
Charte Ethique et RSE

Version 1 / Novembre 2024



Commissaire de justice :

Agent de proximité en capacité de mobiliser un réseau sur l'ensemble du territoire national pour procéder au recouvrement amiable et judiciaire de vos créances dans le respect d'une charte éthique écrite par et pour les commissaires de justice mobilisés par des valeurs morales, sociales et environnementales fortes au profit de leurs clients

1. PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHÉ

Cher(e) adhérent(e),

La démarche qualité engagée par l'UNCJ à travers cette charte éthique et RSE, a pour principal objectif de mener l'ensemble des adhérents vers la structuration et valorisation de notre rôle auprès du grand public, des clients privés et institutionnels, de nos partenaires, des collectivités territoriales et de l'État. Notre ambition est d'augmenter le standard des pratiques dans notre profession. Nous restons très attachés à notre statut d'Officier Public et Ministériel mais aussi à celui d'entreprise libérale qui doit nous laisser une liberté dans la gestion de notre entreprise.

Comme toute démarche qualité et RSE, notre référentiel évolue régulièrement pour s'adapter au cadre réglementaire et concurrentiel de notre secteur d'activité. C'est la raison pour laquelle cette version est un premier consensus des meilleures pratiques de nos adhérents et elle aura pour vocation d'évoluer progressivement pour permettre aux membres de partager les meilleures pratiques ou de s'en inspirer pour

Ce référentiel a pour objectifs de :

- Lancer la réflexion
- Faire comprendre l'intérêt de la RSE – convaincre le CDJ de l'intérêt qu'elle présente pour son entreprise, pour la qualité de son recouvrement amiable et judiciaire
- Accompagner à la construction d'une nouvelle stratégie d'entreprise qui intègre les enjeux RSE (social, environnemental et de gouvernance) au même titre que les enjeux financiers
- Permettre à l'entreprise engagée de mesurer ses impacts positifs et négatifs sur la société et l'environnement et de mesurer les impacts que l'environnement, la société et la gouvernance ont sur son activité
- Concevoir les actions à mener et se fixer des objectifs soutenables en s'inspirant des règles de labellisation proposées par la commission Chartre Éthique de l'UNCJ
- Piloter sa stratégie RSE via un groupe de pilotage (employeur-collaborateur) , avec modalités et outils de suivis proposés par la commission Chartre Éthique de l'UNCJ
- Communiquer sur l'engagement en interne et en externe pour des impacts positifs sur l'activité de l'entreprise
- Renouveler et préserver la démarche labellisable.

1.1. Lecture du référentiel

Détail des exigences et pratiques		Année de déploiement					Score (1-3)	
Engagements	Bonnes pratiques attendues <i>(qui, quand, comment...?)</i>	Prévues attendues	Indicateurs	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Incontournable	
Déontologie								
Formation à la déontologie								
	Prévoir une formation de déontologie et remplir un QCM (5-10 questions max faire)	Affichage de la charte Feuille d'émargement formation QCM complété par tous les salariés	Remplir QCM /collaborateur		x			2
Nommer un(e) Réfèrent "Charte Éthique"								
Garantir les compétences demandées par le code de déontologie	Avoir 1 titulaire et 1 collaborateur identifiés comme "Réfèrents Charte Éthique" avec les compétences de médiation pour gérer des situations nécessitant cette démarche. A minima 1 titulaire doit s'engager dans la démarche	Pouvoir/Mandat signé pour chaque Réfèrent Fiche de fonction "Réfèrent Charte Éthique"	Fiche de fonction "Réfèrent Charte Éthique"	x			x	3

Eléments de preuve
Cotation

- **Engagements** : Détail des bonnes pratiques exigibles dans le cadre de la labélisation et devront être déclinées à l'aide des preuves pour démontrer leur déploiement et utilisation régulière
- **Score** : Une pondération sur 3 niveaux a été attribuée à chaque engagement afin de leur donner une priorité et un poids différencié permettant aux structures engagées d'avoir une liberté dans leur plan de travail et leur organisation pour obtenir ou maintenir la labellisation.
- **Incontournable** : Il s'agit d'engagements nécessaires pour l'obtention de la labellisation quel que soit le niveau de pondération (score) de l'engagement. Tout élément identifié comme incontournable sera incontournable pour initier et maintenir la démarche de labellisation.
- **Bonnes pratiques attendues** : il s'agit de la déclinaison opérationnelle des engagements afin de mieux décrire les pratiques attendues par l'UNCJ auprès des membres labélisés.
- **Preuves attendues** : Ce sont les éléments de preuve conseillés qui pourront être demandés dans le cadre de l'audit de labellisation. Des trames de ces documents seront mises à disposition lors des sessions de formation-action afin d'inspirer les structures et les aider à gagner du temps avec le déploiement de ces outils.

