

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

2019

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS



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	4
UNE TRIPLE EXPERTISE POUR UNE APPROCHE GLOBALE DU RISQUE CLIENT	5
GESTION CREDIT EXPERT AU SERVICE DES ENTREPRISES DEPUIS 49 ANS	6
CHIFFRES ET INFORMATIONS CLÉS	7
LA RSE, UNE DÉMARCHE VOLONTAIRE, PRIORITAIRE ET INCLUSIVE POUR GESTION CREDIT EXPERT	8
NOTRE DÉMARCHE RSE S'ARTICULE AUTOUR DE 4 AXES	10
LA RSE, UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE, CONNUE ET PORTÉE PAR CHAQUE COLLABORATEUR AU SEIN DE GESTION CREDIT EXPERT...	11
...ET LARGEMENT DIFFUSÉE À TOUTES NOS PARTIES PRENANTES EXTERNES	11
UNE ÉVALUATION TRÈS POSITIVE ET TRÈS GRATIFIANTE DE NOTRE DÉMARCHE RSE	12
AUJOURD'HUI UNE DÉMARCHE RSE ET DES EFFORTS RÉCOMPENSÉS	13
ET DEMAIN...QUALITÉ ET DÉMARCHE RSE: UNE COMPLÉMENTARITÉ DE BON SENS POUR GESTION CREDIT EXPERT	13
GARANTIR DANS LE TEMPS LA FIABILITÉ DE NOTRE DÉMARCHE RSE, NOTRE NOUVELLE AMBITION DÈS 2020	14
PRÉSENTATION DU GLOBAL COMPACT	15
DROITS DE L'HOMME	16
NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL	17
ENVIRONNEMENT	17
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	17
NOS ENGAGEMENTS ET ACTIONS DANS LE CADRE DE NOTRE ADHÉSION AU PACTE MONDIAL	18
DROITS DE L'HOMME	19
L'humain au cœur de la performance	20
Soutenir des programmes d'aide en accord avec nos valeurs	22
Engager la responsabilité des partenaires	23
Principaux indicateurs	24
DROITS DU TRAVAIL	25
Un effectif en progression	26
Un processus d'accueil des nouveaux collaborateurs suivi rigoureusement	26
Des profils variés et multiculturels pour des activités sans frontières	26
Une entreprise intergénérationnelle	27
Un groupe engagé pour l'égalité Femmes-Hommes	27
Un groupe en faveur de l'égalité des chances	28
Un suivi de carrière attentif et personnalisé	28
Développer les compétences professionnelles de nos collaborateurs	28

Offrir des conditions de vie favorables à la qualité du travail	29
Un dialogue social régulier et transparent	29
Dématérialiser notre gestion RH et utiliser un SIRH	30
Communiquer et diffuser nos bonnes pratiques	31
Principaux indicateurs	33

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Objectif économie d'énergie, recyclage et réduction des déchets	35
Principaux indicateurs	38

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Transparence comptable et extra-financière	40
Une sélection objective et impartiale des fournisseurs	40
Un encadrement précis concernant les cadeaux d'affaires et autres avantages	40
Conflits d'intérêts	41
Pas de contributions politiques par et au nom de GESTION CREDIT EXPERT	41
Sécurité de l'information	41
Un D.P.O pour veiller au respect de la protection des données	42
Principaux indicateurs	43

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 49 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
PDG GESTION CREDIT EXPERT

Chr. NOBILET





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

GESTION CREDIT EXPERT AU SERVICE DES ENTREPRISES DEPUIS 49 ANS

Créée en 1970, GESTION CREDIT EXPERT est un facilitateur de l'économie qui aide les entreprises de toute taille et dans tous les secteurs, à augmenter leur trésorerie et à réduire leurs risques de crédit clients. Les 3 solutions sur-mesure de GESTION CREDIT EXPERT sont : le conseil en Credit Management opérationnel (diagnostic/recommandation/formation) ; le recouvrement de créances (B2C et B2B); les enquêtes civiles et les renseignements commerciaux. Les 52 juristes, chargés de recouvrement, enquêteurs, analystes et consultants du groupe GESTION CREDIT EXPERT sont tous basés en France, dans 7 villes. GESTION CREDIT EXPERT dispose également d'un réseau international de 300 partenaires (avocats, huissiers, médiateurs, confrères étrangers), qui lui permet d'intervenir auprès de clients-débiteurs basés dans le monde entier.



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,



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.

CHIFFRES ET INFORMATIONS CLÉS

1970

l'année de création du groupe

23ème

des 500 spécialistes français de la gestion externalisée
du poste clients et du recouvrement de créances

TOP 5

des sociétés françaises 100% indépendantes
3 métiers, 4 marques

130 m€

sous gestion (100m€ pour compte de tiers; 30m€ pour compte propre)

100 000

dossiers gérés

10 000

enquêtes réalisées / an

France

Équipes toutes basées dans l'Hexagone

52

personnes réparties sur 3 entités juridiques et 7 sites

300

partenaires en France et à l'étranger

8

langues de travail



**LA RSE, UNE DÉMARCHE VOLONTAIRE,
PRIORITAIRE ET INCLUSIVE POUR
GESTION CREDIT EXPERT**

La responsabilité sociétale est une démarche volontaire, prioritaire et inclusive dans le développement des activités de GESTION CREDIT EXPERT, et ce, depuis sa création en 1970.

Nous n'avons pas attendu la Loi Pacte pour définir notre « raison d'être » qui guide nos décisions, nos actions ou nos relations au quotidien. De notre point de vue, la RSE ce sont des principes, qui appliqués ensemble, conduisent à repenser l'entreprise de manière globale (son organisation, son système de management, son offre produit).



Ensemble, notre mission, notre vision et nos valeurs constituent les véritables fondations de notre groupe.

