



Communication On Progress

2013



WE SUPPORT

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.



Le Pacte Mondial

Un engagement

Des principes

Renouvellement de soutien au Pacte Mondial

b2s s'est investi depuis plusieurs années dans une politique globale de RSE. Nos engagements et leur déclinaison par nos collaborateurs, au quotidien, nous ont notamment permis d'entretenir notre Label Responsabilité Sociale depuis 2009 et de la certification de service NF pour les Centres de Relation Client (NF345) depuis 2011.

En mai 2012, nous avons voulu renforcer cet engagement en adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies et à ses principes fondateurs et relatifs aux droits de l'homme, normes du travail, environnement et la lutte contre la corruption. Ce pacte, principale initiative mondiale d'entreprises citoyennes, a pour objectif premier de promouvoir la légitimité sociale des entreprises et des marchés. Il rassemble des entreprises qui c'est partagent la conviction que des pratiques commerciales fondées sur des principes justes et respectueux contribueront à l'émergence d'un marché mondial plus stable, plus équitable et plus ouvert.

Les valeurs du Pacte Mondial sont ancrées et portées dans celles du groupe b2s.

En 2013, b2s a renouvelé son engagement de promouvoir les principes du Pacte Mondial et publie pour la première année sa Communication On Progress présentant les actions menées en 2012. Notre soutien au Pacte Mondial est également décliné dans notre Rapport RSE publié en 2013.

Gennevilliers, le 6 mai 2013

Maxime Didier
Président Directeur Général

Rappel des 10 principes

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

Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

CONDITIONS DE 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 du 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 aux problèmes touchant à l'environnement

Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre 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



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



Présentation du groupe b2s

17 ans
d'expérience de la relation client

10 centres de relation client
7 en France,
3 au Maroc

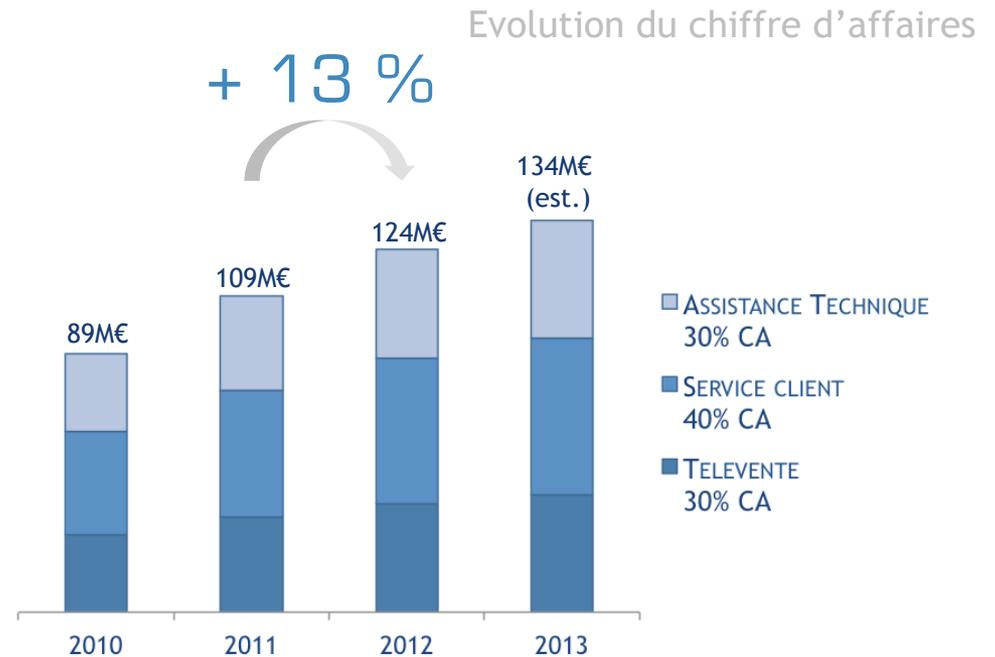


4 500
collaborateurs

Plus de **150** clients actifs

210 000
contacts par jour

Une croissance organique et externe



Les collaborateurs de b2s



4 500 collaborateurs au service de nos clients

dont 350 dédiés à la qualité et à la formation

Une politique sociétale engagée

- L'intégration sociale par les métiers de la relation client
- Recrutement par habileté

