

Engagements	Bonnes pratiques attendues <i>(qui, quand, comment...?)</i>	Prévues attendues	Indicateurs	Année 1	Année 2	Année 3	Non comptable	Score (1-3)
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'émergence formation QCM complété par tous les salariés	Remplir QCM /collaborateur		x			2
Nommer un(e) Référent "Charte Éthique"								
Garantir les compétences demandées par le code de déontologie	Avoir 1 titulaire et 1 collaborateur identifiés comme "Référents 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 Référent Fiche de fonction "Référent Charte Éthique"	Fiche de fonction "Référent Charte Éthique"	x			x	3
Impact sociétal positif								
Intégrer les principes de la RSE sur la démarche de recouvrement								
Approche de proximité, empathique et respectueuse auprès des interlocuteurs	Sensibilisation des collaborateurs pour garantir la discrétion et le respect mutuel lors de l'accueil, courrier/courriel et par téléphone. Utiliser un langage et des moyens de communication adaptés pour orienter les interlocuteurs	Fiche pratique de "vulgarisation" à destination des différents profils avec alternatives et solutions disponibles	Suivi des réclamations adressées au Syndicat		x			3
	Garantir la disponibilité pour recevoir du public et répondre aux appels	Affichage des horaires d'accueil et ligne téléphonique opérationnelle et pas surtaxée	Horaires disponibles sur site internet de l'étude	x				3
Développer l'attractivité du métier au sein du territoire	Organiser des actions individuelles et/ou collectives avec d'autres études pour faire connaître la profession auprès des jeunes et centres de formation (BTS, IUT, Écoles de commerce, etc) qui se forment aux métiers commerciaux et de la relation client	Actions collectives ou individuelles	Inscription à des initiatives volontaires régionales en collaboration avec un(e) coordinateur(trice) de l'UNCI			x		1
Développement des compétences	Formaliser un plan de développement des compétences (Plan de formation) permettant de développer des compétences commerciales, relation & gestion client	Plan de formation	Plan de développement des compétences alignées avec les thématiques annuelles définies par l'UNCI	x				1
Handicap	Garantir l'accessibilité des personnes en situation de handicap ou l'existence d'une dérogation. Le cas échéant, proposer un rendez-vous en visio ou à domicile	alternatives pour garantir l'accès		x				1
		Adhésion à l'initiative de soutien des athlètes aux JO Paralympiques	Une quote-part de la cotisation annuelle versée vers un compte de soutien financier aux athlètes participants aux JO Paralympiques		x			1
	Sensibiliser les équipes au recrutement des personnes en situation de handicap <i>(pour rappel les entreprises de 20 salariés et plus doivent payer une contribution financière annuelle si leur taux d'emploi de travailleur handicapé est inférieur à 6 %)</i>	Plan de formation Paiement de la contribution (si applicable)	Partenariat entre UNCI et une agence spécialisée		x			1
Entretiens individuels & professionnels	Organiser à minima tous les 2 ans des temps dédiés pour faire un point sur les compétences des collaborateurs et développer de plans de carrière pour limiter la rotation des collaborateurs en planifiant	compte-rendu d'entretien professionnel des collaborateurs	Un compte-rendu à minima pour tous les collaborateurs concernés	x				1
Identifier et évaluer les risques professionnels afin d'améliorer les conditions de travail	Mise à jour du DUERP annuellement et mettre en place un plan de prévention	DUERP + plan de prévention des risques (y compris psychosociaux)	DUERP mis à jour chaque année	x				1
Limiter l'impact environnemental de nos actions	Structurer dans la mesure du possible l'optimisation des tournées et des déplacements pour limiter les KM réalisés et les émissions associées	Type de véhicules +organisation de covoiturage lorsque possible + proposition de télétravail un certain nombre de jours/semaine	Mise en place d'une ou plusieurs actions de limitation d'émissions de CO2		x			1
	Revaloriser et recycler les consommables liés aux impressions (papier, tonner, cartouches, etc) et limiter les impressions non nécessaires	Revaloriser des consommables de bureau en collaboration avec un partenaire local ou national	Travailler avec un partenaire local ou référencé par l'UNCI	x				2

Engagements	Bonnes pratiques attendues (qui, quand, comment...?)	Prévues attendues	Indicateurs	Années			Score (1-3)	
				Année 1	Année 2	Année 3		
Sécurité juridique du recouvrement								
En qualité de tiers de confiance								
Vérifier la nature et la réalité de la créance exigible	En cas de recouvrement amiable: *Faire référence à la convention *Vérifier que les créances ne sont pas prescrites *En cas de contestation sur une créance garantir le traitement en demandant une preuve	Convention (mandat de recouvrement du client) Gestion de la contestation de la part du débiteur/Ordre	Réponse adaptée et tracée dans un délai raisonnable qui ne doit pas dépasser 8 jours	X			X	3
	En cas de recouvrement judiciaire: *Vérifier l'existence d'un titre exécutoire *Proportionnalité des actions engagées	Titre exécutoire	Réponse adaptée et tracée dans un délai raisonnable	X			X	3