Notre politique RSE repose principalement sur :

- Notre engagement officiel au Pacte Mondial des Nations Unies ; le document complet de notre communication sur le progrès (COP) est disponible depuis notre site internet et est actualisé chaque année,
- L'engagement auprès de « Entrepreneurs du Monde » et de « NAMASTE »,
- Les actions de protection de l'environnement, notamment le recours à « EASYTRI » pour la revalorisation des déchets de bureau,
- Les actions continues d'amélioration de la vie des collaborateurs au travail,
- La lutte contre la corruption,

NOTRE DÉMARCHE RSE S'ARTICULE AUTOUR DE 4 AXES :

1. Droits de l'homme

Nous nous donnons pour mission de promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans notre sphère d'influence. Et nous veillons scrupuleusement à ne pas nous rendre complices de leurs violations.

L'humain reste au cœur de la performance de l'entreprise : cohésion, esprit d'équipe et bien-être au travail sont une priorité.

Par ailleurs, nous soutenons financièrement des associations à but non lucratif dont les valeurs sont proches des nôtres, qu'elles soient locales, nationales ou internationales.

2. Normes internationales du travail

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.

3. Respect de l'environnement

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

- Le respect de la réglementation en vigueur
- La prévention des différents types de pollutions
- L'amélioration continue des connaissances, des enjeux et des actions mises en place pour une meilleure performance environnementale.

4. Lutte contre la corruption

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.

LA RSE, UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE, CONNUE ET PORTÉE PAR CHAQUE COLLABORATEUR AU SEIN DE GESTION CREDIT EXPERT ...

La RSE est l'affaire de tous au sein de GESTION CREDIT EXPERT. Elle nous anime lorsque nous recrutons un nouveau collaborateur, elle nous guide aussi lors des entretiens d'évaluation annuels (elles sont partie intégrante de la grille d'évaluation au même titre que le savoir-être et le savoir-faire). Et pour chaque mission de recouvrement (mandat) que nous menons au bénéfice de nos clients, nous contribuons significativement à améliorer leur trésorerie, à soutenir leur croissance, ou à préserver leurs emplois. Nous gardons tous bien en vue que les retards de paiement et les impayés ont été à l'origine de 13 500 faillites d'entreprises et ont conduit à la suppression de 38 000 emplois en 2017. Ainsi, quand nous recouvrons les impayés ou que nous conseillons les entreprises sur la gestion de leur poste clients, nous sommes convaincus que nous contribuons à préserver la santé des entreprises et donc aussi de leurs emplois.

...ET LARGEMENT DIFFUSÉE À TOUTES NOS AUTRES PARTIES PRENANTES EXTERNES

Nous sommes évalués chaque année par EcoVadis, plateforme collaborative de notation RSE entre acheteurs et fournisseurs. Les fiches d'évaluation EcoVadis nous permettent de mesurer et de démontrer la performance RSE de notre groupe sur une échelle détaillée et de la partager avec de nombreux clients, avec un maximum de crédibilité et de contrôle.

Notre COP est disponible sur le site internet à destination de toutes nos parties prenantes (clients, prospects, fournisseurs, partenaires, collaborateurs, banques, associations et affiliations) et transmise à tout nouveau collaborateur dans le cadre de son programme d'intégration.

Enfin, nous participons à des matinées réservées aux PME pour faire la promotion sur notre territoire d'une démarche RSE, levier de performance. Nous avons par exemple témoigné cette année auprès d'un public de professionnels lors d'une matinale APEC sur le thème : «Démarche RSE, quels impacts sur les pratiques RH ?».

UNE ÉVALUATION TRÈS POSITIVE ET TRÈS GRATIFIANTE DE NOTRE DÉMARCHE RSE

Après avoir été certifié « Silver » depuis 2016, GESTION CREDIT EXPERT vient de recevoir en septembre 2019 la médaille « **Gold** » EcoVadis avec un score de **72/100**. Ce qui classe le groupe parmi le **top 1% des 60 000 entreprises** évaluées par dans le monde les plus performantes en matière de RSE.



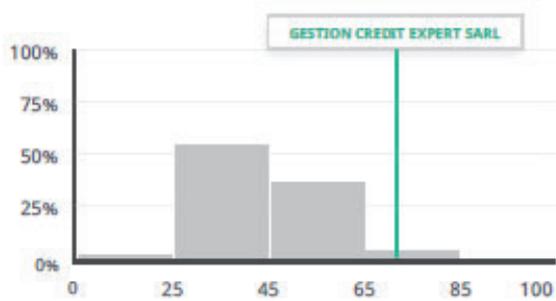
1. VUE D'ENSEMBLE DE LA PERFORMANCE RSE

Détail du score

Performance RSE ● Insuffisante ● Partielle ● Modérée ● Avancée ● Excellente — Score moyen

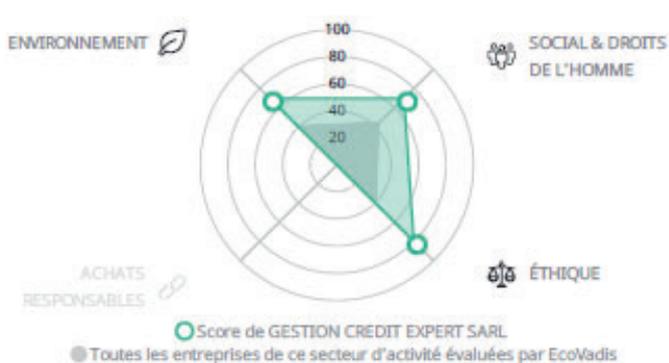


Répartition des scores globaux



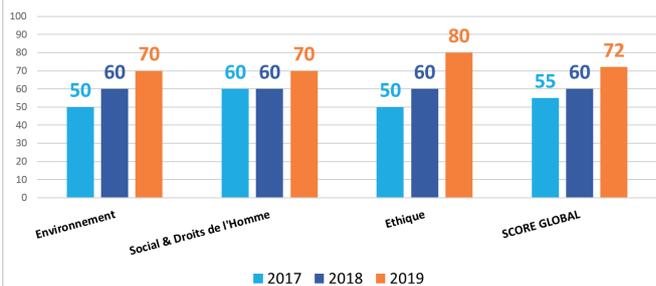
● Toutes les entreprises de ce secteur d'activité évaluées par EcoVadis (sauf les entreprises de taille XS (25 employés ou moins), qui ne sont pas soumises à l'évaluation des Achats Responsables)

Comparaison des scores de thème



GESTION CREDIT EXPERT SARL a reçu une médaille d'or pour sa performance RSE ! Pour recevoir cette médaille, les entreprises doivent obtenir un score global de 62-100.