Des profils ciblés et adaptés

Profil Conseiller

- Une aptitude à la relation client



Profil Superviseur

- 5 ans d'expérience en production (mobilité interne)
- Spécialisation secteur/métier



Une organisation au service de la performance

Actionnariat

60% Maxime Didier & Management

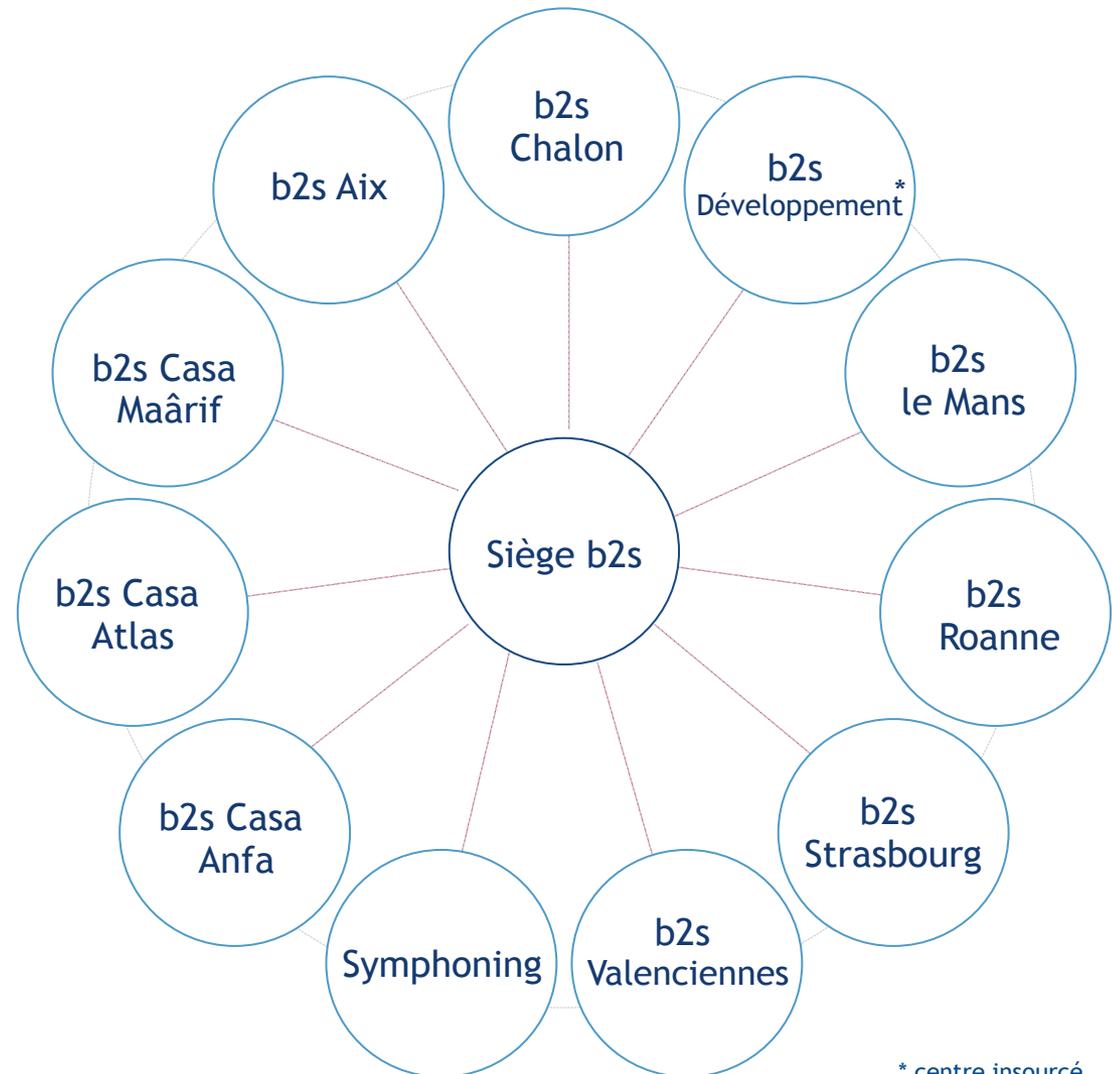
40%  EDMOND DE ROTHSCHILD
INVESTMENT PARTNERS

11 centres de relation client, filiales autonomes, dirigés par les directeurs de centre

