GESTION CREDIT EXPERT

Credit Management depuis 1970

2021-22

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS

UN GLOBAL COMPACT

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 4

UNE TRIPLE EXPERTISE POUR UNE APPROCHE GLOBALE DU RISQUE CLIENT 5

GESTION CREDIT EXPERT AU SERVICE DES ENTREPRISES DEPUIS PLUS DE 50 ANS 6

CHIFFRES ET INFORMATIONS CLÉS 7

LA RSE, UNE DÉMARCHE VOLONTAIRE, PRIORITAIRE ET INCLUSIVE POUR GESTION CREDIT EXPERT 8

NOTRE RAISON D'ÊTRE : PRÉSERVER LA SANTÉ FINANCIÈRE DES ENTREPRISES 9
RSE ET QUALITÉ, LE CIMENT DE NOS FONDATIONS 9
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

PRÉSENTATION DU GLOBAL COMPACT 13

DROITS DE L'HOMME 14

NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL 15

ENVIRONNEMENT 15

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 15

NOS ENGAGEMENTS ET ACTIONS DANS LE CADRE DE NOTRE ADHÉSION AU PACTE MONDIAL 16

DROITS DE L'HOMME 17
L'humain au cœur de la performance 18
COVID-19, s'adapter et réinventer les modes de travail 20
Soutenir des programmes d 'aide en accord avec nos valeurs 21
Engager la responsabilité de nos collaborateurs et autres parties prenantes 22
Principaux indicateurs 23

DROITS DU TRAVAIL 24
Un effectif maintenu 25
Un processus d'accueil des nouveaux collaborateurs suivi rigoureusement 25
Des profils variés et multiculturels pour des activités sans frontières 25
Une entreprise intergénérationnelle 26
Un groupe engagé pour l'égalité Femmes-Hommes 26
Un groupe en faveur de l'égalité des chances 26
Un suivi de carrière attentif et personnalisé 26
Développer les compétences professionnelles de nos collaborateurs 26

Offrir des conditions de vie favorables à la qualité du travail 27
La transformation digitale 28
Un dialogue social régulier et transparent 29
Communiquer et diffuser nos bonnes pratiques 30
Principaux indicateurs 32

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT 33
Objectif économie d'énergie, recyclage et réduction des déchets 34
Principaux indicateurs 37

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 38
Une transparence comptable et extra-financière 39
Une sélection objective et impartiale des fournisseurs 39
Le respect des délais de paiement fournisseurs 39
Un encadrement précis concernant les cadeaux d'affaires et autres avantages 40
Conflits d'intérêts 40
Pas de contribution politique par et au nom de GESTION CREDIT EXPERT 40
Sécurité de l'information 41
Un D.P.O pour veiller au respect de la protection des données 41
Principaux indicateurs 42

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 en 1970.

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

UNE TRIPLE EXPERTISE POUR UNE APPROCHE GLOBALE DU RISQUE CLIENT

GESTION CREDIT EXPERT AU SERVICE DES ENTREPRISES DEPUIS PLUS DE 50 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.

GCE | BFR EXPERTS

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.

GCE | FRANCE CREANCES

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.

GCE | INFORCREDIT

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

16ème
des 500 spécialistes français de la gestion externalisée
du poste clients et du recouvrement de créances

4ème
cabinet 100% français et indépendant du marché
3 métiers, 4 marques

150 m€
sous gestion (130m€ pour compte de tiers; 20m€ pour compte propre)

100 000
dossiers gérés

10 000
enquêtes réalisées / an

France
Équipes toutes basées dans l'Hexagone

54
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.

NOTRE RAISON D'ÊTRE : PRÉSERVER LA SANTÉ FINANCIÈRE DES ENTREPRISES

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).

RSE ET QUALITÉ : LE CIMENT DE NOS FONDATIONS

Nos politiques RSE et Qualité sont le ciment de nos fondations, elles nous aident à penser et à diriger notre entreprise de manière globale au quotidien : organisation, système de management, offre produit, impact auprès de toutes nos parties prenantes.

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 règlementation 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 sont à l'origine de 25% des défaillances d'entreprises et conduisent à la suppression d'emplois. 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 financière des entreprises** et donc aussi de leurs emplois. C'est d'autant plus vrai avec la crise de la COVID-19.

…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.

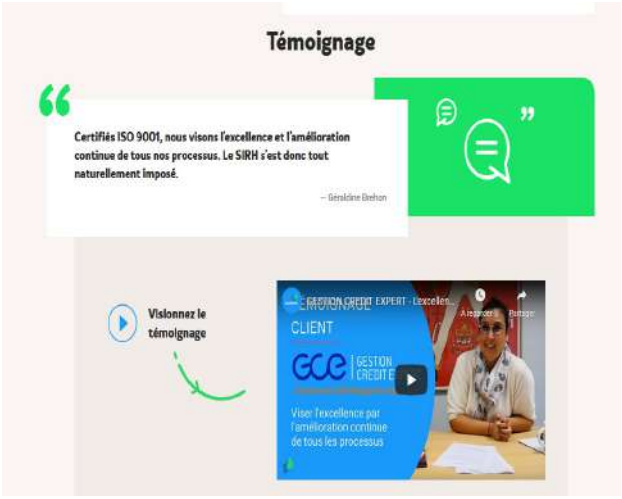
Enfin, nous participons à des évènements réservés aux PME pour faire la promotion sur notre territoire d'une démarche RSE, levier de performance. Et sur le web, nous témoignons de nos expériences et démarches sur le sujet.

