



GESTION
CREDIT EXPERT

Solutions de Credit Management



2017/2018

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 48 ANS	5
NOTRE IMPLANTATION	6
NOTRE HISTOIRE	6
DES VALEURS FONDATRICES	8
DES ENGAGEMENTS FORTS AU SERVICES DE CLIENTS EXIGENTS	9
LES CHIFFRES CLÉS	11
PRESENTATION DU GLOBAL COMPACT	12
DROITS DE L'HOMME	13
NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL	14
ENVIRONNEMENT	14
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	14
NOS ENGAGEMENTS ET ACTIONS DANS LE CADRE DE NOTRE ADHÉSION AU PACTE MONDIAL	15
DROITS DE L'HOMME	16
L'humain au cœur de la performance	17
Soutenir des programmes d'aide en accord avec nos valeurs	19
Engager la responsabilité des partenaires	20
DROITS DU TRAVAIL	22
Un effectif en progression	23
Un processus d'accueil des nouveaux collaborateurs suivi rigoureusement	23
Des profils variés et multiculturels pour des activités sans frontières	23
Un groupe en faveur de l'égalité des chances	24
Un suivi de carrière attentif et personnalisé	24
Développer les compétences professionnelles de nos collaborateurs	24
Offrir des conditions de vie favorables à la qualité du travail	25
Un dialogue social régulier et transparent	26
La reconnaissance de la performance collective	26
Un groupe de plus en plus engagé	26
RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	28
Objectif économie d'énergie, recyclage et réduction des déchets	29
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	32
Transparence	33
Une sélection objective et impartiale des fournisseurs	33
Un encadrement précis concernant les cadeaux d'affaires et autres avantages	33
Conflits d'intérêts	34
Pas de contributions politiques par et au nom de GESTION CREDIT EXPERT	34

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 48 ans.

Au cœur d'un contexte économique difficile que nous vivons aux côtés 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
PDG GESTION CREDIT EXPERT

Chr. NOBILET





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

GESTION CREDIT EXPERT AU SERVICE DES ENTREPRISES DEPUIS 48 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 Sprint© (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**

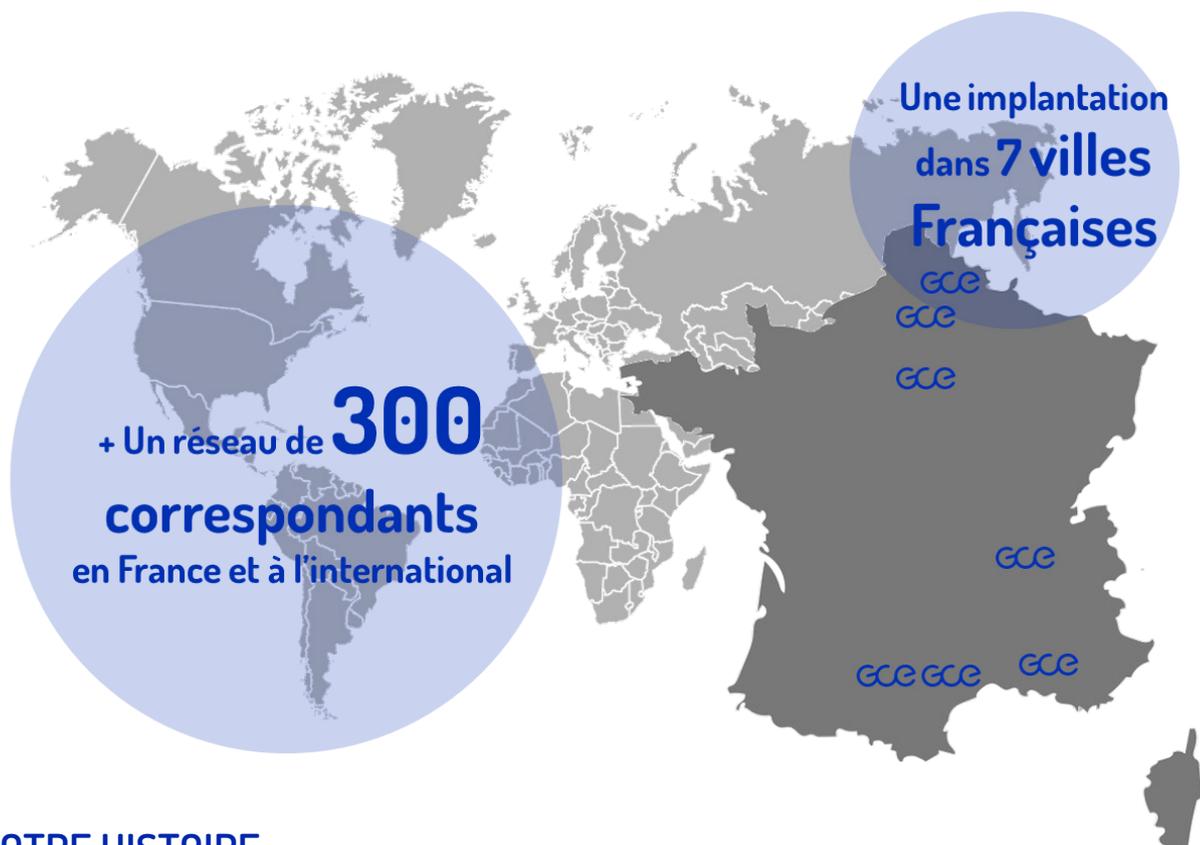
- propose des services de:
- pré-relance,
 - recouvrement sous mandat
 - rachat de créances.