- Un modèle commun d'organisation
- Alignés sur les processus et solutions du groupe

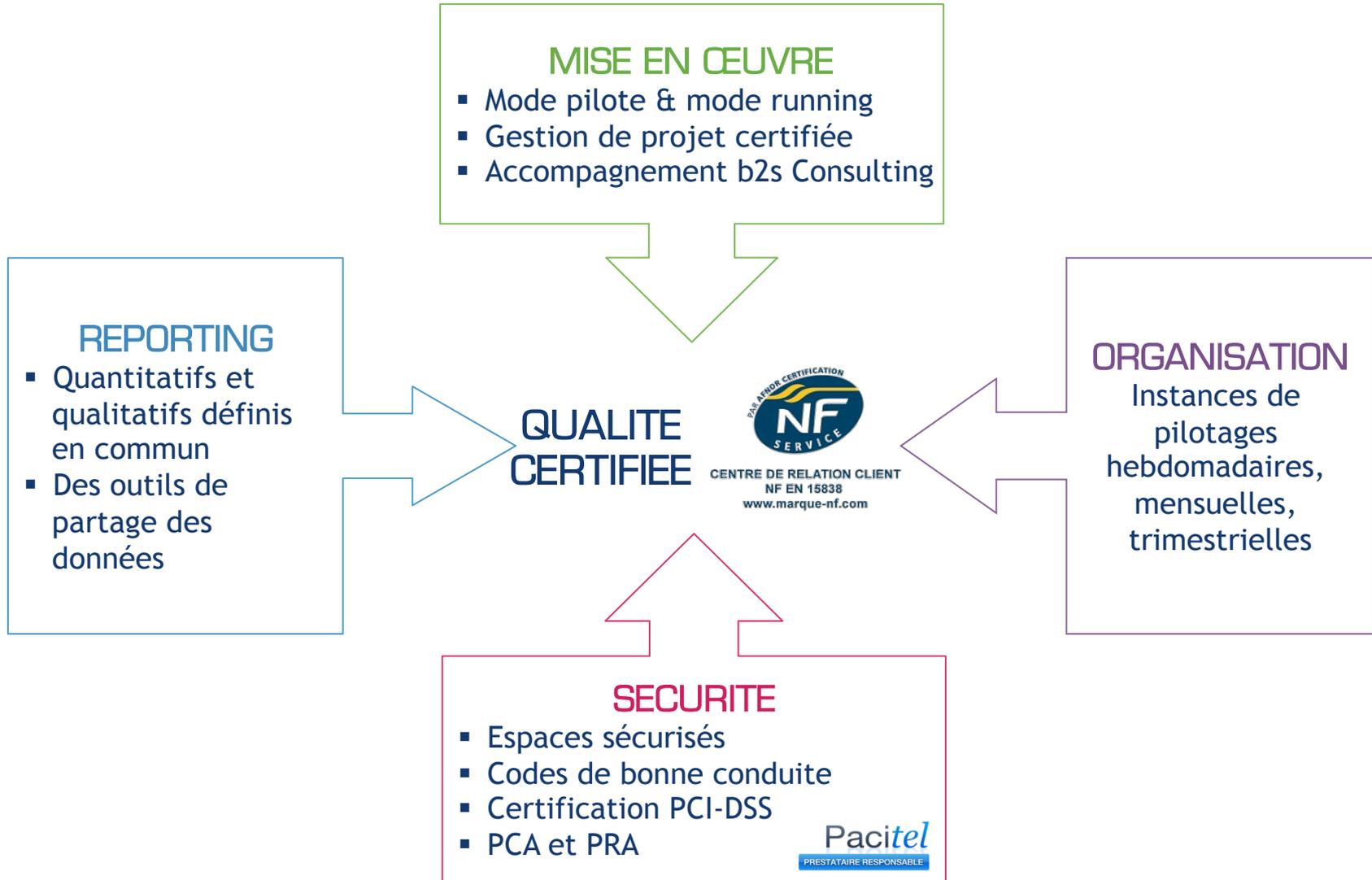
Collaboration et partage d'expérience

- Entre le siège et les centres
- Inter-centres

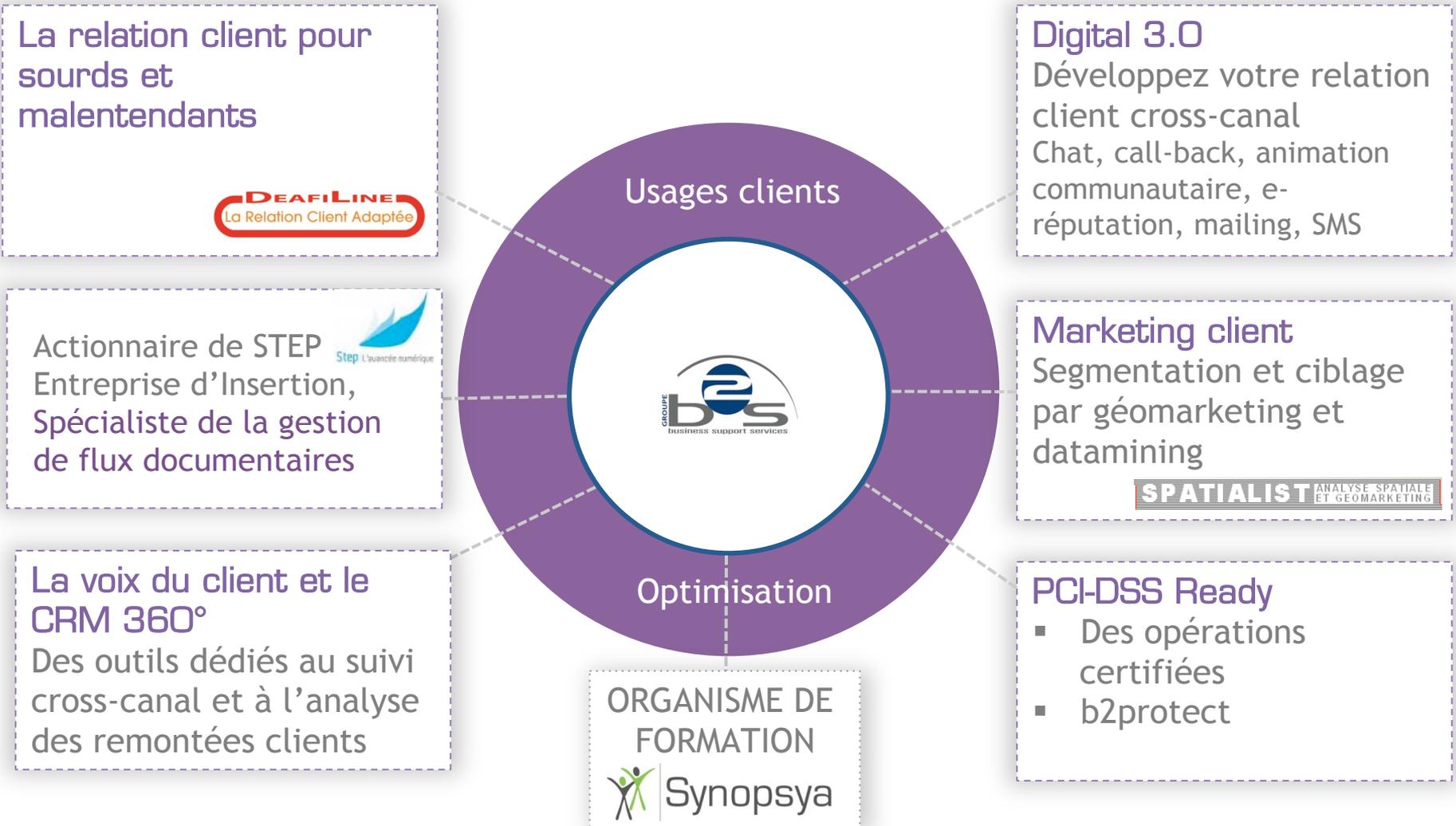


* centre insourcé

La transparence et la souplesse opérationnelle



L'innovation, pour aller plus loin ensemble





Description des
actions menées
par le groupe b2s

Le groupe communique sur son soutien au Pacte Mondial

- Initiative
- Responsabilité
- Respect
- Transparence
- Anticipation
- Résultat

DROITS DE L'HOMME

CONDITIONS DE TRAVAIL

ENVIRONNEMENT

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Sur notre Site internet (1), sur notre newsletter interne (2) sur nos annonces Corporate (3), notamment nous avons communiqué sur notre soutien au Pacte Mondial.



