tissu local.

La première initiative a été la signature avec Pôle Emploi d'une convention d'utilisation de la méthode MRS (Méthode de Recrutement par Simulation) que nous avons mise en avant lors de notre précédente communication sur le progrès.

Ce partenariat gagnant gagnant s'est poursuivi et s'est concrétisé par de nouveaux recrutements permettant à des demandeurs d'emploi de prendre avec succès une nouvelle orientation professionnelle.

Forts de cette expérience et pour aller plus loin nous avons souhaité développé de nouveaux partenariats.

ACTIONS ET RESULTATS

Bilan des partenariats 2016

AFTEC et AFPA : accueil de stagiaires et participation au jury dans le cadre du titre professionnel CRCD

⇒ 10 stages/ 9 recrutements

CREPI TOURAINE : Réseau d'entreprises, acteur de l'insertion de personnes éloignées de la vie active

⇒ Intervention professionnelle auprès des travailleurs sociaux professionnels

⇒ Accueil d'1 stagiaire

ECOLE DE LA SECONDE CHANCE : accompagne de jeunes adultes déscolarisés pour permettre une remise à niveau des savoirs de base et leur faciliter l'accès à l'emploi

⇒ Versement taxe d'apprentissage

⇒ Présentation métier recouvrement/coaching entretiens

⇒ Participation jury de sélection et intervention lors de la soirée des partenaires

⇒ 6 stages / 2 recrutements

MISSION LOCALE DE TOURAINE : accompagne les jeunes de 16 à 25 ans dans leurs parcours d'insertion professionnelle et sociale

=> 2 stages/1 recrutement

Environnement

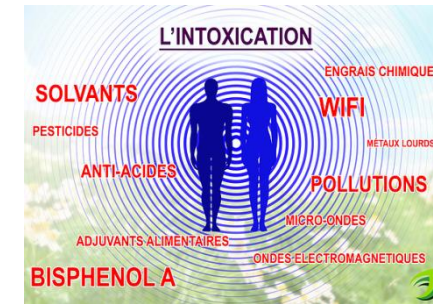
7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement



AUDIT électromagnétique

Réalisation d'un audit électromagnétique

- Phase 1: Identifier les sources de rayonnement. Le 10 mai 2017 : Une mission a été confiée au Bureau Veritas Exploitation qui consistait à identifier les sources de champs électromagnétiques, les lieux et postes de travail sur notre site.
- Phase 2 : Evaluer les risques. Le 17 novembre 2017 : Une mesure des champs électromagnétiques rayonnés par les sources présentes dans notre environnement de travail



Résultats

- Sans observation majeure
- Les mesures effectuées montrent que les lieux et postes de travail présentent des niveaux de champs électromagnétiques inférieurs aux « valeurs déclenchant l'action » ou aux valeurs limites d'exposition professionnelle définies dans le décret n° 2016-1074.

Environnement

8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement



Sensibiliser...sensibiliser

Différentes campagnes de sensibilisation des collaborateurs sur l'environnement sont conduites et diffusées sur nos écrans TV d'accueil

Après l'Email Diet, les Effico'gestes, le recyclage plastique en 2016, nous avons lancé une campagne sur les mégots de cigarettes, Effico'lo, les méfaits des déchets plastiques sur nos océans, Effico'nso et sa chasse aux gaspillages énergétiques.

#lerecyclage-c'est-now!



Cf. annexes en support (présentations PPT)

- Les mégots sont moins présents ou jetés sur le trottoir ou sur le sol de notre terrasse de pause depuis octobre 2017
- Un rappel sur le recyclage nécessaire de nos plastiques a été réalisé en décembre 2017 avant les fêtes de Noël et ses gaspillages
- Réduction de notre consommation d'électricité de 22% sur octobre 2017 suite à la suppression de la climatisation inutile. A renouveler en avril/mai 2018
- 119 Tonnes d'émission de CO2 sur nos trajets domicile-travail en 2017 que nous devons améliorer en 2018. Nouveau contrôle prévu en mai.

Environnement

9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



La Dématérialisation

Dématérialisation des flux entre nos clients et la Banque de France pour le traitement du surendettement

- EFFICO gère le surendettement pour son propre compte et pour celui de ses Clients. Pour la gestion spécifique de ces dossiers, EFFICO dispose d'un outil informatique performant qui a été développé pour la gestion complète des dossiers.
- Avec ce déploiement, Effico a franchi une nouvelle étape dans la mise en œuvre de son offre globale d'une gestion rapide, efficace et respectueuse de l'environnement du surendettement.