La RSE n'est pas réservée aux grandes entreprises : une PME témoigne

S'évaluer, oui, mais au bon moment !

"Avant de sauter le pas de l'évaluation, il faut s'assurer que la démarche est clairement amorcée et portée par le dirigeant."

Mélanie Léonetti, Responsable Marketing et Communication en charge des partenariats et de la RSE de GESTION CREDIT EXPERT (GCE)



UNE ÉVALUATION TRÈS POSITIVE ET TRÈS GRATIFIANTE DE NOTRE DÉMARCHE RSE

GESTION CREDIT EXPERT a reçu en avril 2022 la médaille de **« Platine » EcoVadis** avec un score de **76/100**. Ce score nous positionne parmi le **top 1% des milliers d'entreprises évaluées dans le monde** et dont l'engagement est continu et performant en matière de RSE. Notre approche est considérée par EcoVadis comme «avancée» et définie comme structurée et proactive. Nos engagements et actions pour le développement durable sont concrets.

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

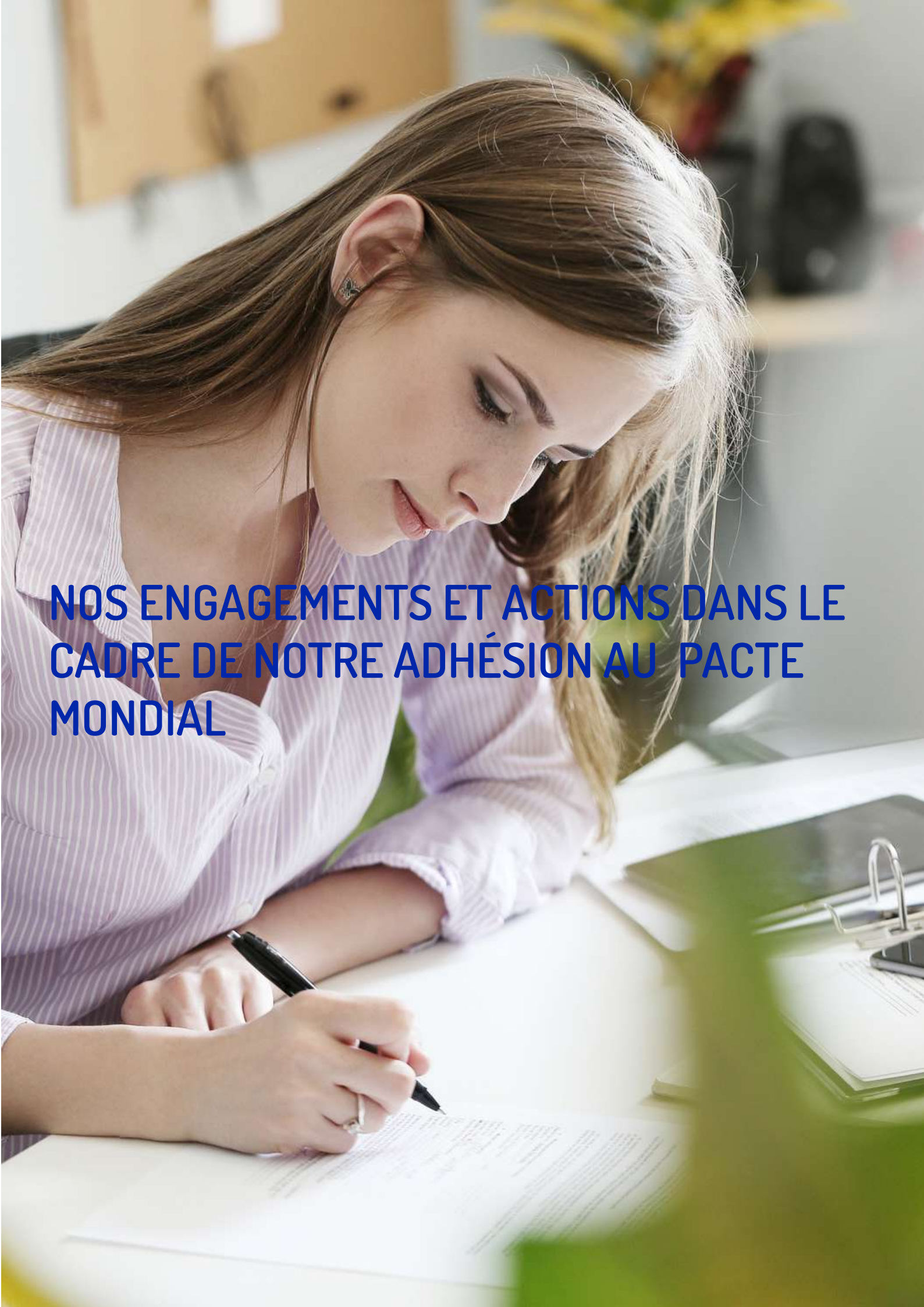
Principe 7
Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

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

Après bientôt 2 années de crise sanitaire, les gouvernements, les sociétés, les communautés et les individus sont éprouvés. **L'heure est toujours à la solidarité et à la coopération** pour lutter contre :

- Le virus et atténuer les effets, souvent imprévus, des mesures visant à stopper sa propagation,
- Les inégalités et les injustices,
- Les populismes qui sont de plus en plus présents.

