

INFORMATION D'ENTREPRISE

GESTION DE CREANCES

ENQUETE CIVILE

CODE

DE VALEURS ET
D'ENGAGEMENTS



LA GESTION DU RISQUE CLIENT

La Fédération Nationale de l'Information d'Entreprise, de la Gestion des Créances et de l'Enquête Civile est l'Organisation Professionnelle qui rassemble les entreprises - start-up, PME, ETI, filiales de banques, grands groupes - de la gestion du risque client, au service de l'économie française. Ces entreprises travaillent quotidiennement pour sécuriser les 672 milliards d'euros de crédit interentreprises, diminuer les 56 milliards d'euros de perte pour créances impayées et préserver les 300 000 emplois menacés chaque année en France.

SOMMAIRE

PREAMBULE	4
OBJECTIFS DU CODE	5
1. UN ENJEU COMMUN	6
2. DES PRINCIPES FONDAMENTAUX	7
3. DES ENGAGEMENTS COLLECTIFS	8
4. DES ENGAGEMENTS SECTORIELS	9
4.1. L'INFORMATION D'ENTREPRISE	10
Les atouts du secteur	
Les engagements spécifiques du secteur	
4.2. LA GESTION DE CREANCES	11
Les atouts du secteur	
Les engagements spécifiques du secteur	
4.3. L'ENQUETE CIVILE	12
Les atouts du secteur	
Les engagements spécifiques du secteur	

PRÉAMBULE

La Fédération Nationale de l'Information d'Entreprise, de la Gestion des Créances et de l'Enquête Civile est l'Organisation Professionnelle représentative rassemblant les entreprises de la gestion du risque client, au service de l'économie française.

Les entreprises membres de la FIGEC exercent trois activités :

- l'information d'entreprise, de solvabilité et de prévention de défaillance,
- la médiation financière via le recouvrement et l'acquisition de créances,
- l'enquête civile.

Ces entreprises ont décidé de mener un « front commun unique » pour valoriser leurs métiers, dans le respect des femmes et des hommes qui collaborent à leurs activités, en développant une responsabilité sociale, environnementale et sociétale dans leurs entreprises, en conformité avec leurs valeurs.

Dans un souci de déontologie et de compliance renforcées, s'ajoutant à une volonté forte de loyauté, elles ont défini un Code commun de valeurs et d'engagements applicables à l'ensemble de leurs métiers, intégrant les chartes et guides déjà existants depuis près de 20 ans.

Celui-ci s'inscrit naturellement dans le cadre de la Constitution, des Lois et Décrets de la République, des Règlements de l'Union Européenne et de la Convention Européenne des Droits de l'Homme.

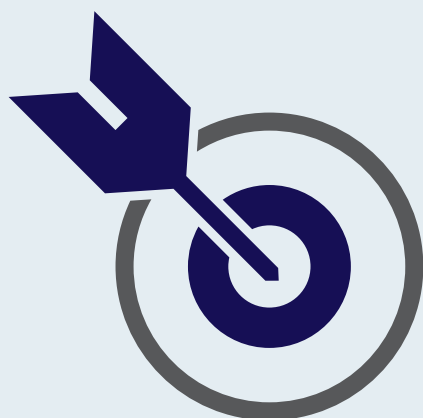
Les entreprises de la FIGEC, par la mise en place de ce Code, sont convaincues que ce processus vertueux, en amélioration permanente, tourné vers une démarche durable, renforce la confiance vis-à-vis de leurs propres entreprises, de leurs collaborateurs, de leurs clients et de leurs partenaires privés et publics.

Au-delà de leurs obligations légales et réglementaires, les entreprises de la FIGEC ont la volonté d'établir un haut niveau d'exigence et d'éthique professionnelle dans l'exercice de leurs métiers qui les distinguent de leurs concurrents et constituent la marque d'excellence de la FIGEC.

OBJECTIFS

Ce code a pour vocation :

- **de faire connaitre les métiers, les règles et pratiques communes partagées par les entreprises de la FIGEC ;**
- **d'encourager les meilleures pratiques au sein de leurs professions ;**
- **d'établir un haut niveau de standards professionnels.**



I.

UN ENJEU COMMUN

La gestion de données à caractère personnel, commercial et financier représente un enjeu central et commun aux entreprises de la FIGEC, dans le cadre de leurs missions.

Le corpus réglementaire applicable à l'ensemble des métiers représentés au sein de la FIGEC définit :

- ➔ **Ce qu'il faut entendre par des données à caractère personnel, commercial et financier ;**
- ➔ **Le « traitement des données », qui fait référence à la collecte, à l'accès, au stockage, à l'utilisation, à la sécurisation, à la destruction et à la consultation à distance des données.**

Les entreprises de la FIGEC, conscientes de l'importance de cette responsabilité, ont la volonté de s'appuyer sur des principes fondamentaux et de s'engager collectivement pour y répondre.



