



**Déclaration de B Lab concernant les sujets de controverse :  
Agences de recouvrement de créances sur les marchés émergents**

**Approche de B Lab concernant les sujets de controverse et la certification B Corp**

Les entreprises certifiées B Corporation sont des entreprises à but lucratif qui répondent aux normes les plus rigoureuses en matière de performance sociale et environnementale globale, de responsabilisation et de transparence. Elles sont à l'avant-garde du mouvement visant à utiliser l'activité des entreprises comme une force pour générer un impact positif.

Des interrogations délicates et complexes surgissent régulièrement quant à la manière dont les sujets de controverse touchant le monde des entreprises peuvent affecter l'éligibilité d'une entreprise à la certification B Corp. Ces situations peuvent être communiquées par une entreprise dans son [Formulaire lié aux exigences de transparences](#), par une tierce partie par le biais du [Processus de plainte](#) officiel de B Lab ou par l'opinion publique, en débattant autour des exigences et des normes de certification de B Corp. Le [Conseil consultatif sur les Normes](#) indépendant de B Lab se charge ensuite de prendre les décisions appropriées, dans le cadre d'un processus d'examen associé aux exigences de transparences.

Le Formulaire lié aux exigences de transparences de B Lab sert de fondement au processus d'examen des exigences de transparences, qui couvre les industries, les pratiques, les résultats et les sanctions sensibles, et qui s'appuie sur des examens et des normes de tierces parties, comme par exemple, la Liste d'exclusion de la SFI et les Conventions de l'Organisation internationale du travail. Dans la mesure où une liste de sujets sensibles peut être incomplète, B Lab se réserve alors le droit de procéder à des examens similaires sur des questions non mentionnées dans le Formulaire lié aux exigences de transparences, mais qui sont considérées comme sujettes à des préoccupations importantes de la part des parties prenantes et à une violation potentielle de la Déclaration d'interdépendance du mouvement B Corp.

Face à l'émergence de nouveaux secteurs d'activité ou de questions pour lesquelles un modèle de prise de décision n'a pas encore été élaboré, B Lab conduit des recherches sur le sujet afin d'orienter la décision du Conseil consultatif sur les Normes. Cette recherche se base sur la compilation de sources complémentaires par le personnel de B Lab, avec pour objectif général d'identifier et de comprendre les différentes préoccupations du secteur ou le sujet de controverse, ainsi que les différentes perspectives des parties prenantes. Ce travail s'appuie sur une analyse de la presse spécialisée dans le secteur et l'impact de cette dernière, la manière

dont le sujet de controverse est réglementé par d'autres normes, les politiques publiques existantes et les recommandations de politiques publiques émanant d'organisations à but non lucratif et d'autres experts en la matière, les cas d'étude des acteurs du secteur, aussi bien positifs que négatifs, les entretiens avec des experts et d'autres commentaires et points de vue du public. Ce contenu est à son tour utilisé pour élaborer le cadre de l'examen du Conseil consultatif sur les Normes, afin de déterminer les types de questions auxquelles chaque entreprise devra répondre.

En ce qui concerne les secteurs d'activités sujets à des controverses, une tension naturelle et saine oppose la tendance à exclure toutes les entreprises de ces secteurs d'activités de la possibilité d'obtenir la certification B Corp, et le *besoin d'un leadership* qui a le potentiel de transformer la culture, le comportement et l'impact de ces entreprises. Même si B Lab et son [Conseil consultatif sur les Normes](#) peuvent déterminer qu'une industrie dans son ensemble n'est pas éligible à la certification en raison de ses impacts négatifs ou de ses pratiques, ils reconnaissent également que dans certains secteurs sujets à controverse, il est possible pour les entreprises de gérer de manière significative ces impacts négatifs potentiels ou ces controverses. Dans ce contexte, le besoin de distinguer les bons et les mauvais acteurs, ainsi que les pratiques satisfaisantes, optimales et exemplaires, peut s'avérer plus urgent que jamais, en implantant des normes rigoureuses en matière de performances sociales et environnementales vérifiées, de responsabilisation et de transparence publique. La mise en place de normes réalistes et transparentes, qui contribuent à améliorer les décisions en matière de politique, d'investissement, d'achat et d'emploi, sert au mieux les intérêts de toutes les parties prenantes.