Evolution score ECOVADIS



AUJOURD'HUI, UNE DÉMARCHE RSE RECONNUE ET DES EFFORTS RÉCOMPENSÉS

Le 28 novembre 2019 dernier, le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts Comptables en la présence de M. Christophe Itier, Haut-Commissaire à l'Économie Sociale et Solidaire et à l'Innovation Sociale auprès du Ministre d'État, Ministre de la Transition Ecologique et Solidaire a récompensé 5 entreprises/organisations lors de la 19ème édition des Trophées RSE & performance globale, saluant ainsi les meilleures solutions et bonnes pratiques mises en œuvre.

En sus des quatre catégories de trophées initiales (meilleure déclaration de performance extra-financière produite en réponse à l'article L.225-102-1 du code de commerce, meilleure déclaration de performance extra-financière produite de façon volontaire, meilleure démarche RSE, meilleure démarche RSE-ESS), **le Jury a attribué un Prix spécial à GESTION CREDIT EXPERT, celui du Coup de Coeur «Gouvernance»** dans la catégorie «meilleure démarche RSE».



ET DEMAIN...

QUALITÉ ET DÉMARCHE RSE : UNE COMPLÉMENTARITÉ DE BON SENS POUR GESTION CREDIT EXPERT

Nous sommes convaincus que notre Système de Management Qualité couplé à une démarche RSE structurée permettra à GESTION CREDIT EXPERT de renforcer deux qualités essentielles pour sa pérennité : son agilité et la capacité d'adaptation de son modèle économique aux évolutions de son écosystème.

GESTION CREDIT EXPERT est **certifié ISO 9001** depuis 1999. Notre **Système de Management Qualité constitue un socle** pour nous assurer que les besoins de nos clients sont bien pris en compte et que l'on sait y répondre de manière adaptée et pérenne. Ce socle nous aide à mener nos actions en faisant appel à notre bon sens, au pragmatisme et à la simplicité, **il a pour principal objectif de nous aider à garder le cap dans la durée lorsqu'il s'agit de nous améliorer en continu.**



GESTION CREDIT EXPERT possède une culture et la structure pour faciliter le déploiement de notre démarche RSE : stratégie, politique, objectifs, plans d'actions, etc.

Un processus établi dans le cadre d'un Système de Management Qualité peut, en complément des données d'entrée « qualité » (clients, réglementation, coûts, délai...), en intégrer de nouvelles (réduction des déchets, nombre d'heures de formation, égalité H/F, consommation d'énergie,).

Le SMQ et la démarche RSE s'appuient tous deux sur une dynamique d'amélioration continue basée sur des étapes dont les données d'entrée couvrent des champs plus ou moins vastes, mais qui sont similaires dans leur séquençement :

- Analyse des **risques/opportunités** (ou impacts),
- Identification des **parties prenantes** et de leurs attentes,
- Définition et partage **d'une vision, des valeurs, et d'une stratégie**,
- Déclinaison de cette stratégie en politique et **objectifs opérationnels**,
- Établissement et mise en œuvre des **plans d'actions d'amélioration**,
- Mise en place de **dispositifs de mesure et de surveillance de la performance, d'indicateurs, et des anomalies**,
- **Revue des résultats et amélioration continue des performances** sur l'ensemble des champs traités par les démarches.

GARANTIR DANS LE TEMPS LA FIABILITÉ DE NOTRE DÉMARCHE RSE, NOTRE NOUVELLE AMBITION DÈS 2020

Parce qu'aujourd'hui plus que jamais nous avons conscience du rôle que nous avons à jouer auprès de nos clients et de toutes nos autres parties prenantes, nous voulons leur apporter une garantie sur notre performance globale et durable et nous devons les aider aussi à atteindre leurs propres objectifs lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre d'autres modèles de développement plus vertueux et plus respectueux des Hommes, des Femmes, et des ressources disponibles sur notre planète.

C'est donc tout naturellement que nous souhaitons d'ici les prochains mois actionner d'autres outils pour progresser et donner plus de sens et plus de cohérence d'ensemble à notre engagement RSE. Ainsi, nous avons pour projet en 2020 :

- De construire et formaliser une feuille de route RSE en nous appuyant sur les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), adoptés en septembre 2015 par l'ONU. Ces objectifs offrent un agenda universel à atteindre d'ici 2030 pour construire un monde plus durable et inclusif.
- D'introduire notre stratégie RSE dans notre revue de direction.
- D'intégrer un parcours de labellisation

A photograph of three men in business attire in an office setting. The man on the left is in profile, wearing a dark grey suit, looking towards the other two men. The man in the center is wearing a light blue suit, smiling broadly while holding a black smartphone to his ear. The man on the right is also in a light blue suit, smiling and clapping his hands together. In the background, a woman in a blue top is partially visible, working at a desk. The overall atmosphere is positive and collaborative.