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 Garonnette 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).

GESTION CREDIT EXPERT reprend SFNP, Société Fiduciaire Nord Picardie, et devient ainsi le 23ème acteur français de la gestion externalisée du poste clients et du recouvrement de créances. SFNP a été créée en 1984 et est spécialiste de recouvrement de créances civiles et commerciales sur toutes les régions françaises situées au nord de la Loire. Pierre-Marc DESBOIS, son fondateur, va continuer de diriger SFNP et faciliter le rapprochement avec GESTION CREDIT EXPERT.

- 2018

GESTION CREDIT EXPERT lance le nouveau nom de son activité conseil pour une meilleure visibilité sur le marché de ce métier stratégique. La nouvelle marque sera désormais BFR EXPERTS.

GESTION CREDIT EXPERT signe un partenariat stratégique avec TINUBU SQUARE sur le recouvrement de créances. Par cette alliance, GESTION CREDIT EXPERT renforce sa position sur le marché du recouvrement de créances en France et à l'international.

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 10 langues de manière totalement autonome : Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Polonais, Russe, Tchèque, Malaisien, Indonésien.

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 Sprint©

100

millions d'€ d'encours gérés



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

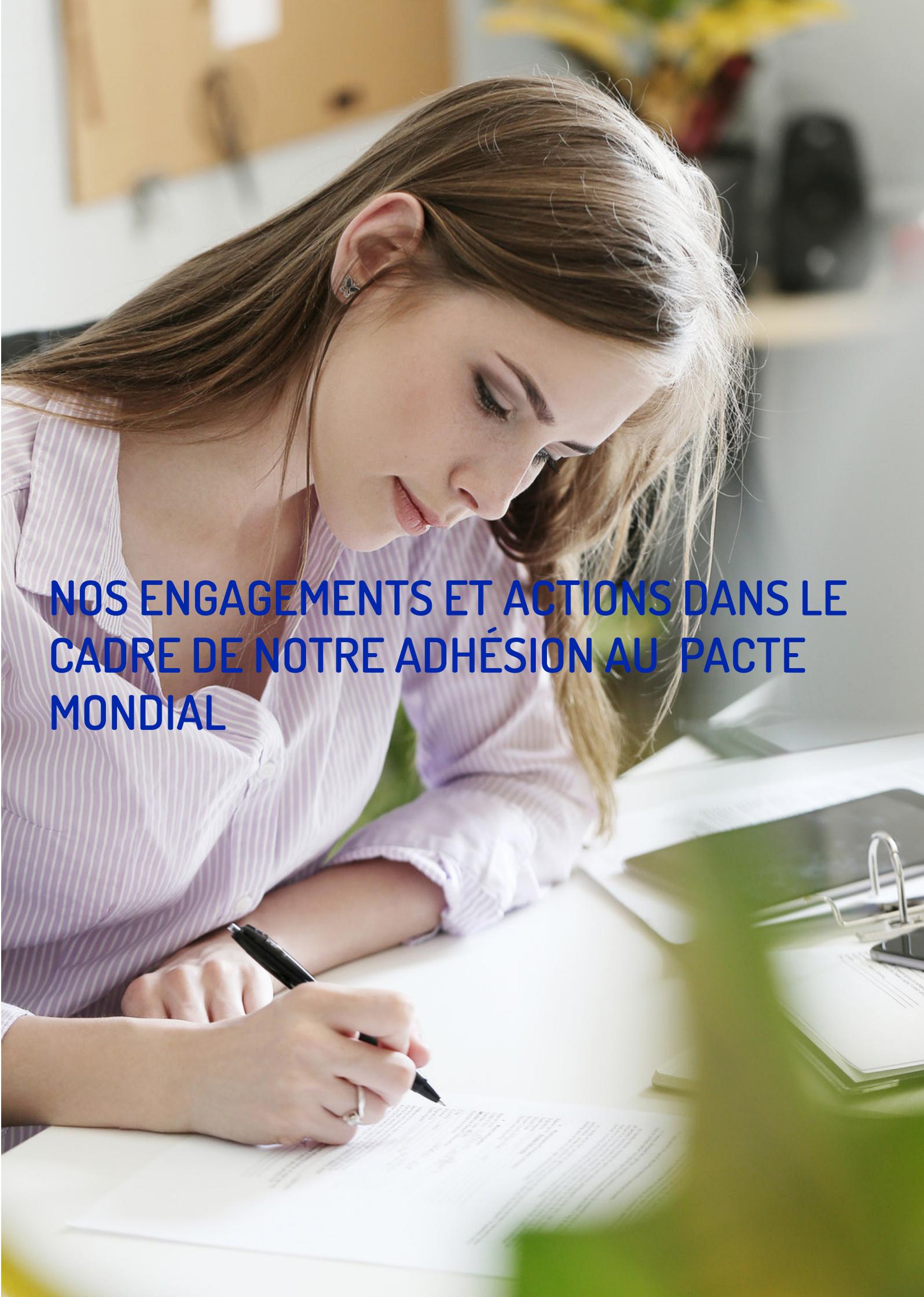
Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



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**



CE QU'IL FAUT RETENIR

LES ACTIONS DE GESTION CREDIT EXPERT SUR 2017- 2018

- Audit des régimes de prévoyance complémentaires et de notre mutuelle d'entreprise
- Mise en place de l'évaluation continue de nos partenaires sociaux
- Audit des missions et tâches des collaborateurs pour identifier celles à moindre valeur.