Transparence et performance intelligente								
Optimisation								
Contribuer à l'amélioration du service public et désengorger des affaires courantes sans difficulté particulière	Former les équipes à la gestion alternative des dossiers	Garantir la présence d'un(e) titulaire formé(e) à la médiation	1 référent(e) à minima par étude			X		2
	Analyse et regroupement de créances par client ou par débiteur à l'aide d'outils informatiques (Excel) ou d'un logiciel	Moyens d'analyse des créances	Vérification des dossiers		X			2
	Techniques avancées pour des actions ciblées de recouvrement (segmentation des dossiers; convocation des débiteurs dans les locaux; visite domiciliaire)	Moyens disponibles pour organiser des actions ciblées	Vérification des dossiers		X			2
	Gestion proactive pour orienter tout litige potentiel vers un mode alternatif (MARL)	échancier des paiements scénarios de recouvrement alternatif	Vérification des dossiers		X			2
Communication								
Accès aux parties intéressées d'un espace dédié (logiciel métier) pour garantir la transparence de la démarche en cours	Garantir la mise à jour du dossier et l'accès aux parties intéressées par l'envoi d'un lien d'accès, mot de passe ou autre système d'authentification	Logiciel métier (ex: accès au web client)	Garantir l'accès aux pièces pendant la durée du dossier + garantie d'archivage (titre exécutoire max 10 ans)	X				3
Communication préalable auprès des débiteurs avant lancement de la démarche de recouvrement amiable	Envoi d'une notification (SMS, courrier, mail, téléphone, etc) à destination du débiteur pour informer de la démarche de recouvrement amiable en cours	Logiciel métier + dossier papier	Garantir l'accès aux pièces pendant la durée du dossier + garantie d'archivage (titre exécutoire max 10 ans)	X				3
Communication préalable auprès des débiteurs avant lancement de la démarche de recouvrement judiciaire (Actes de procédures)	Informé par d'autres moyens que ceux réglementaires (SMS, courrier, mail, téléphone, etc) le débiteur de la démarche de recouvrement judiciaire	Logiciel métier + dossier papier	Garantir l'accès aux pièces pendant la durée du dossier + garantie d'archivage (titre exécutoire max 10 ans)	X				3
Garantir un langage éthique, clair et respectueux envers les débiteurs	Lutter contre le harcèlement et organiser un rythme de relances raisonnable et maîtrisé sur les plages horaires ouvrables (6h00-21h00). Le contenu de ces relances doit être modéré et en adéquation à la créance à recouvrer sans pratiques trompeuses.	Scénarios dédiés selon le type de recouvrement + modèle de courrier type	Scénarios disponibles et utilisés	X			X	3

Engagements	Bonnes pratiques attendues <i>(qui, quand, comment...?)</i>	Prévues attendues	Indicateurs	Année 1			Année 2			Année 3			Score (1-3)
				Année 1	Année 2	Année 3	Année 1	Année 2	Année 3	Année 1	Année 2	Année 3	
Recouvrement responsable et engagé													
Savoir-faire responsable et professionnel													
Recouvrement professionnel et responsable avec discernement, tact & précaution	Capacité de négociation, canaliser la violence et gérer de manière responsable les conflits avec les débiteurs	Compte-rendu d'Accompagnement Terrain (CRAT)	1 CRAT/collaborateur/an	x									2
	Remise et signature par tous les salariés de la charte éthique du recouvrement	Mai aux collaborateurs/newsletter avec information sur l'adhésion à la Charte Ethique Mise à disposition du code de déontologie via intranet/papier Affichage de la Charte Ethique Feuille d'émargement formation à la Charte Ethique (Interne ou externe) Charte du recouvrement signée + QCM (5 questions)	Signature individuelle par chaque collaborateur de la charte éthique QCM/collaborateur/an Formation annuelle	x							x		
Approche durable et respectueuse	Conseiller utilement le client sur la procédure qu'il souhaite mettre en place		Communication systématique de la FAQ par mail ou lien téléchargeable	x									2
	Réduire le délai de recouvrement dans la mesure du possible en accord avec la situation du débiteur		Délais de recouvrement	x									2
	Maîtriser coûts des litiges	Faire aux Questions (FAQ) à destination des débiteurs/clients en année 2 (ex: lien vers tarif en vigueur) Affichage	Absence de remarque du contrôle annuel de l'autorité de tutelle	x									2
	Envoi des appels ou SMS uniquement en journée en respectant la plage horaire de (6h00-21H00)		Vérification du système/dispositif d'envoi	x									2
	Reverser les fonds recouverts dans un délai raisonnable		Absence de remarque du contrôle annuel de l'autorité de tutelle	x							x		1
Pilotage (cas précis de sous-traitance)													
Ne pas déroger aux règles professionnelles éditées dans le code de déontologie	Transparence d'engagements/règles/tarifs entre confrères lors de la transmission du dossier	*Encadré/trame de lettre de mandat avec modalités d'exécution (libre à chaque Etude de créer son format)	Trame de compte-rendu/ débrief par partenaire avec collaborateur concerné?							x			2
	Respecter les règles propres des réseaux professionnels spécifiques auxquels les Etudes adhèrent	*Encadré/trame de lettre de mandat avec modalités d'exécution (libre à chaque Etude de créer son format)									x		