PRÉSENTATION 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

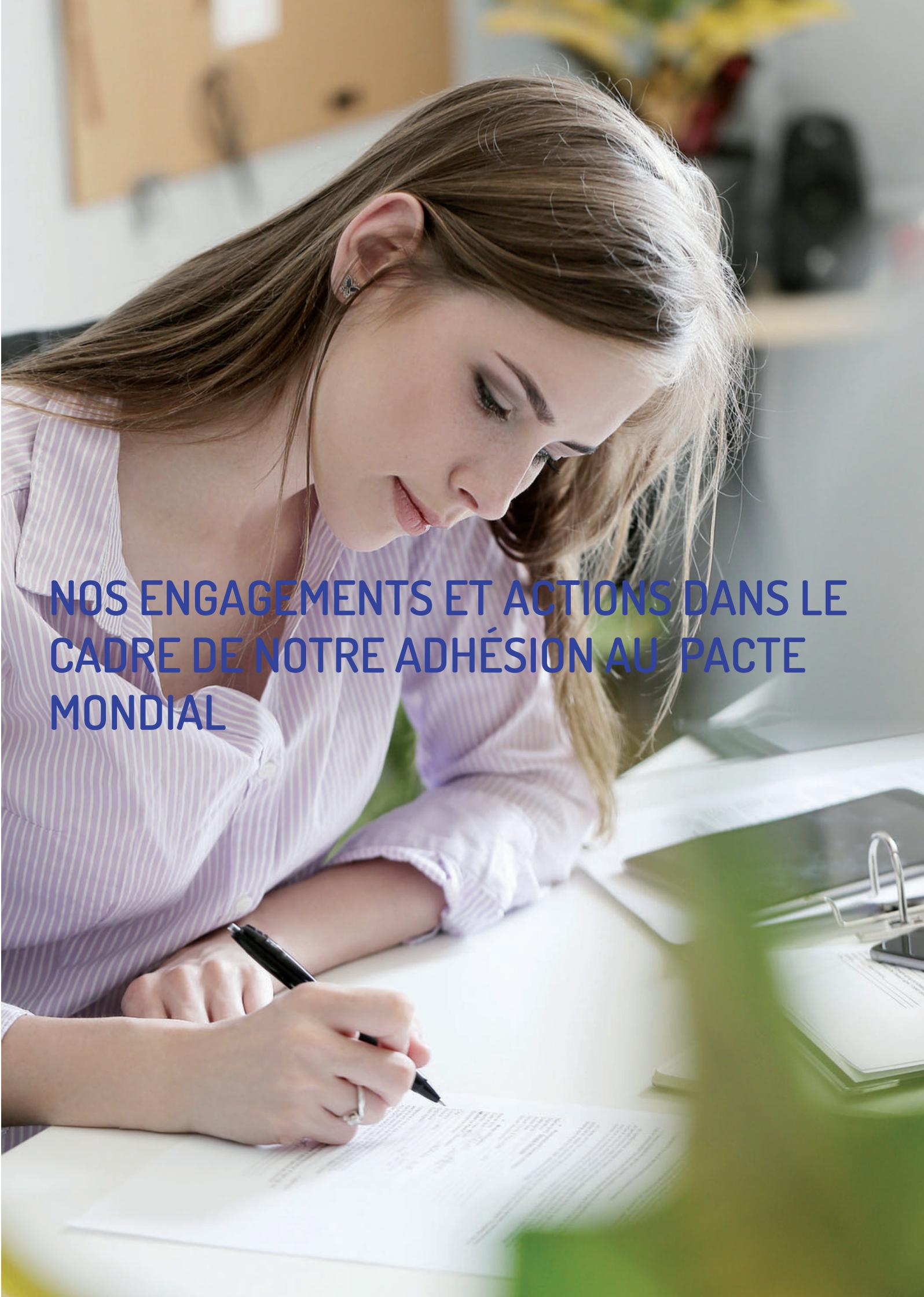
Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



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 2018/2019

- Deux évènements « off-site » ont été organisés: une surprise pour la remise de médailles de 2 salariées, une croisière repas sur le Canal du Midi pour fêter tous ensemble les bons résultats de l'année.
- L'élection du meilleur pull de Noël
- Participation à des projets qui favorisent le team-building : BEWALK, Les Foulées des Entreprises
- Une communication régulière de notre démarche RSE (intégration de la partie RSE dans nos réunions mensuelles)
- Formalisation et diffusion de la Charte Informatique, de la Charte Achats Responsables, et de la Charte Ethique.

LES AXES DE TRAVAIL À VENIR

- Engager davantage les collaborateurs à proposer et/ou participer à des actions caritatives ou solidaires
- Organiser une journée off site intégrant à la fois sessions de travail sur l'amélioration de nos processus et moments de détente

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



4 ÉDUCATION
DE QUALITÉ



10 INÉGALITÉS
RÉDUITES



16 PAIX, JUSTICE
ET INSTITUTIONS
EFFICACES



17 PARTENARIATS POUR
LA RÉALISATION
DES OBJECTIFS





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

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.

Pour renforcer l'intérêt du travail et faciliter l'évolution des salariés dans l'entreprise, 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 compétences, et favoriser les échanges et la collaboration entre les services.



96% DE NOS COLLABORATEURS TROUVENT
LEUR TRAVAIL INTÉRESSANT



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



Pour sa deuxième participation au challenge sport-santé inter-entreprises [Bewalk](#), GESTION CREDIT EXPERT a su engager 12 de ses collaborateurs en 2019 (4 de plus vs 2018). C'était l'occasion de favoriser de manière ludique l'esprit d'équipe, la convivialité et donc le bien-être au travail. C'était un moyen 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 06 juin 2019 a eu lieu, à l'Oncopole de Toulouse, la **5ème 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.





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).

ENTREPRENEURS du Monde 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.



reseauenprendre





ENGAGER LA RESPONSABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES



CHARTE
ACHATS RESPONSABLES

V072016

Conscients que notre engagement porte également sur le partage des valeurs RSE auprès de nos 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.



CHARTE
ÉTHIQUE

V072019

Cette année, nous avons également formalisé et rédigé notre **Charte Éthique**. Elle a été distribuée à tous les collaborateurs en juillet 2019. Elle est consultable à tout moment depuis notre Système d'Information Ressources Humaines et sur notre réseau partagé. Elle est désormais prévue dans le pack de bienvenue de tout nouveau collaborateur au même titre que notre Règlement Intérieur et notre nouvelle **Charte Informatique**.