Tout en reconnaissant qu'il existe de nombreux points de vue différents et raisonnables sur ce qui contribue à une prospérité partagée et durable pour tous, B Lab et son Conseil consultatif sur les Normes détermineront l'éligibilité à la certification B Corp et, le cas échéant, exigeront des entreprises issues de secteurs sujets à une controverse, ayant des politiques qui suscitent la controverse, ou engagées dans des pratiques controversées, qu'elles fassent preuve de transparence quant à leurs activités et à la manière dont elles gèrent et atténuent ces préoccupations. B Lab documentera et partagera également publiquement ces prises de position afin de permettre à toutes les parties prenantes, y compris les citoyens et les décideurs politiques, de porter leur propre jugement sur les performances d'une entreprise, et de favoriser un débat public réfléchi et constructif sur ces enjeux majeurs. Les déclarations et cadres de B Lab sur les questions controversées peuvent être consultés [ici](#).

Ces cadres, comme les normes de B Lab en général, sont en constante évolution, et nous espérons pouvoir les améliorer à l'avenir. B Lab est ouvert à d'autres approches qui lui permettront d'affiner son point de vue et, espérons-le, de contribuer à un dialogue constructif sur le rôle des entreprises dans la société.

Indépendamment de l'éligibilité à la certification B Corp, toutes les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, peuvent utiliser l'[Évaluation B Impact Assessment](#) comme outil de gestion

d'impact interne pour évaluer et améliorer leurs pratiques globales, et/ou adopter une structure juridique de gouvernance des parties prenantes (telle qu'une entreprise à but non lucratif) adaptée à la structure actuelle de l'entreprise et à sa juridiction.

Si vous avez des questions ou des observations sur l'approche de B Lab concernant les points traités ci-dessous, nous vous invitons à envoyer un e-mail à Dan Osusky, directeur des Normes de B Lab, à l'adresse suivante : [standardsmanagement@bcorporation.net](mailto:standardsmanagement@bcorporation.net).

### **Entreprises du secteur du recouvrement de créances dans les marchés émergents et certification B Corp**

Les agences de recouvrement de créances soulèvent la controverse en raison des allégations de traitement des emprunteurs contraire à l'éthique et des préoccupations concernant l'exactitude, la confidentialité et la sécurité des données des emprunteurs.

Compte tenu de ces controverses, B Lab et son Conseil consultatif sur les Normes indépendant ont pris la décision suivante concernant leur éligibilité à la certification B Corp :

*Les entreprises du secteur du recouvrement de créances dans les marchés émergents sont éligibles pour la certification B Corp moyennant une évaluation supplémentaire par le Conseil consultatif sur les Normes pour s'assurer qu'elles gèrent de manière proactive et font preuve de leadership sur les questions sensibles importantes dans le secteur, comme indiqué ci-dessous, ET, si elles sont jugées éligibles, la publication sur leur profil B Corp de précisions sur la manière dont elles procèdent.*

### **À propos du secteur du recouvrement de créances**

Les agences de recouvrement de créances sont des organisations engagées par des créanciers (principalement des banques) pour fournir des services spécialisés afin de recouvrer les créances dues. Ces services consistent à contacter et à convaincre les personnes endettées afin d'améliorer la probabilité qu'elles remboursent leur dette, que ce soit en personne ou par le biais de méthodes de télécommunication telles que les appels téléphoniques, les e-mails, les SMS, etc. Les marchés moins évolués ont tendance à recourir davantage aux recouvrement sur le terrain (porte-à-porte) qu'aux centres d'appels, tandis que les marchés plus avancés n'utilisent que très peu les contacts sur le terrain et se concentrent généralement sur les recouvrements par téléphone et par courrier.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Société financière internationale (2012), Responsible Debt Collection in Emerging Markets, consultable à l'adresse suivante :