Le Groupe b2s renforce sa politique de Développement Durable

Renouvellement de la Certification de Service NF 345

« Nous tenons à remercier toutes les équipes centrales et locales pour leur implication et leur engagement dans la démarche qualité adoptée par le groupe. Les auditeurs nous ont félicités pour l'état d'esprit et les dispositions mises en œuvre pour optimiser notre organisation et nos résultats. L'histoire continue, nous devons nous appuyer sur ce succès collectif pour renforcer encore la qualité de nos prestations. »

Nous avons d'ores et déjà commencé le déploiement des nouvelles affiches NF 345 et les certificats seront prochainement affichés sur l'ensemble des sites.



Dans la continuité de la dynamique sociale engagée par le Groupe, b2s participe de Jeunes Diplômés sous des quartiers défavorisés.

b2s s'engage aux côtés de l'association Nos Quartiers ont des Talents

En effet, après avoir renouvelé son Label Responsabilité Sociale en janvier 2011, b2s a souhaité l'engager au côté de l'association Nos Quartiers ont des Talents afin d'aider de jeunes diplômés à réussir sur insertion dans le monde professionnel.

« Notre engagement, dans cette démarche s'inscrit naturellement dans les valeurs d'accueil déployées par le Groupe, qui nous ont, notamment conduit, dès 2008, à la signature de la Charte sur la Diversité et à nous engager dans le plan Espoir banlieues pour l'insertion des jeunes des quartiers »



3

Connectez votre entreprise avec son temps

Digital 3.0

b2s, le respect des engagements

www.b2s.fr | Contactez nous | 800 89 3300

Partenariat | Talents | Services Client | Support Technique | Innovation | Recrutement

100% des collaborateurs, des clients, des prospects et des partenaires du groupe sont informés de notre soutien au Pacte Mondial dès 2012

1

Engagement Sociétal

Label de Responsabilité Sociale

Charte de la diversité

Pacte Mondial des Nations Unies

Accord national AFPA

Accord national Pôle Emploi

Nos Quartiers ont des Talents

Pactel

b2s, adhérente du Pacte Mondial des Nations Unies

Le Pacte Mondial, principale initiative mondiale d'entreprises citoyennes, a pour objectif premier de promouvoir la légitimité sociale des entreprises et des marchés.

La signature du Pacte Mondial : une démarche au cœur de l'engagement du Groupe.

« L'adhésion du Groupe aux principes du Pacte Mondial s'inscrit dans la continuité de son engagement et apporte une dimension internationale de sa responsabilité sociale. »

Les 10 principes :

DROITS DE L'HOMME

CONDITIONS DE TRAVAIL

ENVIRONNEMENT

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

b2s adhère au dispositif Pactel

Nadia Haroucha a été nommée Directeur du site d'Alx

Anne Marie Guarnard a été nommée Coordonnatrice des Opérations Groupe

Fredéric Donati a été nommé Directeur Général Délégué en charge du Développement du Groupe b2s.

DROITS DE L'HOMME



50% des
managers ont bénéficié
d'une formation sur le
harcèlement

100% des
managers ont signé le
code éthique du
manager en 2012

Le groupe b2s est une entreprise responsable qui a inscrit sa démarche de développement durable dans toutes ses activités. Un groupe qui crée de la valeur au bénéfice de toutes ses parties prenantes : collaborateurs, clients, fournisseurs, actionnaires et collectivités qui l'accueillent.

b2s respecte une éthique qui s'inspire des grands principes universels et des textes de référence émanant des organisations internationales intergouvernementales. Dans ce contexte, l'entreprise respecte les 8 Conventions fondamentales de l'OIT.

Le Label Responsabilité Sociale

La dynamique sociale engagée par b2s a été reconnue par l'obtention du Label de Responsabilité Sociale en 2009. Le Label Responsabilité Sociale est un indicateur de la capacité du groupe b2s à produire des prestations de qualité dans un environnement socialement responsable. Il est le garant de l'éthique de l'entreprise.

L'amélioration constante de sa politique RH a permis à b2s le renouvellement du LRS en 2011 pour 3 ans avec une progression de 3 points (prochain renouvellement fin 2013).