CHARTE
INFORMATIQUE

V2 2016

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.



PRINCIPAUX INDICATEURS

À fin novembre 2019, aucun jugement de violation, ni aucune pénalité en matière de respect des droits de l'Homme n'a été adressé à GESTION CREDIT EXPERT de la part de l'Inspection du Travail, de la CNIL, ou du Défenseur des Droits.

SUJET EVALUES	INDICATEURS	2018	2019
Violation des Droits de l'Homme	Pénalités obtenues (Inspection du Travail, CNIL, Défenseur des Droits etc...)	0	0
	Nombre de Réclamations émises par les salariés et/ou Non-conformités détectées par GCE	0	0



CE QU'IL FAUT RETENIR

LES ACTIONS DE GESTION CREDIT EXPERT SUR 2018/2019

- Diagnostic Agefiph
- Audit de notre système d'information
- Formalisation de notre fiche Entreprise pour prévenir les risques professionnels (avec ASTIA)
- Consultation pour le réaménagement des espaces de travail
- Enrichissement du support d'évaluation pour les entretiens individuels annuels pour faire plus de place au projet professionnel de chacun
- Participation active au 1er Rallye des Pépites Toulousaines
- Mise en place d'un SIRH
- Participation active à une matinale APEC sur le thème «Démarche RSE, quels impacts sur les pratiques RH»
- Formalisation et diffusion de notre charte RH

LES AXES DE TRAVAIL À VENIR

- Faire évaluer notre démarche RSE selon les critères de labellisation
- Mise en place d'une GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) de nos collaborateurs.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1 PAS DE PAUVRETÉ



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



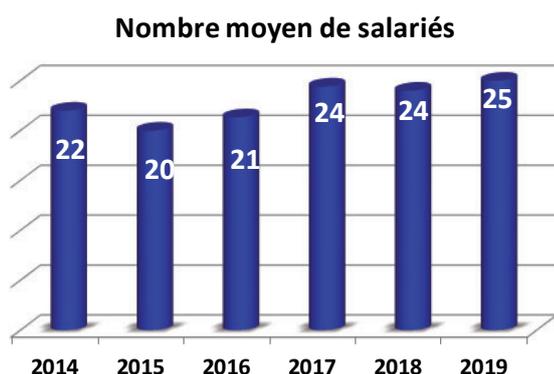


Acteur majeur du Credit Management, GESTION CREDIT EXPERT est une entreprise humaine qui se donne la responsabilité d'insuffler et de développer un modèle social efficient et ambitieux.

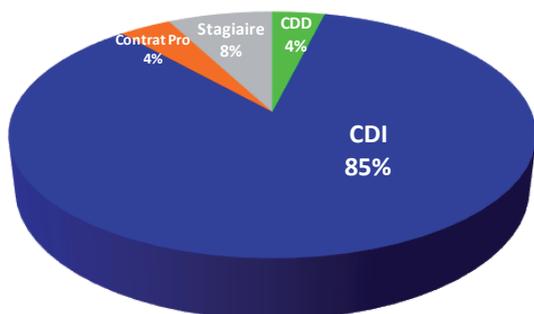
GESTION CREDIT EXPERT respecte la législation française en matière de droit du travail et les huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail qui couvrent les principes et droits fondamentaux au travail: liberté d'association, droit de négociation collective, interdiction de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

UN EFFECTIF EN PROGRESSION

Au 30 novembre 2019, le groupe comptait 25 salariés, soit une création nette d'emplois de 5 postes vs. 2015.



Avec **85%** 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.

48% de notre CA se fait à l'international. À ce titre, 16% des employés sont étrangers ou d'origine étrangère. Nous travaillons en **8 langues** pour opérer dans le monde entier et activer notre réseau de 300 correspondants internationaux (avocats, huissiers, homologues...).



UNE ENTREPRISE INTERGÉNÉRATIONNELLE

La **moyenne d'âge** au sein de l'entreprise est de **41 ans**. 9% de l'effectif a moins de 25 ans et 13% a plus de 55 ans.

UN GROUPE ENGAGÉ POUR L'ÉGALITÉ FEMMES- HOMMES

GESTION CREDIT EXPERT est une entreprise cofondée par une femme où les postes clés sont tenus en majorité par des femmes. Et parce que nous sommes persuadés que **l'égalité des droits entre les femmes et les hommes reste un levier de performance**, nous mettons tout en œuvre pour favoriser l'équilibre et la mixité pour nos équipes.

Féminisée à 78%, elle ambitionne de recruter plus d'hommes pour pousser la mixité, elle aussi facteur de succès.



78% de femmes dans le groupe

90% des cadres sont des femmes

En avril 2019, 9 de nos collaborateurs se sont portés volontaires pour représenter GESTION CREDIT EXPERT à la première édition toulousaine du **Rallye des Pépites**. Jeu de piste ludique et citoyen qui se



présente sous la forme d'un parcours découverte d'entreprises-étapes sur plusieurs circuits, le rallye est ouvert à des équipages mixtes de 4 personnes. Les «pépites» sont les entreprises-étapes qui ouvrent leurs portes ce jour-là.

Événement citoyen, il a pour objectif de **faire découvrir le potentiel économique extraordinaire d'une ville sous l'angle de la mixité et de l'entrepreneuriat au féminin**.

En interne, l'équipe a très favorablement accueilli le projet, à tous les niveaux de notre entreprise et par toutes les générations, Baby-Boomers, X, Y, et Z. Les collaborateurs ont très vite perçu l'intérêt de participer à cet événement et ont été particulièrement actifs. C'était l'occasion pour l'équipe de :

- Faire découvrir leur univers professionnel autrement,
- Montrer l'aspect très important de leur travail au quotidien pour préserver la santé des entreprises et faciliter l'économie
- Mettre en avant leurs compétences.
- Sortir, pour certains, un peu de leur zone de confort lorsqu'il s'agissait de préparer en mode projet la participation de GESTION CREDIT EXPERT à l'évènement ou d'animer l'étape le jour J.