Loin de remettre en question les objectifs de développement durable, les causes profondes et les impacts inégaux de la COVID-19 et des autres évènements de 2020/2021 montrent précisément pourquoi nous avons besoin du Programme 2030. Seulement, le chemin pour les réaliser sera plus difficile et plus complexe.

GESTION CREDIT EXPERT, se mobilise à son niveau pour le respect sans demi-mesure des Droits de l'Homme.

Cette Communication sur le Progrès, sans prétendre à être exhaustive, montre nos actions pour combattre la pauvreté et les inégalités, favoriser le bien-être, la santé et l'éducation pour tous.

DROITS DE L'HOMME

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

L'HUMAIN AU CŒUR DE LA PERFORMANCE

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

Nos collaborateurs bénéficient d'un environnement de travail stimulant, exempt de toute forme de discrimination et de harcèlement.
Nous sommes très attentifs à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Au-delà de la rémunération salariale, nos collaborateurs ont accès à des prestations de qualité en termes de Mutuelle & Prévoyance au-delà du minimum légal, aux tickets restaurant et à l'accord 35h.

Chaque année, nous menons **une enquête auprès de tous nos collaborateurs** pour mesurer le taux de satisfaction globale dans l'entreprise. Leurs attentes et perceptions sur leur environnement de travail ainsi que leur engagement est scrupuleusement étudié afin de mettre en place des actions d'amélioration en continu.

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.

DROITS DE L'HOMME

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

- Les Foulées des entreprises: tous les mois de juin, à l'Oncopole de Toulouse cette course sportive pour la recherche médicale contre le cancer et en faveur du développement des projets d'aide aux malades atteints de cette maladie.

- Don du sang: les 15 et 17 décembre 2021, une partie de nos équipes d'ARRAS ont participé à un don du sang en équipe avec l'Etablissement Français du Sang. 8 de nos collaborateurs ont ainsi pu contribuer à leur echelle à soigner plus d'1 M de malades chaque année en France tout en favorisant la cohésion autour d'un évènement plein de sens. L'année prochaine nous espérons étendre l'action à l'ensemble de nos équipes en France.

DROITS DE L'HOMME

COVID-19, S'ADAPTER ET RÉINVENTER LES MODES DE TRAVAIL

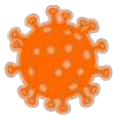
En 2020, notre Comité de Direction a déclenché notre **Plan de Continuité de l'Activité** pour préserver la santé de tous les collaborateurs.

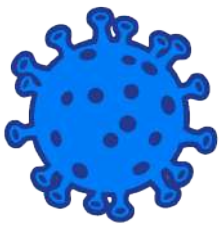
- 1 jour avant la date du premier confinement en France, toute l'équipe était 100% opérationnelle en télétravail,
- Les gestes barrières ont très vite intégré nos habitudes : distanciation sociale, fourniture de masques et gel hydroalcoolique, renforcement de l'hygiène des locaux ...

En 2021, nos équipes ont appris à mixer télétravail et travail en présentiel. Parce qu'il est aussi très important de **maintenir le lien avec les équipes,**

- La réunion générale en visioconférence mise en place dés mars 2020 toutes les semaines est restée maintenue depuis 2 fois/mois,
- Une communication régulière a été assurée par la Direction Générale et le CSE afin d'expliquer à chaque collaborateur les mesures prises à chaque étape de la crise.
- À l'occasion du 1er Mai et Noël, chaque collaborateur s'est vu livrer à domicile une attention particulière en guise de remerciement pour l'implication constante malgré les circonstances exceptionnelles.

GCE | GESTION CREDIT EXPERT
Credit Management depuis 1970





DROITS DE L'HOMME

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'entreprenariat 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

DROITS DE L'HOMME

ENGAGER LA RESPONSABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES

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.

Notre **Charte Éthique** est consultable à tout moment depuis notre Système d'Information Ressources Humaines et sur notre réseau partagé. Elle est également prévue dans le pack de bienvenue de tout nouveau collaborateur au même titre que notre Règlement Intérieur et notre nouvelle **Charte Informatique.**

Depuis 2017 nous communiquons de manière systématique notre **Communication sur le Progrès**. Le document est 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.

DROITS DE L'HOMME

PRINCIPAUX INDICATEURS

À fin décembre 2021, 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.

DROIT DE L HOMME					
SUJETS EVALUES	**INDICATEURS**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Violation des Droits de l'Homme	Pénalités obtenues (Inpection du Travail, CNIL, Défenseur des Droits etc...)	0	0	0	0
	Nombre de Réclamations émises par les salariés et/ou Non-conformités détectées par GCE	0	0	0	0

DROITS DU TRAVAIL

CE QU'IL FAUT RETENIR

Dans le contexte actuel, maintenir un niveau optimal des conditions de travail à la fois en présentiel et en télétravail est un enjeu de premier ordre pour le monde de l'entreprise.

GESTION CREDIT EXPERT s'est appuyée sur les normes internationales du travail **pour une reprise équitable, durable** et plus que jamais **centrée sur l'humain.**

Ainsi, pour mieux gérer et développer ce potentiel, nous mettons en place plusieurs dispositifs et pratiques comme le suivi de carrière attentif et personnalisé, la gestion des talents, l'investissement fort en matière de formation ou l'amorce d'un plan d'actions pour une démarche globale comme la Gestion prévisionnelle des emplois et compétences...