DES PRINCIPES FONDAMENTAUX

.2

Cette responsabilité se traduit dans leurs démarches et leurs pratiques par le respect des principes fondamentaux suivants :

- **CONFIDENTIALITÉ** : les entreprises de la FIGEC s'assurent que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé ;
- **LÉGITIMITÉ** : les entreprises de la FIGEC agissent sur la base d'un contrat et/ou d'une décision de justice dans le respect des dispositions des cahiers des charges ;
- **TRANSPARENCE** : dans la relation avec leurs clients, les entreprises de la FIGEC leur assurent la communication des informations nécessaires à la bonne compréhension des missions confiées, de leur modalité d'exercice, de leurs résultats ;
- **LOYAUTÉ** : les entreprises de la FIGEC s'engagent à :
 - ◆ agir dans l'intérêt de leurs clients, conformément à leurs missions, dans le respect des personnes physiques et morales à propos desquelles elles sont amenées à collecter et traiter de l'information,
 - ◆ ne pas utiliser les informations obtenues en tant que membre de la FIGEC, pour dénigrer ou nuire à un autre membre ou à la FIGEC elle-même, auprès des tiers, en respect de l'organisation professionnelle, de ses missions et de ses adhérents,
 - ◆ entretenir, dans l'exercice de leurs activités concurrentes avec les autres entreprises de la FIGEC, des rapports de loyauté considérés comme nécessaires au bon fonctionnement du jeu de la concurrence.

3.

DES ENGAGEMENTS COLLECTIFS

Les entreprises de la FIGEC s'engagent à respecter la totalité des points suivants :

- **L'ensemble du cadre légal, réglementaire et contractuel qui s'applique aux entreprises de la FIGEC ;**
- **Les usages et conditions habituelles d'exercice de l'activité ;**
- **Leurs obligations dans l'hypothèse où dans le cadre d'une mission, une partie de ladite mission est confiée à un tiers, notamment :**
 - ◆ Informer le donneur d'ordre,
 - ◆ Faire appliquer les clauses du marché initial,
 - ◆ Assumer la responsabilité des conditions de réalisation.
- **La volonté de s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale, de formation, de promotion d'égalité femmes / hommes, de respect du handicap, de non discrimination, d'achats responsables...**



DES ENGAGEMENTS SECTORIELS



4.1

L'INFORMATION D'ENTREPRISE

LES ATOUTS DU SECTEUR

A l'ère où la donnée est essentielle et stratégique dans la prise de décisions, les entreprises de la FIGEC se caractérisent par :

- **leur compétence et la poursuite constante d'un objectif d'excellence dans le traitement de l'information ;**
- **la qualité des systèmes d'information utilisés et la redondance des moyens techniques, preuve de leur responsabilité et de leur sérieux ;**
- **la confiance des clients, au travers de leurs expertises.**

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DU SECTEUR

Les entreprises de la FIGEC s'engagent à :

- **Veiller à produire, traiter, diffuser des informations fiables en mettant en œuvre de solides processus qualité ;**
- **Appuyer leurs conseils sur des analyses objectives et mesurées ;**
- **Évaluer la qualité et la sécurité informatique des moyens techniques mis en œuvre, garantissant une qualité et continuité de service, tout comme la stricte confidentialité des informations demandées par les tiers.**

LA GESTION DE CREANCES

4.2

LES ATOUTS DU SECTEUR

Dans un contexte où la gestion du poste client / fournisseur est stratégique pour la santé financière des acteurs économiques, les entreprises de la FIGEC se distinguent par :

- **L'existence d'un dispositif de médiation dans chacune des entreprises et au sein de la FIGEC ;**
- **un véritable savoir-faire dans la recherche de solutions amiables, moins coûteuses et plus rapides que le recours aux actions judiciaires ;**
- **une attitude respectueuse et éthique qui fait de chaque entreprise de la FIGEC, un partenaire majeur et fiable de leurs clients.**

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DU SECTEUR

Les entreprises de la FIGEC s'engagent à :

- **Privilégier chaque fois que possible, des solutions amiables, acceptables par les parties ;**
- **Ne jamais prélever de frais de recouvrement à charge du débiteur, hormis les frais prévus par la réglementation ou par les Conditions Générales de Vente ;**
- **Respecter le plus haut degré de confidentialité et de confiance, dans la mesure où les entreprises de la FIGEC gèrent des données personnelles et des flux financiers dont elles ne sont pas propriétaires ;**
- **Faire preuve de diligence et de transparence dans la gestion et la restitution de ces mêmes fonds. A ce titre, les entreprises de la FIGEC ont l'obligation de souscrire une garantie financière, à hauteur de 25% des fonds détenus pour le compte des tiers.**

LES ATOUTS DU SECTEUR

Les entreprises de la FIGEC peuvent toutes se prévaloir de leur haut niveau d'excellence du fait :

- **d'une activité régulée sous l'égide du Conseil National des Activités Privées de Sécurité, avec :**
 - ◆ Un agrément pour chaque entreprise,
 - ◆ Un agrément pour le dirigeant,
 - ◆ Une carte professionnelle par enquêteur civil ;
- **du renouvellement périodique de ces agréments, autorisations d'exercer et cartes professionnelles, conditionné par des enquêtes de moralité ;**
- **d'investissements conséquents dans la formation préalable obligatoire à l'exercice de la profession d'enquêteur civil, ainsi que pour la formation initiale et continue.**

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DU SECTEUR

Les entreprises de la FIGEC s'engagent à :

- **Faire preuve de transparence, à l'égard des clients qui en font la demande, sur les moyens mis en œuvre ;**
- **Se mettre en situation de satisfaire aux exigences PS2E (Prestations de Services Essentiels Externalisés) auprès de leurs clients ;**
- **S'attacher à donner satisfaction au client en procédant à la collecte, au traitement et à la transmission de données fiables et vérifiées, par la mise en œuvre de procédures spécifiques.**



Immeuble Via Verde
55, place Nelson Mandela
92000 Nanterre
Tél. : 01 55 51 58 51

www.figec.com