Les notes moyennes attribuées par les équipages qui ont visité GESTION CREDIT EXPERT (110 personnes accueillies) ont été les suivantes :

- Accueil au sein de l'entreprise: 9,76/10
- Présentation de l'entreprise: 9,25/10
- Épreuve: 8,71/10

Les équipages ont manifestement passé un bon moment avec nous :

« Une équipe super dynamique, quel accueil », « Beaucoup d'enthousiasme », « Vrai travail d'équipe et accueil organisé. Big up au carot cake ».



UN GROUPE EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

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

Le groupe fait régulièrement 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.



En 2019, nous avons mené un diagnostic pour identifier des solutions en termes d'emploi et de maintien des personnes handicapées, dans l'objectif de définir un plan d'actions pragmatique et opérationnel en 2020.

UN SUIVI DE CARRIÈRE ATTENTIF ET PERSONNALISÉ

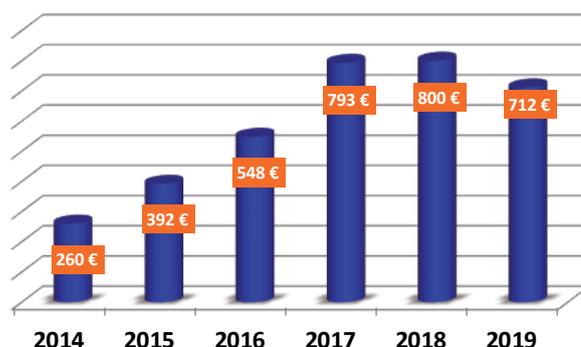
Chaque employé bénéficie d'un entretien individuel annuel, véritable outil d'échange qui vise à faire le point sur l'année écoulée et qui est source de progrès individuel et collectif. L'employé est ainsi encouragé à s'exprimer sur ses conditions de travail et à étudier avec son responsable d'équipe 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...).

125 heures de formation ont ainsi été **délivrées** à 98% des salariés de l'entreprise en 2019. Avec **712€ 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

Budget formation/salarié



En 2020, l'équipe RH mettra en place une GPEC (Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences) pour appréhender les questions d'emploi et de compétences et construire des solutions transversales



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 2019, nous avons mené un audit technique de tout notre système d'information avec pour objectif d'améliorer les conditions de



travail de chacun.

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 (congrés 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.

UN DIALOGUE SOCIAL RÉGULIER ET TRANSPARENT

Le dialogue régulier avec les membres du CSE 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...



DÉMATÉRIALISER NOTRE GESTION RH ET UTILISER UN SIRH

La digitalisation de notre gestion RH représente une belle opportunité

- De concentrer nos forces sur des tâches à valeur ajoutée et de réduire certains coûts,
- De réduire notre empreinte écologique en dématérialisant tous les documents,
- De gagner du temps sur la production de nos rapports RSE.

Dans ce contexte, le Système d'Information de gestion des ressources humaines Eurécia s'impose tout naturellement puisque grâce à lui :

- Nous gérons mieux nos processus administratifs RH,
- Nous diffusons mieux l'information en interne,
- Nous simplifions la vie de l'ensemble de nos collaborateurs,
- Nous réalisons plus rapidement nos rapports RSE grâce aux données sociales consolidées.





COMMUNIQUER ET DIFFUSER NOS BONNES PRATIQUES

Cette année, nous avons formalisé et diffusé notre charte RH. Elle est disponible sur notre réseau commun pour tous et est distribué à tout nouveau collaborateur.

Notre politique RH, ce qu'il faut retenir:





Nous avons également activement participé à des événements réservés aux PME pour faire la promotion en Occitanie d'une démarche RSE, levier de performance:

- Nous avons par exemple témoigné cette année auprès d'un public de professionnels lors d'une matinale APEC sur le thème : démarche RSE, quels impacts sur les pratiques RH ?
- Nous avons également témoigné de notre expérience sur le Rallye des Pépites aux côtés des organisateurs lors du Salon de l'Entreprise Occitanie pour recruter de futures entreprises volontaires pour les événements 2020.

GCE | GESTION CREDIT EXPERT
Solutions de Credit Management depuis 1970

18 Avril 2019
Les Matinales RH de l'APEC

GCE | GESTION CREDIT EXPERT
Solutions de Credit Management depuis 1970

La RSE

Des avantages incontestables



RSE/RH: quels enjeux pour quels bénéfices?

La RSE, levier de performance

Au niveau des RH

- Optimiser notre « marque employeur » pour attirer et fidéliser les talents
- Réduire l'absentéisme
- Stimuler, satisfaire, engager et motiver nos collaborateurs
- Respecter la réglementation
- Récompenser financièrement

« Si vous prenez soin de vos salariés, ils prendront soin de votre entreprise. » Richard BRANSON

CONSEIL
GCE | BFR EXPERTS
GCE | GESTION CREDIT EXPERT
Solutions de Credit Management depuis 1970

RECOURVEMENT
GCE | FRANCE CREANCES

ENQUÊTES
GCE | INFORCREDIT

GCE | BFR EXPERTS
GCE | GESTION CREDIT EXPERT
Solutions de Credit Management depuis 1970

GCE | FRANCE CREANCES

GCE | INFORCREDIT

La RSE
Des avantages incontestables

Gestion RH et RSE
Un tandem gagnant-gagnant

La RSE, levier de performance

Au-delà des RH

- Avantage concurrentiel
- Réputation
- Fidélité clients et autres parties prenantes
- Prévention des risques
- Bénéficier d'avantages réglementaires qui se profilent
- Impact positif sur la vision des investisseurs et de la communauté financière