En complément, le groupe b2s a défini le [Code Ethique du Manager](#) qui établit le cadre dans lequel les collaborateurs encadrant de b2s doivent exercer leurs activités, la priorité étant donnée au respect de l'éthique et de la légalité.

Les droits de l'Homme

DROITS DE L'HOMME

Au niveau national, l'engagement et les actions du groupe visent en priorité à soutenir l'insertion professionnelle. Le Groupe b2s est un formidable ascenseur social contribuant à développer l'employabilité des personnes éloignées de l'emploi.

En 2012, devient partenaire de DEAFI, pionnier et leader des prestations de Relation Client pour les sourds et malentendants. DEAFI est une entreprise adaptée créée pour et avec des sourds. DEAFI permet aux collectivités et aux entreprises, de rendre leurs services accessibles aux personnes sourdes et malentendantes, tout en développant l'employabilité de ces mêmes personnes.

b2s s'est engagé en 2012 aux côtés de l'association Nos Quartiers ont des Talents afin d'aider de jeunes diplômés à réussir leur insertion dans le monde professionnel.

Cette association œuvre depuis 2005 en faveur de l'emploi des jeunes prioritairement issus de quartiers populaires.

3 partenariats responsables en 2012
 100% des demandeurs d'emploi peuvent postuler chez b2s



En 2012, renforce son partenariat avec STEP : entreprise d'insertion créée en 2001, spécialiste de la gestion des flux documentaires et de l'environnement informatique associé. STEP a une mission d'Insertion par l'Activité Economique au profit de personnes manquant d'expérience professionnelle, de qualification ou traversant des difficultés économiques ou sociales qui les ont éloignées de l'emploi.

CONDITIONS DE TRAVAIL

"Travailler toujours mieux ensemble", c'est la cause pour laquelle le Groupe b2s et les organisations syndicales inscrivent notamment au cœur de leur dialogue social l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ou familiale, l'information et la communication sur l'organisation et les métiers de l'entreprise, la promotion de la diversité et de l'accès égal à un emploi.

C'est ainsi que le Groupe b2s et les organisations syndicales ont ouvert plusieurs chantiers de négociation qui ont porté, portent et porteront sur les thèmes suivants, ces derniers n'étant bien entendu pas exhaustifs :

Accord sur l'Egalité professionnelle du 10 octobre 2012, offrant notamment des moyens au collaborateur d'équilibrer la vie professionnelle et la vie familiale

Accord sur l'emploi des salariés en situation de handicap du 8 novembre 2012, offrant notamment des moyens d'aménagement du poste de travail, de l'organisation du travail au regard de la situation de handicap. Cet accord est en cours d'homologation au auprès de la DIRECCT.

Accord GPEC du 23 novembre 2012, offrant notamment les moyens au collaborateur d'anticiper les changements et d'appréhender l'avenir avec confiance

Négociation sur les **droits et devoirs syndicaux**, en cours

NAO, en cours

5 négociations en
2012

3 accords signés
en 2012

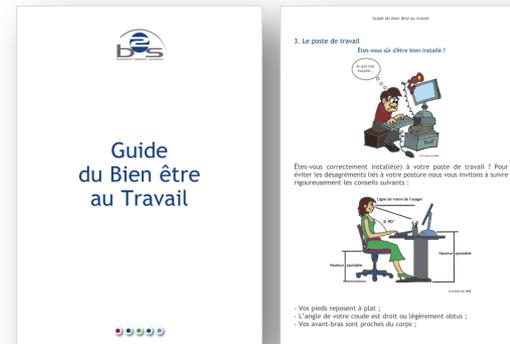
2 en cours

CONDITIONS DE TRAVAIL

Le groupe b2s s'attache à installer ses équipes dans des locaux fonctionnels et adaptés à ses spécificités. b2s a développé une réelle coopération avec les services de santé au travail qui effectuent à la demande des différentes filiales des relevés et études spécifiques (diagnostics acoustiques et lumineux).

b2s met tout en œuvre pour offrir à ses collaborateurs un environnement de travail attractif en mettant notamment à leur disposition des positions de travail ergonomiques (casque bi-écouteurs/rangement individuel, écrans plats...), et de nombreux espaces de pause et de détente adaptés. Des moyens permettant aux collaborateurs de s'adapter au mieux aux contraintes psychologiques du secteur d'activité ont également été mis en œuvre : [Guide du bien être](#), formation au traitement des appels conflictuels.