Actions et résultats

- EFFICO a été la première société de recouvrement à mettre en place (mai 2015) avec la Banque de France la dématérialisation des échanges homologuée SUREN2. Aujourd'hui, EFFICO accompagne des Grands Groupes dans la gestion des dossiers de surendettement (Banque, Téléphonie et Energie)
- Ce projet a permis à BNP PARIBAS d'être la première banque française à être passée en totale dématérialisation pour la gestion de son surendettement dès mars 17
- 90% des flux papier supprimés depuis fin 2017

La Digitalisation



Plus de Digital et moins de papier dans nos communications débiteurs

- Notre recherche permanente de la satisfaction clients et débiteurs nous a permis de mettre en place fin 2017 le SMS Dialog.
- Réduction des courriers (consommation papier et carbone) au profit de SMS interactifs appréciés de nos débiteurs plus réactifs.

1ers résultats

125 000 SMS envoyés en octobre 2017 → 3200 réponses reçues dont 96% de réponses avérées

- Gain de temps
- Gain de coûts
- Gain d'énergie

Lutte contre la corruption

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.



LCB FT

Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

- De part son activité de recouvrement de créances , EFFICO se doit d'avoir une politique très encadrée sur le traitement des espèces, les encaissements par chèques ou cartes bancaires.



Actions et chiffres clés

- Rédaction d'une procédure de traitement des espèces en 2016 révisée en novembre 2017.
- Communication et formation des collaborateurs de l'entreprise intégrées dans leur parcours de formation.
- Un contrôle interne de bonne connaissance du sujet par 100% des collaborateurs présents a été réalisé en 2017
- Un résultat de 66% au contrôle



DSOgroup
EFFICO

ANNEXES



Campagne
d'OCTOBRE 2017

Ne comptons sur vous !



*Jetez ses mégots par terre c'est pas
cool !*



**Laisser son mégot
par terre n'a jamais
fait pousser un paquet
de cigarettes. ***



*** Egalement prouvé pour les papiers :
jetés par terre, ils ne font pas pousser des arbres.**



JE JETTE MON MÉGOT DANS UN CENDRIER PAS N'IMPORTE OÙ !

Au sol, il met plus de 2 ans à se décomposer et pollue jusqu'à 500 litres d'eau !

Merci à tous



DSOgroup
EFFICO



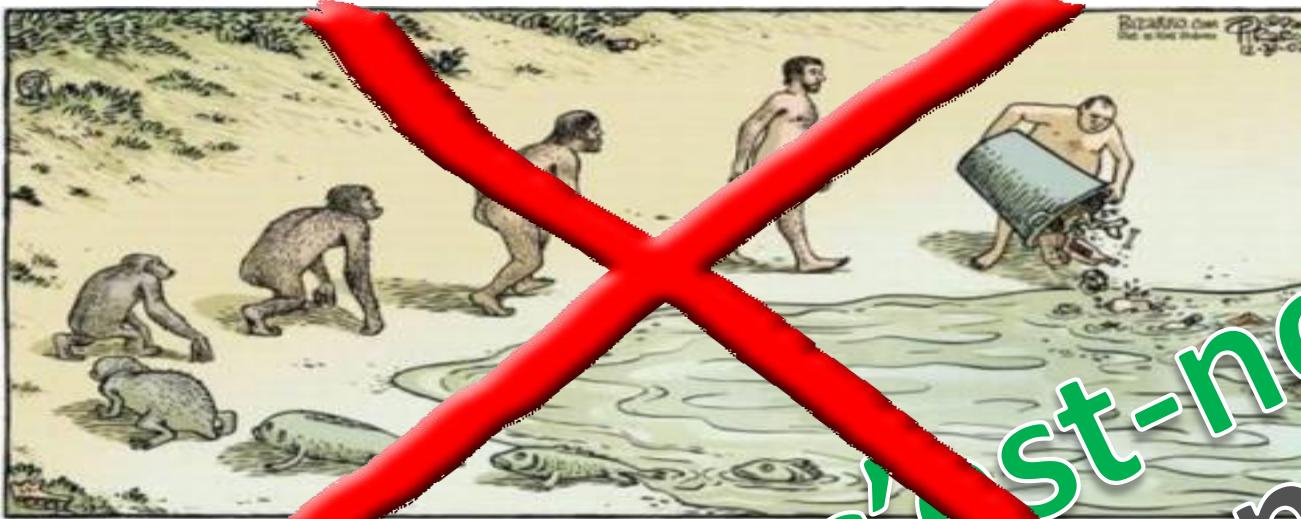
CENTRE
DE RELATION
CLIENT

LABEL

RESPONSABILITÉ SOCIALE

22

AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org



#ler recyclage-c'est-now!
#ler recyclage-c'est-now!