- Mise en place du travail en mode projet
- Diffusion régulière de billets 'bien-être'
- Participation au Challenge inter-entreprises Bewalk
- Participation aux Foulées des Entreprises et gain du trophée de la plus forte mobilisation d'entreprise
- Accompagnement de 10 entrepreneurs créateurs d'emplois dans le cadre du Réseau Entreprendre
- Charte Achats Responsables formalisée
- COP désormais présente sur toutes nos plateformes digitales

LES AXES DE TRAVAIL À VENIR

- Mise en place d'un SIRH (Système d'information de gestion des Ressources Humaines)
- Multiplier par 2 le nombre de collaborateurs participants à des actions caritatives



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.

Pour améliorer encore les prestations délivrées à nos salariés, nous avons mené en 2017 un audit des régimes de prévoyance complémentaires et de notre mutuelle d'entreprise.

En 2018, nous décidons d'entrer dans un processus d'évaluation continue de la qualité du service fourni.

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.

Pour renforcer l'intérêt du travail et faciliter l'évolution des salariés dans l'entreprise:

- Nous avons audité les missions et tâches de chaque collaborateur pour identifier celles à moindre valeur ajoutée qui pourraient être automatisées ou externalisées.
- Nous avons mis en place, à chaque fois que possible, le travail en mode projets pour permettre à chacun d'exprimer plus ses idées, de développer de nouvelles



92% DE NOS COLLABORATEURS TROUVENT
LEUR TRAVAIL INTÉRESSANT



compétences, et favoriser les échanges et la collaboration entre les services.

- Depuis 2017, nous postons régulièrement des billets «bien-être» à destination de tous les collaborateurs. Ils intègrent des conseils et bonnes pratiques pour une meilleure qualité de vie au travail (comment détendre ses muscles, la sécurité au travail, ...)