100% des collaborateurs ont été sensibilisés à l'optimisation de leur environnement de travail en 2012



Un accord sur la [Prévention des Risques Psychosociaux et l'amélioration de la qualité de vie au travail](#) est en cours de négociation (début 2013). Dans ce cadre le groupe avait mandaté un cabinet externe afin d'effectuer un diagnostic basé sur l'analyse d'un questionnaire réalisé auprès de l'ensemble des salariés du groupe b2s.

ENVIRONNEMENT

b2s a déployé sur l'ensemble des entités du groupe une campagne de communication à destination des collaborateurs. Cette campagne a pour objectif de renforcer la connaissance et le partage des principes essentiels d'éco-responsabilité.

100% des collaborateurs ont été sensibilisés à l'optimisation de leur gestes en faveur de l'environnement en 2012

Qu'est ce que le DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

Le développement durable c'est prendre en compte 3 dimensions indissociables :

- Les femmes et les hommes
- La protection de notre cadre de vie
- Le développement de nos activités

Adoptons la green Attitude !

Devenir ÉCO-RESPONSABLE est une priorité

- Lorsque vous quittez une pièce, vérifiez bien que toutes les lumières sont éteintes. Et même lorsque vous allez au travail le matin, n'oubliez pas de les éteindre dès qu'il fait suffisamment jour.
- Pensez à éteindre votre ordinateur à la fin de la journée (écran compris). Éteindre son ordinateur lorsqu'on n'en a plus besoin est tout aussi économique qu'éteindre et ne plus pas à ses composants. Un PC qui consomme moins chauffe moins. Son ventilateur peut donc être plus silencieux, ce qui réduit significativement son niveau sonore.
- Utilisez au maximum l'impression recto-verso et en noir et blanc. Imprimez qu'en cas de nécessité. Privilégiez l'un des réseaux, l'ordinateur portable aux documents papier.
- Recyclez les feuilles, en utilisant le verso, ou en mettant à disposition, près des imprimantes, des bacs de récupération.

Les petits gestes qui font la différence

- Maîtrise des consommables
- Gestion des ressources énergétiques

Adoptons la green Attitude !

L'ÉCO-CONDUITE permet de préserver notre planète

50% des voitures de particuliers roulent avec des pneus sous-gonflés, et consomment par conséquent 10 à 15% de carburant inutilement.

En roulant à 100 km/h au lieu de 90 km/h, vous consommez, selon votre véhicule, de 10 à 15% de carburant en plus.

10% d'économie d'argent

Économie de carburant 10 %

- Moins d'accidents
- Moins de CO2
- Moins cher

Les petits gestes qui font la différence

Adoptons la green Attitude !

Devenir ÉCO-RESPONSABLE est une priorité

Un collaborateur consomme 75 kg de papier par an* soit l'équivalent de 30 feuilles mesurant chacune 9,5 cm x 30 x 5,5 cm = 165 cm. La consommation annuelle de papier d'un collaborateur représente donc 165 cm de hauteur.

Pour produire 75 kg, 2 arbres sont nécessaires**.

3 500 x 2 = 7 000 arbres /an

Agissons ensemble pour protéger notre environnement

Adoptons la green Attitude !

Devenir ÉCO-RESPONSABLE est une priorité

Une douche consomme 2 à 4 fois moins d'eau qu'un bain. En arrêtant l'eau de la douche, nous consommons 15 litres. Si l'eau coule en permanence nous consommons 60 litres.

Ne faisons pas couler l'eau en nous lavant les mains, en nous brossant les dents ou en faisant la vaisselle.

Optons pour un économiseur d'eau. Environ 10 litres sont évacués par chasse d'eau et grâce à un économiseur d'eau, c'est jusqu'à 40% d'économie soit 3 à 4 litres).

Les petits gestes qui font la différence

Adoptons la green Attitude !

L'ÉCO-CONDUITE permet de préserver l'environnement

- Une pile au mercure jetée dans la nature pollue 1 ml de terre et 1 000 m³ d'eau pendant 50 ans et cette pile ne se débrasse jamais.
- Le verre met plus de 4 000 ans à se décomposer.
- Il faut attendre 5 ans pour qu'un chewing-gum se dégrade dans la nature ou sur le trottoir.
- Un simple mégot de cigarette avec filtre met jusqu'à 5 ans avant de disparaître.
- Un tronc de pomme met 6 mois avant de se dégrader.