Alors que de nombreux créanciers disposent de leurs propres services de recouvrement de créances, il existe des agences spécialisées dans le recouvrement de créances dont l'objectif est de compléter ou de combler efficacement les lacunes au niveau des compétences spécifiques de recouvrement, sans pour autant augmenter les frais généraux du créancier. Les agences de recouvrement de créances peuvent fonctionner selon deux modèles commerciaux différents. Le premier modèle prévoit que les créanciers engagent des agences de recouvrement uniquement pour recouvrer la dette, ce qui fait de l'agence de recouvrement un simple prestataire de services pour le créancier. Le deuxième modèle, quant à lui, implique que les agences de recouvrement achètent la dette des emprunteurs auprès des créanciers, faisant ainsi de l'agence de recouvrement le destinataire final de la dette recouvrée.

Malgré les controverses décrites ci-dessous, il est également communément admis que, puisque les systèmes de prêt ne peuvent exister sans remboursement et que le remboursement nécessite un recouvrement, les pratiques de recouvrement des dettes font partie intégrante d'un système financier fonctionnant de manière responsable<sup>2</sup>.

### **Controverses liées au secteur du recouvrement de créances**

Le secteur du recouvrement de créances suscite deux controverses principales et interdépendantes : le traitement contraire à l'éthique des emprunteurs et les préoccupations concernant l'exactitude, la confidentialité et la sécurité des données des emprunteurs. Elles sont décrites plus en détail dans les paragraphes qui suivent.

**Traitement contraire à l'éthique des emprunteurs :** En raison des services qu'elles fournissent, les agences de recouvrement de créances sont chargées de s'occuper des personnes qui n'ont pas été en mesure de rembourser leurs dettes en temps voulu, situation qui peut être due à un certain nombre de facteurs, notamment des problèmes financiers, une récession économique ou le fait d'avoir accepté un prêt qui, en fin de compte, n'était pas dans leur intérêt. Ces problématiques touchent principalement les personnes à faibles revenus. De ce fait, et en raison des circonstances directes qui peuvent causer leur incapacité à rembourser, les personnes qui sont en contact avec les agents de recouvrement se trouvent dans une position de vulnérabilité accrue. Par ailleurs, ces personnes peuvent manquer de connaissances en matière de finances, ce qui peut également avoir contribué à leur situation et les rendre plus vulnérables au harcèlement ou aux menaces dans le cadre du processus de recouvrement des dettes.

Il existe donc un conflit d'intérêts inhérent entre les deux groupes. D'une part, les agents de recouvrement ont pour mission de garantir ou de maximiser le remboursement des dettes, que ce soit à leur égard ou à celui des créanciers qui les ont engagés. Les personnes concernées

---

<<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/587d25004a9f117795ebfdeec99f439e/Responsible+debt+collection-Final.pdf?MOD=AJPERES>>

<sup>2</sup> Voir la note 1

sont particulièrement vulnérables en raison de leur situation financière, et le remboursement de la dette selon le calendrier souhaité par l'agent de recouvrement peut se révéler irréalisable ou contraire à leurs intérêts. Par conséquent, de nombreuses agences de recouvrement donnent la priorité à la maximisation des recouvrements plutôt qu'au traitement éthique des emprunteurs, ce qui les pousse à adopter des pratiques de recouvrement contraires à l'éthique et potentiellement préjudiciables, comme le fait de contacter les emprunteurs de manière excessive (y compris à des heures indues), de les contacter en dépit de leur demande de ne pas le faire, d'adopter une conduite agressive ou impolie, de poursuivre les emprunteurs en justice, etc. Dans le cas des recouvrements de dettes aux États-Unis où des données sont disponibles, par exemple, une enquête<sup>3</sup> menée par le Consumer Financial Protection Bureau (CFPB, États-Unis) indique que 37 % des emprunteurs ont indiqué que le créancier ou le recouvreur de dettes avait habituellement essayé de les joindre au moins quatre fois par semaine et 32 % des emprunteurs ont déclaré que le contact n'avait pas cessé malgré leur demande au créancier ou au recouvreur de cesser de les contacter. Compte tenu du manque de données et de l'application potentiellement plus faible de la réglementation dans les marchés émergents, le risque de telles pratiques est au moins aussi important.