Gobelets et plastiques dans les poubelles vertes s'il vous plait !

C'est URGENT

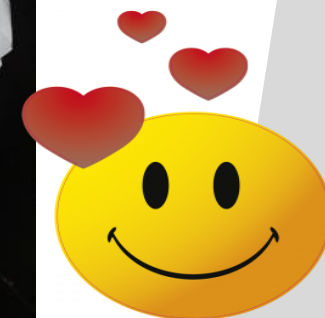
Plus jamais ça chez EFFICO



#lerecyclage-c'est-now!



Et toujours ça



3

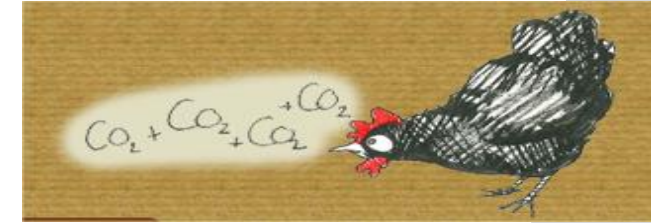
2

1

C'est parti : Tous à vos calculs ?

RENDEZ-VOUS sur

<http://www.ademe.fr/eco-deplacements>

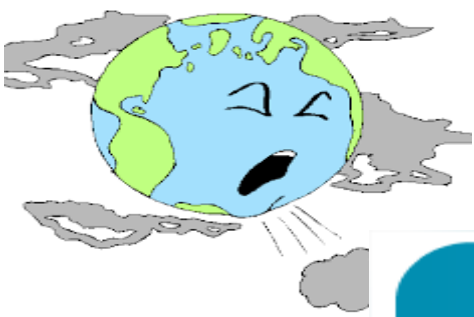


ffi



DSOgroup
EFFICO

Votre Responsable QUALITE



<http://www.ademe.fr/eco-deplacements>

➔ Eco.comparateur- ADEME

Sélectionnez : trajet
quotidien domicile
travail sur 1 an

COMPARATEUR


déplacements

Comparez l'impact environnemental de vos déplacements
selon les différents modes de transport possibles !
www.ademe.fr/eco-deplacements




Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Energie

Entrez ci-dessous les critères de votre déplacement. En fonction de ces paramètres, vous saurez quelles émissions de CO₂ et consommation d'énergie y sont associées.

En plus de ces résultats, l'ADEME vous propose un comparatif avec d'autres modes de transports, les plus pertinents.

J'effectue	<input type="text" value="un trajet quotidien domicile-travail, sur un an"/>	cylindrée	<input type="text" value="petite (inférieure à 1,4L)"/>
de	<input type="text" value="4"/> km par aller simple (de 1 à 250)	en milieu	<input type="text" value="urbain"/>
j'utilise	<input type="text" value="une voiture essence"/>	nombre de personnes	<input type="text" value="conducteur seul"/>


Calculez et comparez

Informations, hypothèses et méthodes de calcul   

Ensuite remplissez la
totalité en fonction de
votre trajet et moyen de
locomotion

Validez pour obtenir votre résultat ...

3

2

1 Le résultat vient de tomber ?

Notre bilan Carbone transport





Notre émission annuelle estimée sur 2017 de CO2 (gaz à effet de serre) sur la partie transport des collaborateurs EFFICO est de :

119 TONNES

Bien ou trop ?

Ni l'un , ni l'autre même si c'est toujours trop quelque soit le résultat !

Nous devons démarrer de ce 1^{er} résultat et réfléchir aux actions concrètes de chacun qui permettraient de diminuer ses émissions pour établir un plan d'action et comparer avec notre prochain relevé de consommation.

D'ores et déjà, **le comité RSE encourage tous ses collaborateurs à favoriser**

🚲 les déplacements doux (vélo, pieds...) ,

🚌 les transports en commun et

🚗 le co-voiturage

Il n'y a pas de bon ou mauvais résultat transmis. Chacun connaît désormais son empreinte de mai 2017 et va œuvrer à l'améliorer d'ici le prochain bilan annuel.

Un tirage au sort aura lieu parmi les participants qui ont répondu et désignera les 3 gagnants le 08 juin prochain