Agissons ensemble pour protéger notre environnement

Adoptons la green Attitude !

ENVIRONNEMENT

100% des
collaborateurs ont
été sensibilisés à
l'optimisation de leur
gestes en faveur de
l'environnement en
2012

En 2010, les trajets domicile-travail des salariés de b2s représentaient 45% des émissions de Gaz à Effet de Serre du groupe.
En conséquence, la priorité a été donnée aux actions visant à diminuer les déplacements des collaborateurs du groupe.

Depuis le début de l'année 2011, b2s s'est engagé pour offrir à ses employés basés en France une solution de covoiturage. Un site dédié (www.b2s-covoiturage.net) a été conçu et déployé en partenariat avec la société La Roue Verte afin de limiter les émissions de Dioxyde de carbone engendrées par les déplacements en voiture. Il permet de réaliser un geste éco-responsable en réduisant significativement la pollution (gaz à effet de serre). Les collaborateurs peuvent se rendre sur le site Internet pour le covoiturage régulier ou pour des trajets ponctuels. Tous les nouveaux collaborateurs du groupe b2s en 2012 ont eu accès aux données de connexion au site pour s'inscrire au moment de leur prise de fonction.

250 collaborateurs sont passés sur Google Apps en 2012 : Google est une société à bilan carbone neutre, qui utilise des centres de données à très faible consommation énergétique, recourt à des énergies renouvelables et a adopté des systèmes de compensation des émissions de carbone de haute qualité. Cela signifie que l'impact de Google Apps est nul pour l'environnement.



Logo créé pour
nos communications
environnementales

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

2 chantiers
structurants lancés
en 2012

100% des
Key Managers du
groupe sensibilisés en
2012

La lutte contre la corruption est l'axe sur lequel le groupe b2s doit formaliser ses actions. Fin 2012, le groupe a rédigé une **Charte des Achats Responsables** dans laquelle le groupe s'engage, notamment, sur deux points :

- *Traitement loyal des fournisseurs et sélection impartiale :*

Nous traitons nos fournisseurs avec honnêteté, équité et respect. Nos activités d'achat obéissent à des normes éthiques et professionnelles élevées.

Nous sélectionnons nos fournisseurs de manière impartiale en fonction de critères prédéfinis, explicites et transparents : qualité, service, technologie, coût... et impact environnemental et social des produits et services proposés.

- *Ethique commerciale*

Le fournisseur s'engage à lutter contre toute forme de corruption, y compris l'extorsion de fonds, la fraude et les pots-de-vin. Le fournisseur s'interdit d'offrir aux collaborateurs du groupe b2s tout avantage (marchandises ou services gratuits, emplois ou opportunités) qui viseraient à faciliter leurs activités avec notre entreprise.

Le Secrétariat Général du groupe a mis en chantier une **Matrice des Pouvoirs** qui sera applicable à tous les Key Managers du groupe dès 2013.

Lutte contre la corruption

LUTTE CONTRE
LA CORRUPTION

100% des
collaborateurs du groupe
portent ces valeurs

Le **Respect**, La **Transparence**, la **Responsabilité**, sont les piliers de la lutte contre la corruption. Ces valeurs fondatrices du groupe b2s sont partagées par l'ensemble de nos collaborateurs.

Initiative

- Développer les attitudes proactives et « entrepreneuriales »
- Promouvoir les propositions de progression
- Susciter la critique constructive

Respect

- Des hommes, de la mission et du client
- Des engagements pris
- Des règles et des procédures

Transparence

- Sur les objectifs et sur les réalisations
- Reporting régulier et mesure permanente
- Faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait

Responsabilité

- Réalisation de la mission confiée
- De la hiérarchie vis-à-vis de ses équipes
- Droit et devoir d'alerte

Anticipation

- S'adapter pour construire le meilleur
- Savoir se remettre en question et prévoir
- Voir plus loin pour nos clients

Résultat

- Fixer et partager des objectifs clairs
- Mettre en œuvre les moyens adaptés
- Reconnaître la performance et la récompenser