Sur les marchés émergents, où la menace de répercussions légales en cas de non-remboursement des dettes n'est pas toujours sérieuse et crédible, la perception de la « nécessité » d'un contact intensif avec le client est considérablement accrue, ce qui augmente le risque d'abus<sup>4</sup>. Ce risque vient se greffer à d'autres problématiques comme la faiblesse des cadres de protection des emprunteurs, le manque de sensibilisation des emprunteurs aux questions financières, la faible disponibilité d'informations fiables sur le crédit auprès des bureaux de crédit et le sous-investissement des créanciers dans les capacités de recouvrement<sup>5</sup>.

**Exactitude, confidentialité et sécurité des données :** À l'instar des préoccupations évoquées ci-dessus, une autre problématique inhérente aux services des agences de recouvrement de créances concerne le fait qu'elles possèdent ou ont accès à un grand nombre d'informations personnelles sensibles, notamment des renseignements d'identification personnelle, des coordonnées et des passifs financiers. L'accès à ce type de données, tout particulièrement au sein d'organisations parfois complexes et impliquant de multiples services, comporte un risque de violation ou d'utilisation abusive de données confidentielles.

Dans les cas où le modèle économique d'une agence de recouvrement est conçu autour de l'achat de la dette de particuliers, il n'est pas rare que les agences de recouvrement achètent cette dette après qu'elle ait déjà été vendue et revendue plusieurs fois. La complexité de ces transactions peut entraîner l'acquisition de données de mauvaise qualité par les agences de

---

<sup>3</sup> Consumer Financial Protection Bureau (2017), *Consumer Experiences with Debt Collection*, consultable à l'adresse suivante :

<[https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201701\\_cfpb\\_Debt-Collection-Survey-Report.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201701_cfpb_Debt-Collection-Survey-Report.pdf)>

<sup>4</sup> Voir la note 1

<sup>5</sup> Voir la note 1

recouvrement, ce qui conduit à des informations incorrectes sur une personne et son prêt. Dans l'enquête menée par le CFPB aux États-Unis, 53 % des personnes qui ont été contactées par un agent de recouvrement ont affirmé que la dette n'était pas la leur, qu'elle concernait un membre de la famille ou que le montant était erroné. Environ 27 % des emprunteurs contactés ont déclaré avoir contesté une dette auprès de leur créancier ou agent de recouvrement au cours de l'année écoulée<sup>6</sup>.

### **Meilleures pratiques en matière de recouvrement de créances**

Tel que décrit précédemment, les entreprises B Corporation opérant dans le secteur du recouvrement de créances sur les marchés émergents sont tenues de démontrer qu'elles sont engagées dans les meilleures pratiques leur permettant de gérer pleinement les questions sensibles du secteur.

Malgré la nature controversée de leurs services, il n'existe pas de normes mondiales ou de meilleures pratiques universelles pour le secteur du recouvrement de créances, celles-ci variant généralement selon le pays ou la région. En 2012, la Société financière internationale a commandé une étude sur les pratiques de recouvrement de dettes dans les marchés émergents, dans le but de documenter les mécanismes de contrôle actuellement employés par les agences de recouvrement et destinés à promouvoir des pratiques éthiques. À partir de ce constat, l'étude tente de formuler des recommandations sur les mécanismes de contrôle que les agents de recouvrement et les prêteurs peuvent employer pour s'assurer que les pratiques réelles correspondent à leur conduite attendue.