Les projets à venir:

- Nous avons le projet de nous doter d'un SIRH¹ pour:
 - une meilleure gestion de nos processus administratifs RH
 - une amélioration de l'efficacité et de la performance de notre entreprise au service de nos clients
 - une simplification de la vie de l'en-

¹ Système d'information de gestion des ressources humaines

semble de nos collaborateurs.

- Une meilleure diffusion de l'information en interne.



GESTION CREDIT EXPERT encourage ses collaborateurs à s'engager dans des compétitions sportives en prenant en charge les frais de participation et d'équipement.



En 2018, 8 collaborateurs ont participé au challenge sport-santé inter-entreprises Bewalk.

GESTION CREDIT EXPERT y a en effet vu un moyen ludique pour favoriser l'esprit d'équipe, la convivialité et donc le bien-être au travail. C'était l'occasion aussi de participer à une action caritative, la totalité des bénéfices du challenge a en effet été reversée à l'association Les Etoiles du Sport Solidaires

Le 07 juin 2018 a eu lieu, à l'Oncopole de Toulouse, la 4ème édition des Foulées des entreprises pour la recherche médicale contre le cancer et en faveur du développement des projets d'aide aux malades atteints de cette maladie.

Pour sa première participation à l'évènement, GESTION CREDIT EXPERT a mobilisé 10 de ses collaborateurs, ce qui lui a permis de remporter le trophée de la plus forte mobilisation d'entreprise.

L'objectif pour 2019 sera de doubler ce nombre.

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).



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.



Depuis 2016, GESTION CREDIT EXPERT a intégré le Réseau Entreprendre, réseau

national d'entraide entrepreneuriale afin de contribuer à son échelle au développement économique de son territoire. À ce jour, Christophe NOBILET a donc accompagné plus de 10 entrepreneurs dans leur projet de création d'entreprise. Il s'efforce de cette manière à communiquer et transmettre sa passion d'entreprendre tout en aidant à valider des projets.



reseauentreprendre

ENGAGER LA RESPONSABILITE DES PARTENAIRES

Conscient que notre engagement porte également sur le partage des valeurs RSE auprès de ses partenaires commerciaux, nous avons formalisé et rédigé une charte d'achats responsables en lien avec l'évaluation





fournisseurs et partenaires.

Cette charte est désormais communiquée à nos clients, via le site internet de l'entreprise, à nos prospects lors des appels à candidature, à nos fournisseurs et partenaires lors de leur référencement.

Depuis 2017 nous communiquons de manière systématique notre Communication sur le Progrès. Le document est désormais accessible en libre accès sur notre site internet, il fait l'objet d'un relai sur nos pages de réseaux sociaux et dans nos newsletters.



CE QU'IL FAUT RETENIR

LES ACTIONS DE GESTION CREDIT EXPERT SUR 2017- 2018

- Un espace de travail repensé pour créer une salle de réunion, d'échange et partage
- Des panneaux acoustiques installés
- Le droit à la déconnexion formalisée dans notre charte informatique
- La création de challenges collectifs en interne pour booster la performance générale et la cohésion d'équipe
- La sensible progression de notre score ECOVADIS à propos de notre démarche RSE
- Le renouvellement de notre certification ISO 9001 et la transition réussie vers la version 2015 de la norme.

LES AXES DE TRAVAIL À VENIR

- Enrichissement du support d'évaluation pour les entretiens individuels annuels pour faire plus de place au projet professionnel de chacun
- Augmenter le budget formation / salarié
- Lancer un audit de nos conditions matérielles
- Rendre récurrent les challenges collectifs
- Mieux formaliser nos engagements et objectifs en terme de Ressources Humaines.
- Faire évaluer notre démarche RSE selon les critères de la norme ISO 26000



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.

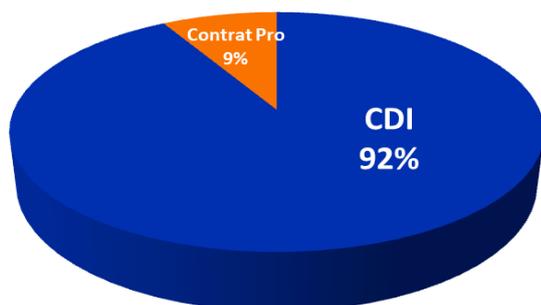
GESTION CREDIT EXPERT respecte la législation française en matière de droit du travail et les huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail qui couvrent les principes et droits fondamentaux au travail: liberté d'association, droit de négociation collective, interdiction de 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 2017, le groupe GESTION CREDIT EXPERT a renforcé ses effectifs en recrutant 7 personnes dont 4 au département des opérations. Au 31 décembre 2017, le groupe comptait 24 salariés, soit une création nette d'emplois de 3 postes vs. 2016.