GCE | BFR EXPERTS

GCE | FRANCE CREANCES

GCE | INFORCREDIT



PRINCIPAUX INDICATEURS

SUJET EVALUES	INDICATEURS	2018	2019
<i>La diversité et la non discrimination</i>			
Liberté d'association et de représentation	Nombre de réunion DP/an	11	11
Emplois des handicapés	Nombre de travailleurs handicapés <i>(Equivalent temps plein)</i>	1	1
	Pourcentage d'handicapés dans l'effectif	4%	4%
Emplois de - 25 ans	Nombre de -25 ans engagés dans l'année <i>(CDD et CDD transformés)</i>	1	1
	Nombre de -25 ans engagés sur les 3 ans	3	3
	Pourcentage des -25 ans hommes / effectif homme	14%	25%
	Pourcentage des -25 ans femmes / effectif femme	9%	6%
	Pourcentage des -25 ans dans l'effectif	13%	9%
Emplois de +55 ans	Nombre de + 55 ans engagés en CDI dans l'année	1	0
	Nombre de + 55 ans engagés en CDI sur les 3 ans	1	1
	Pourcentage de + 55 ans dans l'effectif moyen	13%	13%
Egalité Hommes / Femmes	Pourcentage de femmes dans l'effectif	89%	78%
	Pourcentage d'hommes cadres / effectif homme total	50%	33%
	Pourcentage de femmes cadres / effectif femme total	27%	55%
	Nombre de femmes ayant bénéficié d'un entretien suite à congès maternité/ parental	1	0
	Nombre de femmes ayant bénéficié d'un aménagement de poste suite à un congè maternité / parental	0	0
	Moyenne d'âge	39	41
	Nombre moyen de salariés	24	25
<i>La formation</i>			
Formation	Coût de la formation	19 210	17 794
	Nombre d'heures de formation	368	126
<i>Mouvements</i>			
Mouvements	Taux d'entrée	29%	4%
	Taux de sortie	20%	4%
	Taux de turnover	25%	4%
	Nombre d'entrées	7	1
	Nombre de sorties	5	1
<i>Nature des contrats salariés</i>			
Sécurisation de l'emploi, insertion durable	Nbre de contrats CDD confirmés	-	1
	Nbre de contrats CDI confirmés	26	22
	Nbre de contrats pro	2	1
	Nbre de stage	-	2



CE QU'IL FAUT RETENIR

LES ACTIONS DE GESTION CREDIT EXPERT SUR 2018-2019

- Une traçabilité précise de nos déchets collectés par une entreprise locale de recyclage
- L'achat de fournitures écoresponsables
- Le changement de ballasts pour une meilleure maîtrise de notre consommation d'énergie
- Une communication en interne sur les enjeux RSE lors de la semaine Européenne du Développement Durable
- Projet « zéro papier » lancé : de nouvelles orientations sont envisagées pour l'optimisation de l'espace de travail par la suppression de tout ou partie de placards et armoires.

LES AXES DE TRAVAIL À VENIR

- Optimiser notre système d'information pour réduire notre consommation d'énergie (téléphones, écrans, casques...)

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT



7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



15 VIE TERRESTRE





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

L'ECO-CONSEIL DU MOIS



Voyagez Malin !

Pensez à :

- Créer un programme de covoiturage pour les personnes qui habitent à proximité les unes des autres.
- Encourager les employés à utiliser les transports en commun, dans la mesure du possible.
- Discuter de l'introduction d'un programme vélo avec un fournisseur de vélos local.
- Envisager d'utiliser la téléconférence et la visioconférence pour limiter les déplacements en avion et en voiture.



EASYTRI -18 avenue de Larrieu Thibaud, 31100 Toulouse - SIREN : 509606364
Tél : 05 34 36 86 11 - contact@easytri.fr - www.easytri.fr

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 veillons également à la maîtrise et à la réduction de notre consommation d'énergie. Ainsi nous avons remplacé tous les ballasts pour limiter le courant utilisé.

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT



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 réalisées via EASY TRI

	2016	2017	2018	2019
 Kg de CO ²	538	170	129	133
 Litres d'eau	39 284	11 736	9 248	9 667
 Litres de pétrole	1 981	688	538	5 598
 Kg de bois	2 946	877	693	725
 KWh	19 650	5 924	4 629	4 847

Depuis 2018, nous faisons 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.

Début 2019, pour réduire notre impact carbone et agir pour l'environnement tout en sensibilisant nos parties prenantes, nous avons offert à tous nos collaborateurs, clients et autres partenaires, des arbres à planter. Le principe: nous avons envoyé 450 e-card animées Reforest'Action, et pour chacune, 1 arbre a été planté dans le monde.



Consultez nos forêts sur la carte : ● Projet en cours ● Projet clos ou recherchez une forêt

Plan Satellite

Données cartographiques ©2019 Conditions d'utilisation

15 arbres plantés par GESTION CREDIT EXPERT dans sa forêt

Bénéfices créés par les arbres déjà plantés

-  CLIMAT
8 685 km en voiture compensé(s)
-  BIODIVERSITÉ
45 abris pour animaux créé(s)
-  SANTÉ
60 mois d'oxygène généré(s)
-  EMPLOI
15 heure(s) de travail créé(e)

Ils contribuent à la plantation Nombre des Reforest'acteurs :15

En savoir plus sur Reforest'Action



Limiter les déplacements professionnels polluants et les émissions carbone.

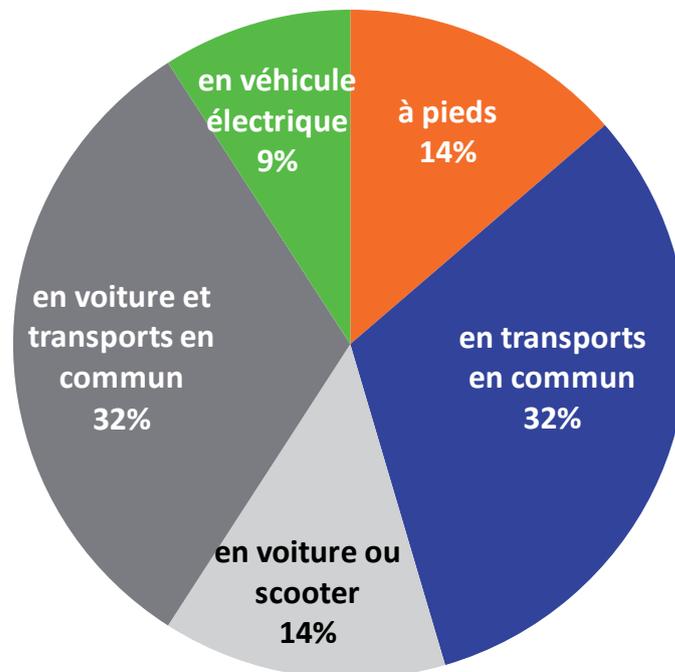
Notre siège social est équipé d'un système de visioconférence pour réduire les déplacements professionnels.