Pour évaluer l'éligibilité des agences de recouvrement des marchés émergents à la certification B Corp, B Lab prendra les pratiques suivantes comme référence pour évaluer la performance de l'entreprise sur les questions importantes pour l'industrie, conformément au rapport de la SFI<sup>7</sup> :

1. **Surveillance des pratiques de recouvrement par la haute direction** : participation de la haute direction à la définition et à la supervision des pratiques de recouvrement, plutôt que le seul service de recouvrement, afin de garantir que les relations avec les clients et la responsabilité sociale de l'entreprise sont prises en compte dans la stratégie et les processus de recouvrement de l'entreprise.
2. **Contact virtuel avec les débiteurs** : utilisation de canaux vocaux centralisés sous la forme de centres d'appels au lieu du recouvrement sur le terrain.
3. **Gestion des ressources humaines** : embauche de personnel qualifié avec une formation régulière sur le recouvrement éthique, incluant un tableau de bord équilibré pour l'évaluation des performances qui accorde autant d'importance au respect du processus qu'au montant du recouvrement.

---

<sup>6</sup> Voir la note 3

<sup>7</sup> Voir la note 1

4. **Systèmes de suivi et de traitement des plaintes** : surveillance des appels à l'aide d'outils avancés, tels que la détection d'un langage inapproprié, la prise de contact aléatoire avec les clients, les systèmes formalisés de traitement des plaintes, comme les lignes d'assistance téléphonique, ainsi que la publicité de ces mécanismes auprès des emprunteurs. Sont également inclus des canaux d'alerte efficaces et une équipe d'audit interne indépendante chargée d'évaluer l'impact des processus sur les clients.
5. **Innovation dans les processus** : Utilisation d'outils systématiques et analytiques permettant d'aider les agents de recouvrement à évaluer la situation des emprunteurs et à choisir des approches adaptées à la capacité et à la volonté probables des clients de rembourser, afin de maximiser les recouvrements et de minimiser les risques de mauvais traitements.

	<b>Pratique exemplaire</b>	<b>Pratique habituelle</b>
POLITIQUE DE RECOUVREMENT : Éléments couverts par la politique	La responsabilité sociale de l'entreprise, les risques de réputation et les relations avec les clients sont prises en compte au même titre que l'efficacité du recouvrement.	L'efficacité du recouvrement est primordiale, dans le même temps que l'importance du risque lié à la réputation et de la relation avec le client est reconnue.
POLITIQUE DE RECOUVREMENT : Participation de la direction	Le comité du conseil d'administration approuve la politique de recouvrement	Le comité exécutif approuve la politique
GESTION DES PROCESSUS : Recouvrements sur le terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recours limité au terrain</li> <li>● Aucune manipulation d'espèces</li> <li>● Champ utilisé principalement pour la recherche de personnes disparues et la récupération d'avoirs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alternance de téléphone et de terrain</li> <li>● L'argent en espèces est géré dans une certaine mesure</li> </ul>
GESTION DES PROCESSUS : Recouvrements par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Forte dépendance au téléphone</li> <li>● Tous les appels sont scriptés, protocole de terminaison d'appel</li> <li>● Numérotation prédictive</li> <li>● Formation à l'utilisation des enregistrements d'appels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alternance de téléphone et de terrain</li> <li>● La plupart des appels sont scriptés</li> <li>● Pas de numérotation prédictive</li> <li>● Formation limitée à l'utilisation des registres d'appels</li> </ul>