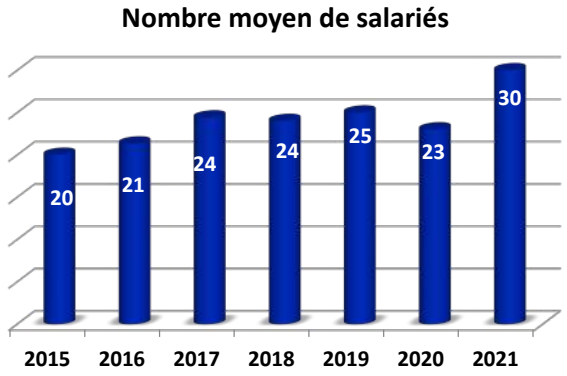
DROITS DU TRAVAIL

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.

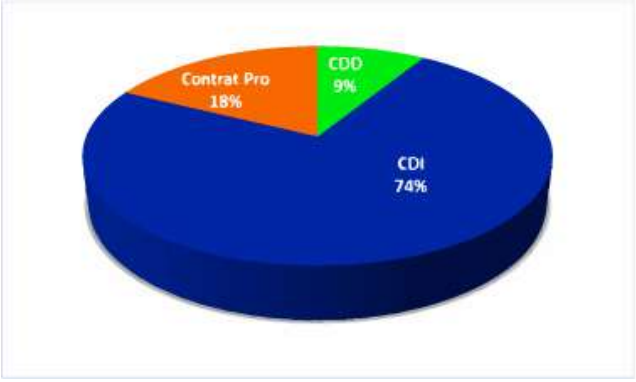
GESTION CREDIT EXPERT respecte la législation française en matière de droit du travail et les huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail qui couvrent les principes et droits fondamentaux au travail: liberté d'association, droit de négociation collective, interdiction de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

UN EFFECTIF MAINTENU

Au 31 décembre 2021,GESTION CREDIT EXPERT comptait **30 salariés.**



Avec **74%** de salariés en **CDI,** GESTION CREDIT EXPERT contribue à lutter contre la précarité de l'emploi.



UN PROCESSUS D'ACCUEIL DES NOUVEAUX COLLABORATEURS SUIVI RIGOUREUSEMENT

Pour une adaptation simple et rapide de tout nouveau collaborateur, 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...).

DROITS DU TRAVAIL

UNE ENTREPRISE INTERGÉNÉRATIONNELLE

La **moyenne d'âge** au sein de l'entreprise est de **37 ans**. 32% de l'effectif a moins de 29 ans et 23.5% a plus de 50 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 79%, elle ambitionne de recruter plus d'hommes pour pousser la mixité, elle aussi facteur de succès.

79% de femmes
84% des cadres sont des femmes

UN GROUPE EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

GESTION CREDIT EXPERT compte deux personnes 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.

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.

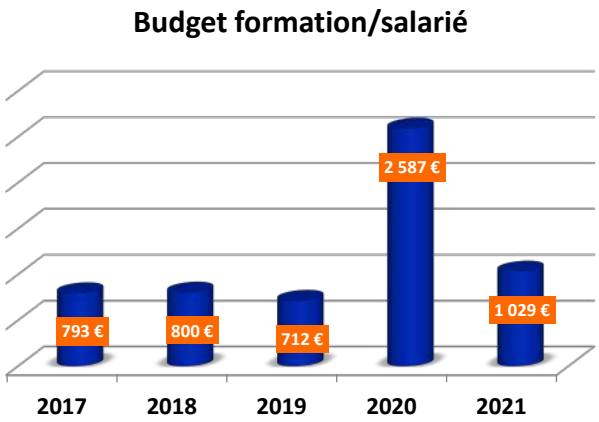
DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DE NOS COLLABORATEURS

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.

DROITS DU TRAVAIL

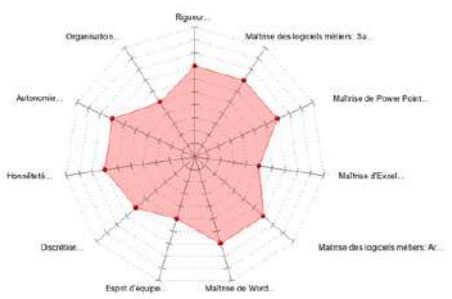
Et pour optimiser la productivité des salariés et leur taux de satisfaction, plusieurs modes de formation leur sont proposés (en ligne, par téléphone, sessions spéciales...).

Le nombre d'heures de formation a été de **162.1 heures en 2021.** Comme chaque année, nous mettons l'accent sur la formation pour développer les compétences



des collaborateurs en tenant compte du souhait d'évolution de chacun.

Dés 2019, nous avons listé, collecté et classé les indicateurs RH pertinents. L'objectif à ce stade était d'avoir une cartographie exhaustive et plus qualitative des données RH de la société.
Sur la base de cet état des lieux, l'équipe RH a amorcé **un plan d'actions pour la mise en place d'une GPEC** en vue d'appréhender les questions d'emploi et de compétences et construire des solutions transversales répondant aux enjeux de l'entreprise.



Début 2022, nous avons enrichi notre SIRH d'un module de gestion GPEC pour plus d'efficacité et une meilleure visibilité des performances de chaque collaborateur.