Avec **92%** 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 parrain 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, 16% des employés sont étrangers ou d'origine étrangère. Nous travaillons en **10 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.



78% de femmes dans le groupe

83% des cadres sont des femmes

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 fait appel à deux entreprises adaptées (EA) pour la fourniture de papeterie. Ces entreprises qui emploient au moins 80% de salariés handicapés dans leurs 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 in-

dividuel 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.

Sur les mois à venir, nous allons faire évoluer le document de support à l'Entretien Annuel d'Évaluation et de Formation pour faire plus de place aux projets professionnels de chacun.

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...).

250 heures de formation ont ainsi été **délivrées** à 98% des salariés de l'entreprise en 2017. Avec **721€ de budget formation par salarié**, l'équipe des ressources humaines accompagne les collaborateurs dans le développement de leurs compétences et dans le souhait de leur évolution.



Budget formation/salarié



L'objectif 2018 sera de passer la barre des 1000€/salarié.

OFFRIR DES CONDITIONS DE VIE FAVORABLES À LA QUALITÉ DU TRAVAIL

Des conditions matérielles optimales

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.

En 2017, nous avons installé des cloisons acoustiques afin de garantir le confort sonore de tous. Nous avons également repensé l'espace pour créer une grande salle de réunion et d'échange qui sert également de salle de pause à l'heure du déjeuner.



Les projets à venir:

Pour améliorer encore nos conditions maté-

rielles et notre espace de travail, nous avons planifié un diagnostic par un organisme extérieur. Au terme de cet audit, les actions identifiées qui pourront être menées le seront (éclairage,, disposition des bureaux, ajout de plantes etc..)

Un équilibre vie pro/ vie perso préservé

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 (congés payés, jours de RTT, week-end, soirées...). Ce droit à la déconnexion concerne tous les salariés, principalement ceux qui ont opté pour le télétravail ou qui bénéficient du statut cadre.

En 2017, nous avons formalisé par écrit ce droit à la déconnexion en l'incluant dans notre charte d'utilisation des moyens informatiques et des outils numériques.



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 événements...

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.

En 2017, nous avons testé un premier challenge collectif. Ce challenge basé sur la performance à booster notre CA sur une période de 3 mois a été un vrai succès à plusieurs niveaux:

- Notre CA a progressé de 27% sur la période vs. N-1,
- De nouvelles méthodes ont été testées en gardant toujours à l'esprit la satisfaction de nos clients et l'amélioration continue de nos processus,

- La cohésion de toute l'équipe s'est renforcée

Pour maintenir cette dynamique de croissance, nous avons réitéré l'expérience sur le 1er semestre 2018 et il est fort probable que cela devienne un événement récurrent chaque année.

UN GROUPE DE PLUS EN PLUS ENGAGÉ

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

Avec un engagement RSE qualifié de « confirmé », GESTION CREDIT EXPERT se place désormais dans le top 7% des entreprises les plus vertueuses en matière de RSE évaluées par Ecovadis (en 2016, nous étions dans le top 15%). Ce score reflète les excellentes notes obtenues dans les 4 thématiques d'évaluation d'Ecovadis : Environnement, Social, Ethique des Affaires et Achats Responsables.

Ce score témoigne également de la constante progression du groupe en matière de RSE.





L'année 2017 aura également été marquée par le renouvellement de notre certification ISO 9001 et la transition réussie vers la version 2015 de la norme. La démarche qualité de GESTION CREDIT EXPERT est ainsi à nouveau validée.



Les axes de travail pour les mois à venir:
En 2018, lors de son troisième audit, GESTION CREDIT EXPERT vise l'entrée dans le top 5% et le meilleur rang possible avec le statut Gold Ecovadis. Pour cela nous ormaliserons par écrit notre charte des Ressources Humaines.

Nous envisageons de faire évaluer notre démarche RSE selon les critères de la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale des organisations par l'AFNOR Certification.