GESTION DES COMPÉTENCES DES EMPLOYÉS : Expérience moyenne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 ans et plus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 1 à 3 ans</li> </ul>
GESTION DES COMPÉTENCES DES EMPLOYÉS : Heures de formation par an	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 80 à 100 heures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 heures</li> </ul>
GESTION DES COMPÉTENCES DES EMPLOYÉS : Formation sur les recouvrements éthiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 30 à 100 heures, séances de remise à niveau trimestrielles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 10 à 30 heures, séances de remise à niveau annuelles</li> </ul>
GESTION DES COMPÉTENCES DES EMPLOYÉS : Évaluation des performances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableaux de bord équilibrés avec des éléments financiers et de processus</li> <li>• Sanctions sévères pour les transgressions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents de recouvrement sur le terrain évalués sur leurs performances financières</li> <li>• Agents de recouvrement par téléphone évalués sur plusieurs critères</li> </ul>
SYSTÈMES DE SURVEILLANCE : Recouvrements par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les appels sont enregistrés et surveillés</li> <li>• Logiciel de détection des intonations de voix, utilisation d'un langage inapproprié</li> <li>• Centres d'appels centralisés en open-space avec supervision étroite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrement et examen de certains appels uniquement en cas de plainte</li> <li>• Aucun logiciel pour contrôler la qualité de l'interaction</li> <li>• Appel des succursales ainsi que des centres d'appels, supervision adéquate des centres d'appels</li> </ul>
SYSTÈMES DE SURVEILLANCE : Recouvrements par des tiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel interne intégré dans les opérations de l'agence</li> <li>• Contrôles rigoureux (appels/visites internes aléatoires, processus de traitement des plaintes clairement défini, pas de manipulation d'argent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel interne intégré dans les opérations de l'agence</li> <li>• Contrôles et vérifications en place</li> </ul>

	liquide)	
--	----------	--

Les entreprises certifiées B Corporation qui exercent leurs activités dans le secteur du recouvrement de créances sur les marchés émergents sont tenues, selon le jugement de B Lab et de son Conseil consultatif sur les Normes, de disposer au moins d'une majorité des mécanismes de contrôle mentionnés ci-dessus considérés comme « de référence ».<sup>8</sup>

### **Examen des exigences de transparence du Conseil consultatif sur les Normes :**

Étant donné le rôle clé que jouent les remboursements de prêts et par conséquent les recouvrements pour assurer un paysage financier responsable, et l'accord général sur le fait que le recouvrement de dettes est une activité nécessaire dans le cadre du fonctionnement sain du secteur des services financiers au sens large, le Conseil consultatif sur les Normes a déterminé qu'il est approprié de certifier les agences de recouvrement de dettes dans les marchés émergents qui peuvent démontrer des pratiques « exemplaires » et proactives pour réduire le risque de produire des dommages causés par des pratiques potentiellement sans scrupules, comme décrit dans le tableau ci-dessus.

Toute entreprise impliquée dans le secteur du recouvrement de créances sur les marchés émergents qui souhaite obtenir la certification B Corp devra fournir des informations sur la manière dont elle aborde les problématiques importantes pour le secteur, notamment sur ses mécanismes de contrôle pendant le processus de recouvrement, et sera également soumise à une vérification de ses antécédents.

Ces informations seront ensuite examinées par le Conseil consultatif sur les Normes afin de déterminer si l'entreprise parvient à atténuer suffisamment les préoccupations précédemment évoquées et à répondre de manière proactive aux défis que rencontre le secteur. Il s'agira, au moins, d'enquêter et de juger sur les questions suivantes :

1. Le document relatif à la politique de recouvrement de l'entreprise est-il élaboré par une équipe distincte de l'équipe de recouvrement et cette politique est-elle approuvée par le comité du conseil d'administration ?
2. L'entreprise dispose-t-elle de politiques et de pratiques visant spécifiquement le traitement éthique des emprunteurs ? Quelles sont-elles ?

---

<sup>8</sup> L'annexe C du rapport de la SFI évalue les pratiques de recouvrement dans les marchés émergents, en les classant comme suit : Exemplaire, Habituelle, Minimum. Alors que le tableau précédent énumère les mécanismes de contrôle pour les agences de recouvrement qui utilisent les méthodes de télécommunication comme principal moyen de recouvrement des dettes, le rapport de la SFI mentionne également des mécanismes de contrôle pour les recouvrements sur le terrain.