OFFRIR DES CONDITIONS DE VIE FAVORABLES À LA QUALITÉ DU TRAVAIL

Des conditions matérielles optimales

- En télétravail

Toute l'équipe a été 100% opérationnelle en télétravail dés le 15 mars 2020.

Pour recueillir les témoignages des collaborateurs, savoir ce qu'ils ont vécu au quotidien et identifier des pistes de progrès, nous avons mené **une enquête de satisfaction sur le télétravail durant la période de confinement.** Etaient-ils bien installés ? Ont-ils eu tout ce dont ils avaient besoin pour travailler à distance ? Leurs rapports avec l'entreprise et leurs managers ont-ils changé ? Avaient-ils des conseils à donner pour améliorer le télétravail ?

Les résultats de l'enquête ont servi de base à un plan d'actions pour permettre la continuité du télétravail à 80% pour tous les collaborateurs qui le souhaitent et pour trouver des pistes d'amélioration continue.

Une charte télétravail a été définie et soumise à tous les collaborateurs.

- Ou bien en présentiel

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 2020, nous avons réaménagé tous les bureaux à la fois pour répondre aux exigences sanitaires et pour rendre plus ergonomique

et agréable les postes de travail.

LA TRANSFORMATION DIGITALE

La digitalisation avancée de l'entreprise a été d'une aide précieuse dans le contexte de pandémie liée à la COVID-19. Tous les équipements nécessaires à la continuité des activités de l'entreprise étaient en place (PC portables pour tous équipés de caméras et de casques) et la culture du travail en mode collaboratif ancré depuis quelques années dans la société, ont fait que nos performances ont résisté voire dans certains domaines progressés malgré les confinements et autres contraintes.

La dématérialisation de notre gestion rh

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.

En 2021, nous avons initié le projet de nous doter d'un **coffre-fort numérique RH** pour stocker et archiver de manière pérenne et sécurisée les données à caractère sensible et/ou confidentiel. Ansi, dés mars 2022, nos salariés pourrons accéder à leurs bulletins de salaire partout, à tout moment et en toute sécurité. Une simple connexion internet suffira. Le stockage des bulletins de paye dans le coffre-fort électronique les affranchira également des contraintes liées à la perte d'un document, qui peut s'avérer préjudiciable.

La dématérialisation des factures

Nous avons amorcé le projet de la **facturation électronique** en 2019 soit 4 ans avant que cela devienne obligatoire au 1er janvier 2023, d'abord pour les factures clients et ensuite pour les factures fournisseurs. Au delà de l'économie de papier visée, c'est aussi un gain de place pour l'archivage, des délais de paiement plus courts, un meilleur enregistrement comptable et une action en faveur de la lutte contre la fraude à la TVA.

En mars 2022, nous passerons à la **signature électronique des documents** pour simplifier encore plus nos démarches, gagner en temps et en efficacité.

DROITS DU TRAVAIL

La sensibilisation à la cybersécurité

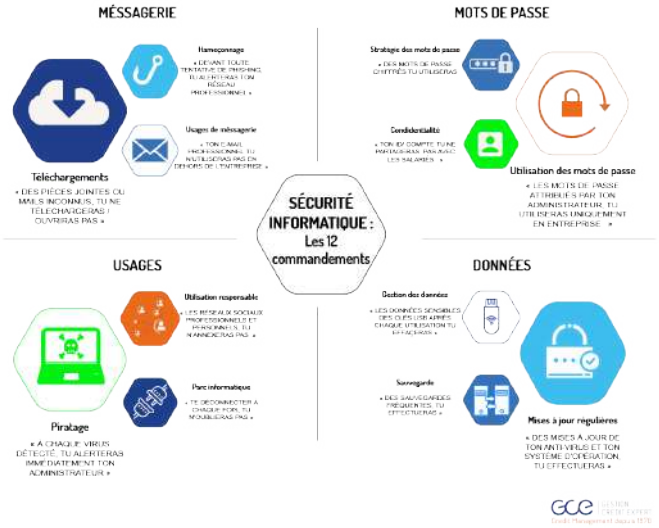
Parallèlement à tout cela, tous les collaborateurs ont bénéficié d'une **formation sur la cybersécurité** reprenant les enjeux de la sécurité des Systèmes d'Information, le panorama des menaces et les bonnes pratiques pour lutter contre la cybercriminalité.

Pour développer les bons réflexes et le degré de maturité de nos collaborateurs face aux cyberattaques, nous avons aussi entrepris une **campagne e-mailing interne de sensibilisation** qui reprend une cartographie illustrant les 12 commandements de la sécurité informatique . Chaque mois, 1 commandement fait l'objet d'un mail dédié reprenant les bonnes pratiques pour éliminer les risques.

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.

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.

En 2021, le Comité Social et Economique s'est réuni 12 fois, les réunions mensuelles ont été maintenues en visioconférence et des réunions bimensuelles d'équipe ont été organisées pour maintenir la cohésion et l'implication de tous, même à distance.

Car la transparence reste une valeur fondatrice du groupe, et s'applique au quotidien, à travers une communication régulière des dirigeants et responsables vers l'ensemble des salariés.