CE QU'IL FAUT RETENIR

LES ACTIONS DE GESTION CREDIT EXPERT SUR 2017- 2018

- Une traçabilité précise de nos déchets collectés par une entreprise locale de recyclage
- La collecte et la valorisation de nos capsules de café par une entreprise locale de recyclage
- L'achat de fournitures écoresponsables
- L'achat de mugs pour remplacer définitivement les gobelets en plastiques
- Une communication en interne sur les enjeux RSE lors de la semaine Européenne du Développement Durable

LES AXES DE TRAVAIL À VENIR

- Etude de la nouvelle proposition gouvernementale «plan vélo 2020»
- Audit et diagnostic complet de notre gestion des déchets par un organisme indépendant



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.

GESTION CREDIT EXPERT continue ses efforts en termes de **dématérialisation des procédures 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.

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. Et pour les feuilles imprimées en recto seulement, les collaborateurs sont invités à réutiliser la partie non imprimée comme brouillon lorsque c'est possible.

Nous recyclons également les cartouches usagées, les cartons, les plastiques, le matériel de bureau et le matériel informatique.

Pour la gestion et la valorisation de nos déchets, nous avons mis en place un partenariat avec une entreprise locale de recyclage. Ainsi nous avons la garantie d'une traçabilité complète de nos déchets collectés par cette société et nous avons accès à nos statistiques de collecte en terme d'économies générées grâce au tri.

Économies générées en 2017 grâce au recyclage et au tri de nos déchets avec 



170 Kg de CO²



877 Kg de bois



11 736 Litres d'eau



688 Litres de pétrole



5 924 kWh

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT



En 2017, nous avons amorcé la collecte et la valorisation des capsules de café avec Easytri.



Nous avons profité de la semaine européenne du développement durable organisée du 30 mai au 5 juin pour transmettre aux collaborateurs de GESTION CREDIT EXPERT quelques informations/astuces/appel à projet sur le sujet et les sensibiliser aux enjeux RSE. Le principe était simple: 1 jour = 1 thème sur le développement durable (gestion des déchets, qualité de vie au travail, mobilité durable, fournitures écologiques, communication RSE au-delà de l'entreprise..).



Début 2018, nous avons fait appel à un fournisseur de fournitures écologiques: essuie-mains, sacs poubelles, papiers wc, produit vaisselle, savon pour les mains, produits d'entretien pour l'agent d'entretien...

Et pour impliquer encore plus l'ensemble des collaborateurs dans une démarche écoresponsable, une clause du contrat permet aux salariés de GESTION CREDIT EXPERT de bénéficier à titre personnel de tarifs préférentiels et remises exceptionnelles sur l'ensemble des catalogues.

Nous avons aussi acheté des mugs aux couleurs de l'entreprise afin de supprimer définitivement l'usage de gobelets en plastique jetables.



Le bonheur est dans le vélo!

Aujourd'hui un post sur la notion d'éco-mobilité ou de mobilité durable.



C'est une notion récente, apparue après les crises de l'énergie et du réchauffement climatique, dans le sillage des questions de développement durable.

Elle regroupe la conception, la mise en place et la gestion de modes de transport jugés moins nuisibles à l'environnement, sains et sobres, en particulier à moindre contribution aux émissions de gaz à effet de serre. Le vélo en fait partie.

Dans les grandes villes, des moyens techniques et des alternatives existent

et sont de plus en plus accessibles.

À Toulouse par exemple, Indigo Weel a déployé depuis le 23 avril 2018, des vélos partagés en libre-service sans station: une réponse de proximité et complémentaire aux transports existants. A la différence des VéloToulouse, ils n'ont pas de port d'attache, tout se fait grâce à une appli. Le périmètre des «Indigo Weel» est toutefois restreint au grand centre-ville et la mairie cautionne. La location coûte 50 centimes la demi-heure.

LES BIENFAITS DU VÉLO
LORSQUE VOUS VENEZ
AU BUREAU

Écologique
DURABLE
Bon pour votre santé
ÉCONOMIQUE

On l'a compris, le vélo peut vraiment avoir un effet levier à la fois sur votre personne, sur votre compte bancaire et sur votre empreinte carbone.