3. L'entreprise dispose-t-elle de politiques et de pratiques destinées à offrir aux emprunteurs une formation dans le domaine financier et à les sensibiliser aux lois et cadres de protection des consommateurs en vigueur dans le pays où elle est active ?
4. L'entreprise dispose-t-elle d'un processus de retour d'information et d'un mécanisme de résolution des plaintes pour les emprunteurs qui pourraient être traités de manière contraire à l'éthique ?
5. L'entreprise a-t-elle l'habitude de poursuivre les emprunteurs avec lesquels elle a traité ?
6. L'entreprise applique-t-elle des processus de vérification des données avant d'entamer le processus de recouvrement (notamment lorsque la dette est achetée d'occasion par l'entreprise) ?
7. Si, au cours du processus de recouvrement, des inexactitudes dans les données sont détectées, l'entreprise dispose-t-elle de processus pour les corriger ?
8. L'entreprise s'attache-t-elle à former régulièrement son personnel en mettant l'accent sur le traitement éthique des emprunteurs et le respect des processus décrits ? Combien d'heures de formation sont proposées aux employés nouveaux et existants ?
9. Lors de l'évaluation des performances de son personnel, l'entreprise utilise-t-elle la méthode du tableau de bord équilibré qui prend en compte à la fois les éléments financiers et les processus ?
10. L'entreprise utilise-t-elle des solutions technologiques lors de la conception de mécanismes de contrôle pendant le processus de recouvrement ?
11. L'entreprise est-elle engagée dans un plaidoyer politique pour améliorer les cadres de protection des emprunteurs et de sécurité des données ?
12. Existe-t-il des indications publiques selon lesquelles l'entreprise s'engage dans des pratiques non éthiques ou agressives en rapport avec le secteur ?

Selon le Conseil consultatif sur les Normes, les entreprises dont la gestion de ces questions n'est pas suffisante ne pourront pas obtenir la certification B Corp. Les entreprises des marchés émergents qui, selon le Conseil consultatif sur les Normes, atténuent activement les préoccupations du secteur et s'attaquent à des problèmes tels que le traitement non éthique des emprunteurs, pourront obtenir la certification B Corp et seront tenues de divulguer leurs pratiques de gestion spécifiques au secteur sur leur page de profil B Corp. De même, la procédure officielle de traitement des plaintes de B Lab s'attachera à examiner les plaintes spécifiques et significatives concernant les agences de recouvrement de créances sur les marchés émergents.

Cette transparence entend reconnaître que des personnes raisonnables peuvent ne pas être d'accord avec la position exposée par le Conseil consultatif sur les Normes et doivent disposer des informations pertinentes pour porter leur propre jugement sur les performances sociales et environnementales de l'entreprise.

Cette recommandation de gestion des normes s'applique à toutes les entreprises B Corp potentielles dans le secteur du recouvrement de créances dans les marchés émergents, et établit le précédent selon lequel B Lab examinera les pratiques de gestion de dette des

entreprises dans le secteur du recouvrement par rapport aux directives de tiers réputés, notamment le rapport de la SFI sur le recouvrement responsable. Lorsque B Lab n'est pas en mesure de déterminer si une entreprise répond à ces exigences, son cas sera présenté au Conseil consultatif sur les Normes pour une décision. En ce qui concerne les marchés développés, si la question se pose, le Conseil consultatif sur les Normes examinera le cas pour déterminer si cette position doit être appliquée ou si elle doit être ajustée.

\*\*\*\*\*

La décision du Conseil consultatif sur les Normes est le fruit de recherches indépendantes menées par B Lab et de consultations de parties prenantes, notamment des experts et des professionnels du secteur.

Cette exigence de transparence dans les cas où une entreprise est éligible vise à reconnaître que des personnes raisonnables peuvent ne pas être d'accord avec la position exposée par le Conseil consultatif sur les Normes et qu'elles doivent disposer par conséquent des informations pertinentes pour établir leur propre jugement concernant les performances sociales et environnementales de l'entreprise.

Cette déclaration est effective depuis mai 2019 jusqu'à un nouveau jugement de la part du Conseil consultatif sur les Normes.

Veuillez envoyer vos commentaires ou vos questions à l'équipe de gestion des normes de B Lab à l'adresse suivante : [standardsmanagement@bcorporation.net](mailto:standardsmanagement@bcorporation.net).