1.2. Critères de notation

Le tableau ci-dessous précise les différents niveaux de reconnaissance qui pourront obtenir les adhérents en fonction des points obtenus lors de l'audit de labellisation.

	Niveau confiance Année 1 (2025)	Niveau Performance Année 2 (2026)	Niveau Excellence Année 3 (2027)
Nombre de critères	34 critères	43 critères (34 + 9)	47 critères (34 + 9 + 4)
Dont Incontournables	15 critères incontournables	-----	-----
Maximum de points disponibles	77 points max	96 points max	103 points max
Minimum de points nécessaires	55 points min	64 points min	91 points min

2. Conditions d'adhésion à la charte

La labellisation est réservée à tout adhérent à jour de sa cotisation au bénéfice de son office. L'office s'engage pour l'ensemble de ses associés

DEONTOLOGIE

- Exercer notre métier en respectant une déontologie stricte est l'essence même de notre qualité d'OPM.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité observent en tous points le code national de déontologie de notre profession, notamment dans le cadre de nos activités de recouvrement.

IMPACT SOCIÉTAL POSITIF

- S'engager pour avoir un impact durable et positif sur la société.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité intègrent les principes de la RSE dans leurs stratégies de recouvrement - Mettent en œuvre des valeurs humaines fortes dans leurs actions de recouvrement – se forment– Forment et accompagnent les équipes sous leur responsabilité.

MODE ALTERNATIFS DE RÈGLEMENTS DES DIFFÉRENDS

- Contribuer à l'amélioration de la gestion du service public de la justice par le désengorgement des affaires courantes ne présentant pas de difficultés particulières.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité cherchent à orienter tout litige en MARD autant que faire se peut afin que l'issue du litige puisse être bâtie par les parties prenantes.

SECURITE JURIDIQUE DU RECOUVREMENT

- Assurer durablement la sécurité juridique du recouvrement pour l'ensemble des parties.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité, en qualité de tiers de confiance - légitime et crédible - établissent la réalité de l'existence de la créance et permettent ainsi de sécuriser la relation entre les parties tout en conseillant utilement les clients pour accéder à la performance.

TRANSPARENCE et PERFORMANCE INTELLIGENTE

- La transparence nourrit la confiance et renforce les liens avec les parties prenantes.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité sont transparents dans leurs actions afin d'optimiser les processus quelque soit l'interlocuteur : ils développent une communication éthique qui respecte toutes les parties prenantes et partagent les informations sur leurs performances, leur stratégie et les processus internes ; ils analysent le portefeuille confié pour une gestion proactive ; ils intègrent des techniques avancées pour des actions ciblées .

RECOUVREMENT RESPONSABLE ET ENGAGE

- Renforcer l'engagement par une approche durable et respectueuse après avoir conseillé utilement le client, afin de recouvrer de manière responsable avec tact, précaution et discernement dans l'intérêt des parties.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité respectent les objectifs suivants : la réduction des délais de paiement , la maîtrise des coûts des litiges pour l'ensemble des parties, la gestion du poste client et l'optimisation des flux de trésorerie, le reversement des fonds recouverts au client dans les délais raisonnables.

IMAGE DE MARQUE DU CLIENT

- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité s'engagent à garantir l'image de marque du créancier dans toutes actions de recouvrement en sauvegardant ses intérêts, tout en lui apportant des conseils avisés et des garanties complémentaires pour une meilleure prise en considération de ses attentes et de ses besoins dans le respect d'un mandat transparent et éthique.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité doivent en toutes circonstances : faire preuve d'objectivité, de modération et d'une profonde correction dans sa relation avec le justiciable qu'il se doit de personnaliser en prenant en considération la situation humaine et sociale pour adapter des actions proportionnelles et adéquates à un recouvrement responsable ; ne pas outrepasser les missions confiées à travers le mandat.

RESPECT ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- S'engager à ne pas porter atteinte aux droits des individus poursuivis (vie privée, libertés individuelles et publiques), ni à ceux des collaborateurs sous sa responsabilité.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité préservent toutes données personnelles contenues dans les fichiers et traitements informatiques ou papier et en garantissent leur protection, leur stricte utilisation et leur destruction conformément aux normes réglementaires.

DEVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE SAINTE

- Concourir à un développement économique sain *à* qualité de tiers de confiance pour le bon fonctionnement de l'économie française.
- Le commissaire de justice et les collaborateurs sous sa responsabilité participent à lutter contre les circuits financiers clandestins, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme en faisant notamment l'ensemble des déclarations idoines.

10. ENGAGEMENT VISIBLE ET RENOUVELÉ

- Se soumettre à une labellisation exigeante confiée à un organisme de contrôle indépendant choisi par l'UNCJ et, outre à tous les renouvellements futurs, à maintenir une qualité de recouvrement responsable.
- Cette certification en cours de validité à la charte éthique afférente sera affichée dans les locaux de l'office et sur le site internet de l'étude pour un engagement visible

2.1. Étapes et différents types de labellisation

La démarche de labellisation est progressive et propose 3 niveaux de distinction

Niveau confiance : étude adhérent à l'UNCJ + signature de la charte + signature de convention de formation + affichage obligatoire de la démarche

Niveau Performance : étude adhérent à l'UNCJ + réalisation (auto-diagnostic) ou audit croisé/audit interne + Audit de labellisation

Niveau Excellence : étude adhérent à l'UNCJ + réalisation (auto-diagnostic) ou audit croisé/audit interne + Audit de labellisation

2.2. Rôle de la commission en charge de suivre et garantir le respect de la labélisation

Une commission composée des membres de la commission Charte Ethique, le Président de l'UNCJ et la Responsable de coordination des régions aura la responsabilité d'accompagner les adhérents dans leur démarche. La commission validera des dossiers avant engagement dans la démarche de labélisation.

2.3. Rôle des coordinateurs(trice) régionaux dans la promotion et animation de la démarche de labellisation localement

La durée de validité de la charte est de 3 ans et il est prévu un rôle de coordination régionale sur la même durée. Les responsables région restent par défaut les « coordinateurs » de la démarche sauf avis contraire de la commission.

2.4. Dispositif de formation-action pour s'approprier et structurer la démarche avant l'audit

Un parcours de formation-action a été conçu afin de permettre aux adhérents de s'inscrire aux différentes modalités (distance ou en présentiel) dans le but de monter en compétences par rapport aux pratiques et exigences du référentiel, mais également pour disposer de temps dédié d'apprentissage, déploiement et appropriation des outils mis disposition par l'UNCJ.

- Parcours de formation-action de 4 jours à distance
- Parcours de formation à la carte (présentiel sur Paris avec dates fixes)

2.5. Coût de la démarche pour chaque adhérent

Le parcours de formation peut faire l'objet d'une demande individuelle de prise en charge auprès de l'OPCO de la branche. La prise en charge dépendra de la mobilisation d'au moins 1 salarié et du budget disponible pour chaque organisation selon ses demandes antérieures ou en cours lors de la sollicitation à l'OPCO. Une convention de formation individuelle sera signée avec l'organisme de formation 4 As permettant à l'OPCO de proposer une prise en charge pour les adhérents à condition que les règles de financement soient respectées (convention, émargements...)

2.6. Validité et durée du cycle de labellisation

La démarche de labellisation est établie pour une durée de 3 ans avec plusieurs cas de figure qui prennent en compte le volume d'activité (chiffre d'affaires du dernier exercice comptable), les implantations géographiques et leurs outils de gestion interne. Les temps d'audit sont exprimés ci-dessous en jour/homme :