En mars 2021, nous avons mené un **audit RH** avec le concours du cabinet RHtoYOU pour :

- Challenger notre stratégie Rh et notre politique de management,

DROITS DU TRAVAIL

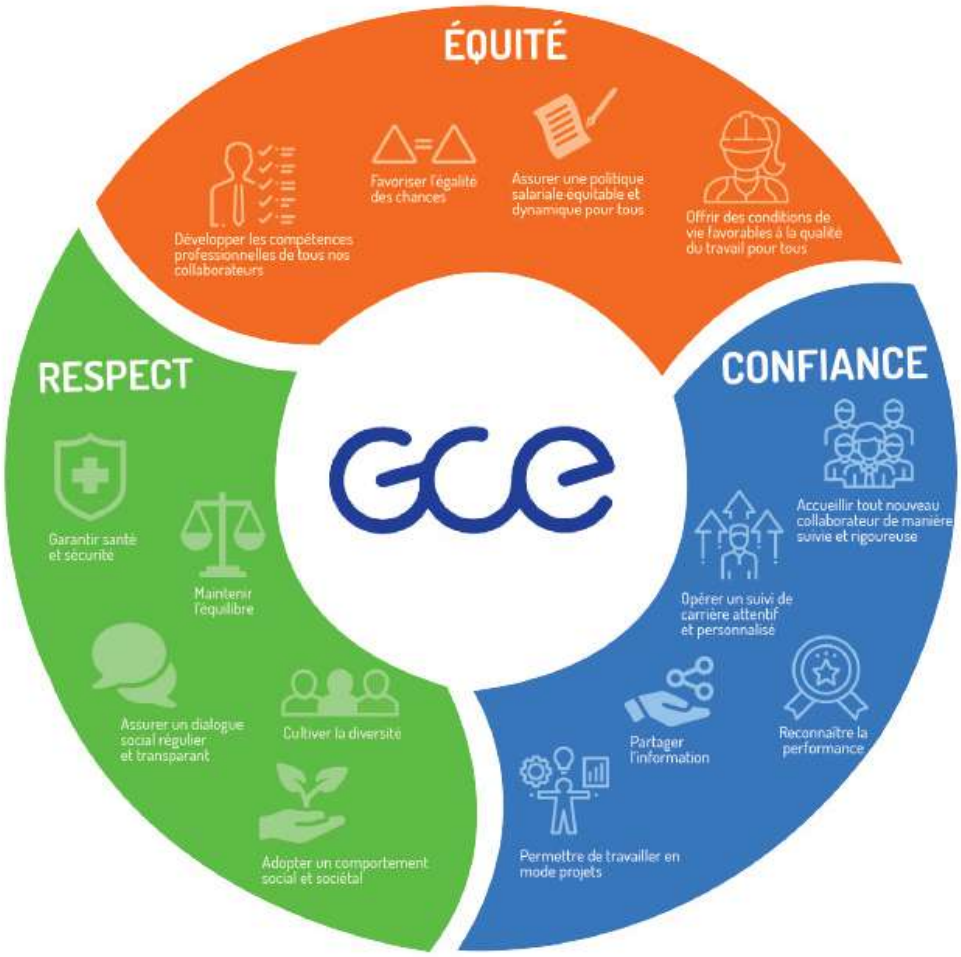
- Faire le point et trouver des leviers d'amélioration sur notre organisation, et nos outils RH
- Vérifier notre conformité à la règlementation RH (droit du travail, convention collective)
- Évaluer les risques RH et proposer des actions correctives.

Les résultats et le plan d'actions défini à la suite de l'audit ont ensuite été partagés à l'ensemble des salariés.

COMMUNIQUER ET DIFFUSER NOS BONNES PRATIQUES

Notre charte RH est disponible sur notre réseau commun pour tous et est distribuée à tout nouveau collaborateur.

Notre politique RH, ce qu'il faut retenir :



DROITS DU TRAVAIL

Dés que nous le pouvons, nous participons à des évènements pour la promotion d'une démarche RSE, levier de performance :

La dernière action en date, le témoignage de notre dirigeant Christophe NOBILET retranscrit en vidéo et podcast sur les réseaux sociaux et le site internet d'INTERACTIFS en faveur de leur formation autour de la compétence relationnelle.

La cohésion, l'esprit d'équipe et le bien-être au travail, restent une priorité pour GCE, tout autant que la performance. Et dans le contexte actuel, maintenir le lien et le sens du résultat avec les équipes mixant présentiel et télétravail à un niveau optimal représente un enjeu de premier ordre. Nous avons ainsi été très volontaristes sur la formation des équipes pour leur permettre d'améliorer leurs talents de communication interpersonnelle :

- Pour rendre plus simples, plus transparents et plus efficaces les échanges entre collaborateurs,
- Pour qu'ils gagnent en efficacité, clarté et leadership lorsqu'ils traitent avec les autres parties prenantes externes à l'entreprise (clients, fournisseurs, partenaires…).