"La vie, c'est comme une bicyclette, il faut avancer pour ne pas perdre l'équilibre." - Albert Einstein

À lundi pour un nouveau post sur l'achat de consommables verts.

Durablement vôtre!



© 2018 GESTION CREDIT EXPERT

Envoyez nous votre adresse à votre lieu de travail afin de recevoir tous nos e-mails. Contactez nous à 05 61 00 42 00 ou à notre site internet sur www.gestion-credit-expert.com



Limiter les déplacements professionnels polluants et les émissions carbone.

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

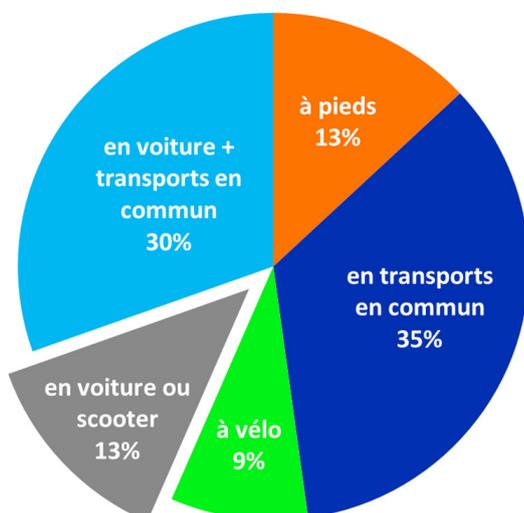
Pour l'expédition du courrier et des colis, nous nous appuyons principalement sur La Poste et Neopost qui garantissent la **neutralité carbone de leurs services.**



Pour aller plus loin, et dans une démarche toujours plus volontaire, nous allons mettre à l'étude la nouvelle proposition gouvernementale «plan vélo 2020» qui comprend notamment la création d'une prime pouvant aller jusqu'à 400 euros pour les salariés du privé qui utilisent le vélo pour aller travailler.

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, marche à pied...). Nous remboursons 50% de leur abonnement.

Ainsi 57% des effectifs se déplacent en transports en commun ou transports verts, et 30% mixent voiture et transports en commun.





CE QU'IL FAUT RETENIR

LES ACTIONS DE
GESTION CREDIT EXPERT
SUR 2017- 2018

- Notre code d'achats responsables a été formalisé et diffusé

LES AXES DE
TRAVAIL À VENIR

- Formaliser et diffuser notre code d'éthique



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

Pour chaque consultation, nous faisons appel à au moins 2 entreprises pour stimuler la concurrence entre fournisseurs.

Nous les traitons avec honnêteté et respect, et nous donnons les mêmes chances à tous, dans les phases de sélection comme dans l'attribution des affaires.

Nous sélectionnons nos fournisseurs et partenaires de manière impartiale en fonction de critères prédéfinis et transparents.

Dans le cas où un fournisseur ou partenaire fait une erreur manifeste dans ses cotations ou transactions, préjudiciable à la pérennité des échanges commerciaux futurs, nous le lui signalons par écrit même si cela est défavorable aux intérêts courts terme de GESTION CREDIT EXPERT.

Nos relations sont fondées sur des principes de transparence et d'intégrité. Ces principes sont désormais formalisés dans notre charte d'achats responsables diffusés à nos 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.



CONFLITS D'INTÉRÊTS

forme de “principes d’actions”.

Nous devons nous assurer que nos activités et intérêts personnels, directs ou indirects, n’entrent pas en conflit avec ceux de GESTION CREDIT EXPERT. Nous devons pouvoir prendre chaque décision de façon objective, dans le meilleur intérêt pour l’entreprise. Il y a conflit d’intérêts lorsqu’un salarié ou un proche (parents, amis...) est susceptible de tirer personnellement profit d’une transaction concernant GESTION CREDIT EXPERT.

Un collaborateur n’intervient donc pas dans l’acte d’achat auprès d’un fournisseur chez lequel il a une participation financière et/ou une connaissance personnelle. En cas de doute, il en informe sa hiérarchie.

Nous devons faire preuve de discernement afin d’éviter toute situation pouvant présenter un conflit d’intérêts ou être perçue comme telle.

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.

Pour aller plus loin...

Nous allons formaliser par écrit le code d’éthique du groupe qui appelle le dirigeant et tous ses collaborateurs à respecter une éthique professionnelle énoncée sous la



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