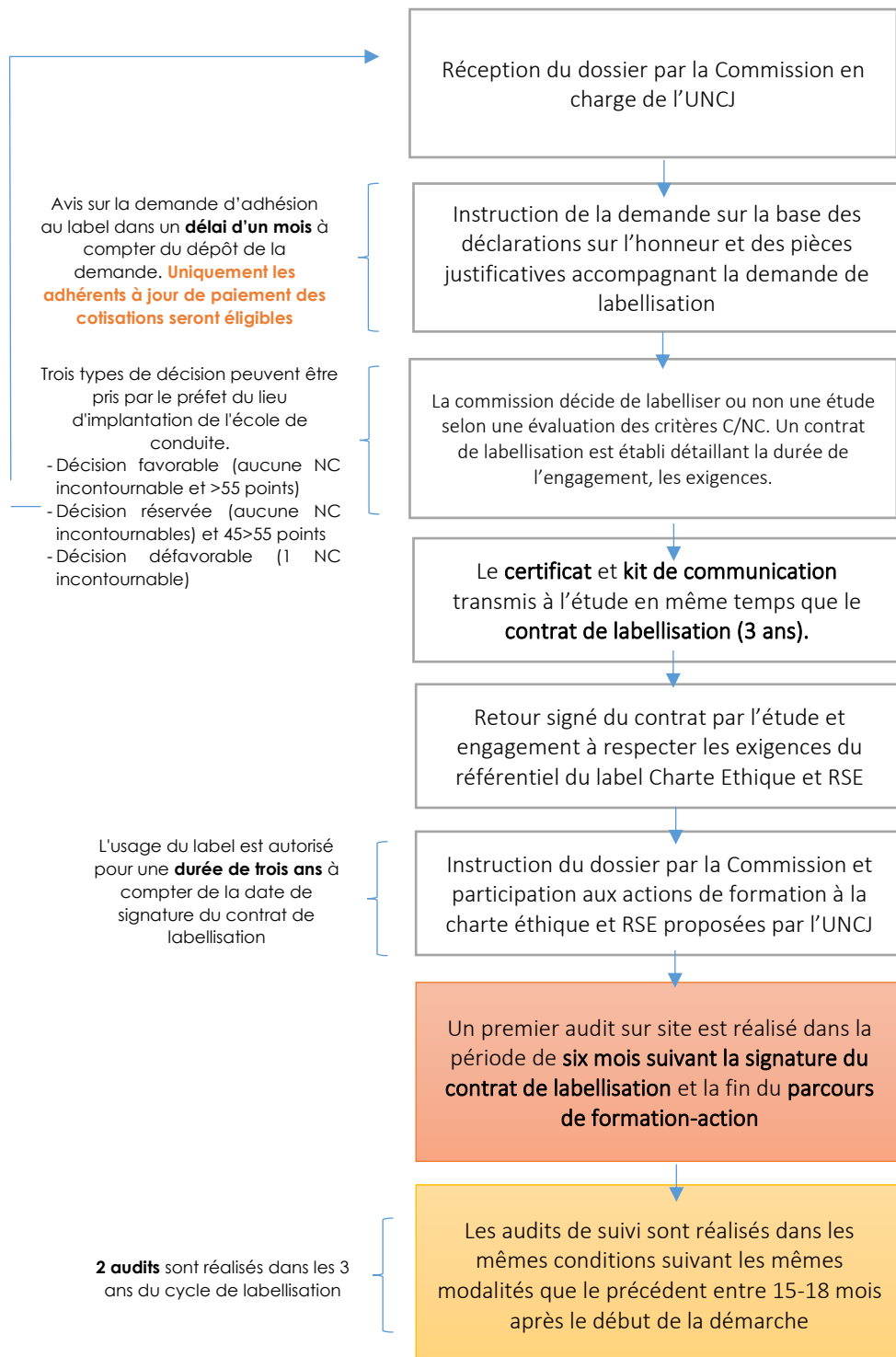
- **Cas général des études monosites** : 2 audits par cycle de labellisation sur 3 ans (audits planifiés tous les 15-18 mois environ)
 - Étude ou groupement consolidé avec chiffre d'affaires <750k€
 - Audit 1 : 0,5j à distance + 0,5 rapport d'audit
 - Audit 2 : 0,5j à distance + 0,5 rapport d'audit
 - Étude ou groupement consolidé avec chiffre d'affaires entre 750k < 2M€
 - Audit 1 : 0,5J à distance + 0,5 rapport d'audit
 - Audit 2 : 1 jour sur site + 0,5 rapport d'audit
 - Étude ou groupement consolidé avec chiffre d'affaires > 2M€
 - Audit 1 : 0,5J à distance + 0,5 rapport d'audit
 - Audit 2 : 1 jour sur site + 0,5 rapport d'audit
- **Cas spécifique des études ou groupement consolidé multisites** :
 - Études avec outil informatique de gestion commun : Les différentes antennes ou structures seront considérées comme une seule entité afin de capitaliser le temps d'audit grâce aux pratiques et outils de gestion partagés
 - Études avec outil informatique de gestion différent : Chaque antenne ou entité sera auditée comme une structure indépendante afin de prendre en compte ses spécificités de gestion et de fonctionnement

ANNEXES

Charte Éthique et RSE

3. ANNEXES

3.1. Procédure d'attribution du label



3.2. Calendrier de la démarche

La réalisation des audits constitue un engagement concret des moyens et résultats prévus par le contrat de labellisation. Le parcours de formation-action contribue à homogénéiser les pratiques, à garantir un temps dédié pour s'appropriier et décliner les outils au sein de son étude et de partager avec des confrères les bonnes pratiques pour se préparer à l'audit de labellisation.