Extrait intervention matinale APEC en 2019

DROITS DU TRAVAIL

PRINCIPAUX INDICATEURS

DROIT DU TRAVAIL					
SUJETS EVALUES	**INDICATEURS**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Liberté d'association et de réprésentation	Nombre de réunion DP/an	11	11	15	12
Emplois des handicapés	Nombre de travailleurs handicapés *(Equivalent temps plein)*	1	1	1	2
	Pourcentage d'handicapés dans l'effectif	4%	4%	4%	8%
Emplois de - 25 ans	Nombre de -25 ans engagés dans l'année *(CDI et CDD trans*	1	1	1	0
	Nombre de -25 ans engagés sur les 3 ans	3	3	2	1
	Pourcentage des -25 ans hommes / effectif homme	14%	25%	20%	14%
	Pourcentage des -25 ans femmes / effectif femme	9%	6%	13%	15%
	Pourcentage des -25 ans dans l'effectif	13%	9%	14%	15%
Emplois de +55 ans	Nombre de + 55 ans engagés en CDI dans l'année	1	0	0	0
	Nombre de + 55 ans engagés en CDI sur les 3 ans	1	1	1	0
	Pourcentage de + 55 ans dans l'effectif moyen	13%	13%	17%	15%
Egalité Hommes / Femmes	Pourcentage de femmes dans l'effectif	89%	78%	83%	79%
	Pourcentage d'hommes cadres / effectif homme total	50%	33%	20%	29%
	Pourcentage de femmes cadres / effectif femme total	27%	55%	46%	41%
	Nombre de femmes ayant bénéficié d'un entretien suite à congès maternité/ parental	1	0	1	1
	Nombre de femmes ayant bénéficié d'un aménagement de poste suite à un congè maternité / parental	0	0	1	1
	Moyenne d'âge	39	41	35,75	37
	Nombre moyen de salariés	24	25	23	30
La formation					
Formation	Coût de la formation	19 210	17 794	62 097	30 883
	Nombre d'heures de formation	368	126	234	162
	Budget formation/salarié	800	712	2 700	1 029
Mouvements					
Mouvements	Taux d'entrée	29%	4%	29%	27%
	Taux de sortie	20%	4%	16%	17%
	Taux de turnover	25%	4%	23%	22%
	Nombre d'entrées	7	1	7	8
	Nombre de sorties	5	1	4	5
Nature des contrats salariés					
Sécurisation de l'emploi, insertion durable	Nbre de contrats CDD confirmés	-	1	4	3
	Nbre de contrats CDI confirmés	26	22	25	25
	Nbre de contrats pro	2	1	3	6
	Nbre de stage	-	2	2	5

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les questions d'écologie et de protection de l'environnement sont des sujets qui nous concernent tous de manière individuelle et collective.

Parce que nous pensons que l'entreprise doit **fédérer autour de la protection de l'environnement**, GESTION CREDIT EXPERT s'efforce de **prévenir et limiter la pollution**, **sensibiliser** toutes ses parties prenantes au respect de l'environnement, et d'**intégrer** autant que possible **cette démarche dans son système de management**.

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

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 :

1- le respect de la règlementation 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 écogestes, 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 incitations 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

Depuis 2020 nous nous proposons aux collaborateurs qui le souhaitent **la carte Bimpli** (ex-Apetiz - titre restaurant dématérialisé). Nous contribuons de cette manière à **économiser un peu les ressources forestières de la planète.** Pas de carnet à imprimer, ni à livrer chaque mois. Une seule carte est fabriquée et livrée pour 4 ans. Des économies de papier, de CO^2 et d'encre.

Recycler en Haute Garonne pour l'environnement et par solidarité

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	2020	2021
Kg de CO^2	538	170	129	133	230	151
Litres d'eau	39 284	11 736	9 248	9 667	16 881	11 078
Litres de pétrole	1 981	688	538	5 598	886	562
Kg de bois	2 946	877	693	725	1 267	831
KWh	19 650	5 924	4 629	4 847	8 410	5 539

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.

En 2020, nous avons repensé l'espace de travail des collaborateurs et avons changé le parc informatique ainsi que le mobilier. **Soucieux que notre matériel soit réinjecté dans l'économie circulaire**, nous avons confié la collecte de nos écrans, pc et téléphones obsolètes ou hors service à Phoenix Micro, association loi 1901 basée à Toulouse, qui valorise l'économie sociale et solidaire.

En 2022, nous nous interesserons au **Cyber Word Clean Up Day**, journée de sensibilisation à l'empreinte environnementale du numérique, organisée en France, Belgique et Suisse. L'objectif : créer les conditions d'une prise de conscience globale de l'impact environnemental du numérique en déployant une action de sensibilisation au numérique responsable, fédératrice, et conviviale.

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Puis, nous avons fait don de notre mobilier de bureau à l'Association ESPOIR qui intervient auprès des publics en situation ou en risque de fragilité d'adaptation ou d'insertion sociale.

Le choix d'une énergie 100% renouvelable

Pour aller plus loin dans notre démarche d'économie d'énergie, nous avons décidé de changer de fournisseur d'électricité en février 2020. Après consultation, notre choix s'est naturellement porté sur **Planète OUI, fournisseur et gestionnaire d'énergie 100% renouvelable** à prix abordable.
C'est une action concrète qui nous aide à opérer une transition énergétique tout en aillant la maîtrise de notre budget.

Planète Oui est le seul fournisseur français offrant une électricité éco labellisée
Fondé en 2007, Planète Oui a été l'un des premiers fournisseurs à proposer des offres d'électricité « verte » en France. En 2016, Planète Oui a été racheté par l'agrégateur BCM Energy. Initialement uniquement fournisseur, Planète Oui est aujourd'hui également agrégateur-producteur d'énergie renouvelable. Planète Oui s'est glissé au 1er rang des fournisseurs d'électricité verte selon Greenpeace en 2020.