Gestion des réclamations													
Gestion des réclamations internes & externes de manière agile avec une réponse adaptée dans un délai raisonnable	Identifier le signataire de la charte comme référent(e) "Qualité" de l'Office en charge de la gestion des réclamations et des incidents	Fiche de fonction référent(e) "Qualité" Organigramme fonctionnel avec coordonnées du/de la Référent(e)	Référent(e) nommé(e) et joignable au sein de l'Etude	x								x	3
	Registre de réclamations daté avec analyse des causes et déclaration des menaces éventuelles pour protéger des collaborateurs (format papier ou informatique)	Suivi des réponses apportées (mail/courrier)	Réponse sous 8 jours ouvrés	x								x	3
Image de marque du client de la part du client													
Adapter les actions et moyens mobilisés en accord avec les besoins client	Assurer une réactivité en cas de réclamation reçue directement par le client	gestion de la réclamation	Réponse sous 8 jours ouvrés	x								x	3
	Garantir un référent interne pour suivre et répondre les avis et commentaires sur les réseaux sociaux concernant l'étude et ses clients professionnels pour lesquels l'étude intervient	prévoir doc avec "message type" pour rappeler consignes de "désescalade" de crise sur réseaux sociaux	réponses types								x		

Engagements	Bonnes pratiques attendues <i>(qui, quand, comment...?)</i>	Prévues attendues	Indicateurs	Année 1	Année 2	Année 3	Incontournable	Score (1-3)
	Dans l'exercice du rôle-conseil de la part des études, toute convention client doit être explicite afin de valider le processus, scénarii de relance et format des notifications (SMS, courriers, mails) adaptés en accord avec un client grand compte ou institutionnels avant toute mise en place des démarches de recouvrement.	cahier de charges, scénario, contrat-cadre	Vérification des dossiers		X			3
Respect et protection des données personnelles								
Appliquer la directive RGPD et développer une culture de cybersécurité								
Respecter le déploiement de la démarche RGPD	Formaliser une cartographie des données personnelles et un plan d'action demandés par la CNIL.	Politique d'engagement RGPD Charte informatique signée Registre de traitement Plan d'action (mesures de sécurité)	Absence de remarque du contrôle annuel de l'autorité de tutelle	X				1
Respecter les consignes de sécurité applicables aux sites marchands proposés par la CNIL	Sécuriser la gestion des paiements via le site internet de l'étude	mentions obligatoires CNIL (cookies) Mesures de sécurité pour sites marchands		X				1
Sensibilisation à la démarche RGPD et aux risques de cybersécurité	Réaliser des sensibilisations régulières des collaborateurs concernant les risques de fraudes informatiques et risques de cybersécurité	Affiche de sensibilisation RGPD Charte informatique signée par les collaborateurs		X				1
Lutter contre le phishing	Infomer par divers moyens (bandeau sur page internet, pied de page sur courrier/mail) sur la possibilité du débiteur d'accéder à un espace sécurisé pour vérifier la créance en cours et réaliser son paiement de manière sécurisée	Moyens de communication		X				2
Développement d'une économie saine								
Sensibilisation à la fraude des titulaires et des collaborateurs								
Lutte contre les circuits financiers clandestins, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	Respect des textes réglementaires, du Code pénal et du code de déontologie (refus de paiements supérieurs à 3000€ en espèces)	Déclarations TRACFIN pour tout dépôt entre 1001€-3000€ (https://www.economie.gouv.fr/tracfin) Saisine du Procureur de la République (art 40 alinéa 2)	Déclarations TRACFIN (à défaut vérification comptable des versements en espèces) Déclarations réalisées auprès du Procureur (si applicable)	x			X	3
Engagement visible et renouvelé								
Affichage obligatoire								
S'engager à promouvoir la charte éthique et le label sur tous les moyens de communication officiels de l'étude	Intégrer le kit média (Charte éthique, mails type, affiches, mentions site internet...) avec les trames proposées pour valoriser les engagements de la charte	Site internet avec mentions/images/logo obligatoire Trame pied de page sur courrier	Visite étude + site internet	x			X	3
Site Internet								
Afficher un lien sur le site internet permettant de communiquer sur les engagements de la charte	Lien de téléchargement sur page internet ou page spécifique présentant les engagements de la charte éthique	Site internet avec mentions/images/logo obligatoires	Site internet	x			X	3
Adhésion durable à la charte éthique								
Se soumettre aux audits et aux préconisations de la charte	Réaliser une auto-évaluation (audit interne) communiquer en amont de l'audit annuel de labellisation	Rapport d'audit interne /check-list de préparation	Nombre de points à minima ou nombre de NC à minima	x			X	3
	Réaliser son audit de labellisation dans les délais prévus et en respectant les règles de labellisation applicables	Rapport d'audit	2 audits sur un cycle de labellisation	x			X	3
	Répondre dans un délai de 15 jours maximum aux éventuelles demandes de preuves pour lever les écarts identifiés lors de l'audit de labellisation	Éléments de preuve	Respect des règles de labellisation	x			X	3