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**.



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 55% des effectifs se déplacent exclusivement en transports en commun ou transports verts, et 32% mixent voiture et transports en commun.





PRINCIPAUX INDICATEURS

SUJET EVALUES	INDICATEURS	2018	2019	Evolution
Consommation papier	Nbre de Cartons papier	345	320	-7%
	kg	6 383	5 920	-7%
Consommation Energie	kWh consommés	18 102	13 936,00	-23%
	KG de CO ²	129	133	3%
Economies d'énergie réalisées via EASY TRI	Litres d'eau	9 248	9 667	5%
	Litres de pétrole	538	5 538	941%
	Kg de bois	693	725	5%
	KWh	4 629	4 847	5%

* consommation estimée, données 2019 jusqu'au 31/10



CE QU'IL FAUT RETENIR

LES ACTIONS DE
GESTION CREDIT EXPERT
SUR 2018-2019

- Notre code d'achats responsables a été formalisé et diffusé
- Notre code éthique a été formalisé et diffusé auprès de tous nos collaborateurs
- Notre Plan d'Assurance Sécurité a été formalisé et est transmis à nos parties prenantes qui en font la demande

LES AXES DE
TRAVAIL À VENIR

- Sensibilisation et formations sur le thème de la lutte contre les fraudes et la corruption
- Obtention de la norme ISO 27001

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



16 PAIX, JUSTICE
ET INSTITUTIONS
EFFICACES





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 COMPTABLE ET EXTRA-FINANCIÈRE

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.



Par ailleurs nous diffusons sur notre site internet notre démarche RSE et notre Communication sur le Progrès qui vaut pour reporting extra-financier. Nous communiquons également les résultats de l'évaluation annuelle de notre Performance RSE par EcoVadis. Nous intervenons aussi lors de conférences et salons, participons à des Trophées RSE.

Enfin, nous communiquons en interne de manière systématique et régulière nos actualités en lien avec la RSE.

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 avertir son supérieur hiérarchique qui prend alors la décision d'accepter (ou d'offrir) le cadeau ou l'avantage considéré.

CONFLITS D'INTÉRÊTS

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.

Cette année, nous avons formalisé par écrit et diffusé en interne **notre charte éthique** qui appelle le dirigeant et tous ses collaborateurs à respecter une éthique professionnelle énoncée sous la forme de "principes d'actions".

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Déjà fortement engagée sur les questions liées à la sécurité, GESTION CREDIT EXPERT a formalisé sa **charte informatique** et a commandé un audit par un prestataire externe de sa sécurité informatique et formalisé son **Plan Assurance Sécurité** en 2019.

CyberVadis nous a également évalué cette année pour la première fois et nous a octroyé la note de 645/1000.

Pour prévenir les risques de cyber attaque, GESTION CREDIT EXPERT a contracté une **assurance**.

En 2020, GESTION CREDIT EXPERT démarrera un travail d'alignement sur les pratiques issues du référentiel **ISO 27001**.



Pour GESTION CREDIT EXPERT, la protection de la vie privée et des données personnelles est un sujet important.

GESTION CREDIT EXPERT s'engage à respecter, d'une part, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite Loi « Informatique et Libertés », telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, et d'autre part le Règlement européen UE/2016/679 qui définissent les conditions dans lesquelles des traitements de données à caractère personnel peuvent être effectués.

Les personnes concernées par les traitements ont divers droits dont un droit d'accès et de rectification des données enregistrées sur leur compte.

UN D.P.O. POUR VEILLER AU RESPECT DE LA PROTECTION DES DONNÉES

GESTION CREDIT EXPERT a désigné un Délégué à la protection des données à caractère personnel (D.P.O.). Ce dernier a pour mission de veiller au respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 RGPD mis en application au 25 mai 2018.

GESTION CREDIT EXPERT a formalisé la procédure de demande d'accès aux données personnelles:

- Le D.P.O est obligatoirement consulté par le responsable des traitements préalablement à leur création.
- Il recense dans un registre la liste de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel de GESTION CREDIT EXPERT au fur et à mesure de leur mise en oeuvre.
- Cette liste est tenue à disposition de toute personne en faisant la demande.

Elle est également diffusée sur l'intranet de GESTION CREDIT EXPERT.

- Le correspondant veille au respect des droits des personnes (droit d'accès, de rectification et d'opposition).
- En cas de difficultés rencontrées lors de l'exercice de ces droits, les personnes concernées peuvent saisir le DPO à l'adresse mail dpo@gestioncreditexpert.com.

Par ailleurs **tous les collaborateurs** de GESTION CREDIT EXPERT ont été **sensibilisés aux bonnes pratiques de traitement des données personnelles.**

GESTION CREDIT EXPERT, conformément aux dispositions légales, a mis en oeuvre diverses mesures techniques et organisationnelles pour collecter, sécuriser, traiter, conserver, et archiver les données personnelles.



PRINCIPAUX INDICATEURS

SUJET EVALUES	INDICATEURS	2018	2019
Délais de paiement des fournisseurs	Taux de paiement des factures fournisseurs dans les 30 jours	100%	100%
Lutte contre la corruption	Nombre d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel	-	-
Contrôles juridiques et comptables	Nombre d'erreurs détectées	-	-
Solidité financière			G4+

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



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