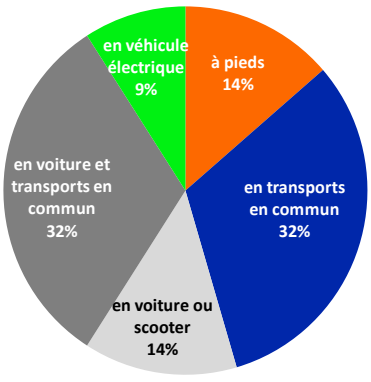
Limiter les déplacements professionnels polluants et les émissions carbone

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 Quadient 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.



RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

PRINCIPAUX INDICATEURS

ENVIRONNEMENT						
SUJETS EVALUES	**INDICATEURS**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**Evolution N-1**
Consommation papier	Nbre de Cartons papier	345	320	285	170	-40%
	kg	863	800	713	425	-40%
Consommation Energie	kWh consommés	16 532	15 608	16 820	16 994	1%
Economies d'énergie réalisées via EASY TRI	KG de CO^2	129	133	230	151	-34%
	Litres d'eau	9 248	9 667	16 881	11 078	-34%
	Litres de pétrole	538	5 598	886	562	-37%
	Kg de bois	693	725	1 267	831	-34%
	KWh	4 629	4 847	8 410	5 539	-34%

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

CE QU'IL FAUT RETENIR

Conscients que nos choix en termes d'achats de biens ou de services sont un moyen d'agir à notre échelle, nous avons adopté depuis quelques temps une consommation responsable et en avons formalisé les termes.
Conscients aussi que la période de crise où chaque opportunité revêt la plus grande importance nous souhaitons nouer des partenariats fondés sur la confiance et la transparence.

Aussi, nous nous efforçons de :

- Communiquer en toute transparence avec toutes nos parties prenantes,
- Renforcer la formation de nos collaborateurs et leur fournir les outils nécessaires pour lutter efficacement contre les fraudes et la corruption,
- Mener une analyse rigoureuse de nos fournisseurs et correspondants.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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.
Christophe Nobilet, Président de GESTION CREDIT EXPERT, est actuellement administrateur de l'ANCR.

UNE 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. En 2020, nous avons mis en place un **audit de nos fournisseurs** et correspondants clés que nous rééditons régulièrement désormais.

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.

En janvier 2022, nous avons en plus formalisé et transmis une **lettre d'engagement RSE** à 45 de nos fournisseurs pour qu'ils s'engagent eux aussi à respecter nos principes contenus dans les chartes Achats Responsables et Ethique. À date, 29 ont signé la lettre, soit 64.5% de réponses positives.

LE RESPECT DES DÉLAIS DE PAIEMENT FOURNISSEURS

Notre processus d'enregistrement de nos factures a été dématérialisé à 100% en 2020. Plus rigoureux et plus simple, ce mode de fonctionnement nous apporte une visibilité instantanée de notre situation vis-à-vis de chacun de nos fournisseurs, améliore

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

le traitement des factures, nous permet de mieux partager et échanger l'information en interne et avec les fournisseurs. Aussi nous respectons les échéances des factures fournisseurs.
En 2020 et 2021 et malgré la crise de la COVID-19, nous avons maintenu ce processus pour ne pas différer les paiements et mettre en difficulté 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 CONTRIBUTION POLITIQUE 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.

En 2020, CyberVadis nous a également évalué pour la seconde fois et nous a octroyé la note de 617/1000.

Pour prévenir les risques de cyber attaque, GESTION CREDIT EXPERT a contracté une **assurance** et a engagé des **formations de sensibilisation aux cyberattaques** pour tous ses collaborateurs.
Enfin, depuis 2020 GESTION CREDIT EXPERT a démarré un travail d’alignement sur les pratiques issues du référentiel **ISO 27001** en vue d’obtenir une certification.

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.

Pour sensibiliser nos collaborateurs à la RGPD et les faire monter en maturité sur le sujet de la RGPD, nous avons défini et diffusé en interne une cartographie des bonnes pratiques en matière de RGPD. Celle-ci est

désormais intégrée à notre charte Ethique.

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.). Il 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 œuvre.
- Cette liste est tenue à disposition de toute personne en faisant la demande. Elle est également diffusée sur l’intranet de GESTION CREDIT EXPERT.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- 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

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION					
SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2018	2019	2020	2021
Délais de paiement des	Taux de paiement des factures fournisseurs dans les 30 j	100%	100%	100%	100%
Lutte contre la corruption	Nombre d'actions en justice pour comportement anti-conc	-	-	-	-
Contrôles juridiques et	Nombre d'erreurs détectées	-	-	-	-
Solidité financière			G4+	G4+	G4+

GCE | GESTION CREDIT EXPERT
Credit Management depuis 1970

UN GLOBAL COMPACT
NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

PLATINUM Top 1%
2022
ecovadis
Sustainability Rating

Coup de cœur 2019
Trophée RSE et performance globale – organisé par la profession comptable

afaq ISO 9001 Qualité
AFNOR CERTIFICATION
N° 1999/13114.10

GESTION CREDIT EXPERT

9-11 Avenue de la Garonnette
31068 TOULOUSE Cedex 7 - FRANCE
Tel: +33 183 64 45 09 I contact@gestioncreditexpert.com I www.gestioncreditexpert.com