



Communication On Progress

2013



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

Initiative
 Responsabilité
 Respect
 Transparence
 Anticipation
 Résultat

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

b2s, l'expert de la relation client « best in class »

17 ans
d'expérience de la relation client

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

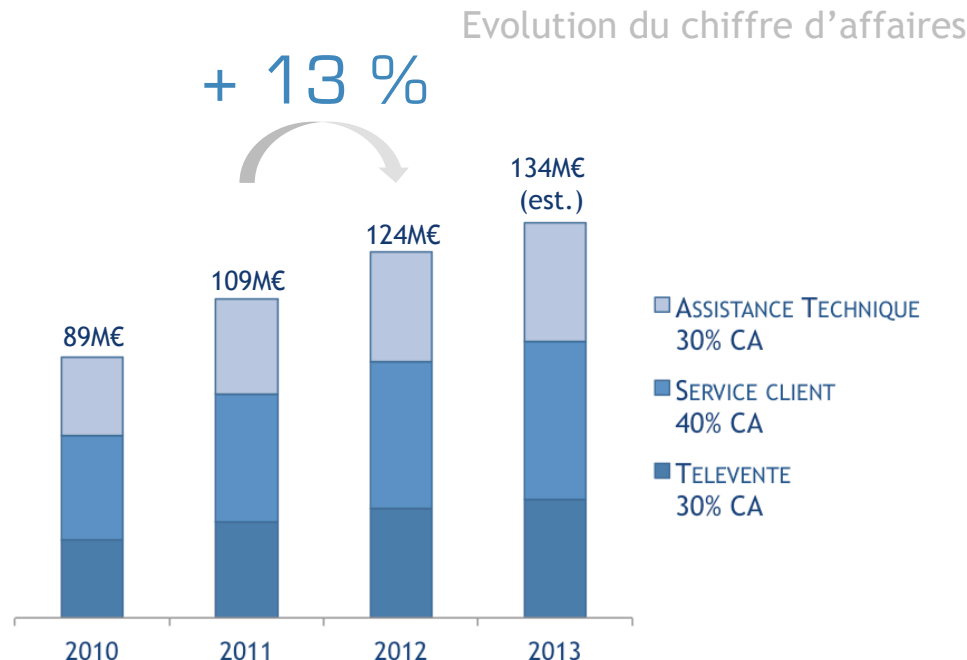


4 500
collaborateurs

Plus de **150** clients actifs

210 000
contacts par jour

Une croissance organique et externe



Les collaborateurs de b2s

Initiative
 Responsabilité
 Respect
 Transparence
 Anticipation
 Résultat



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

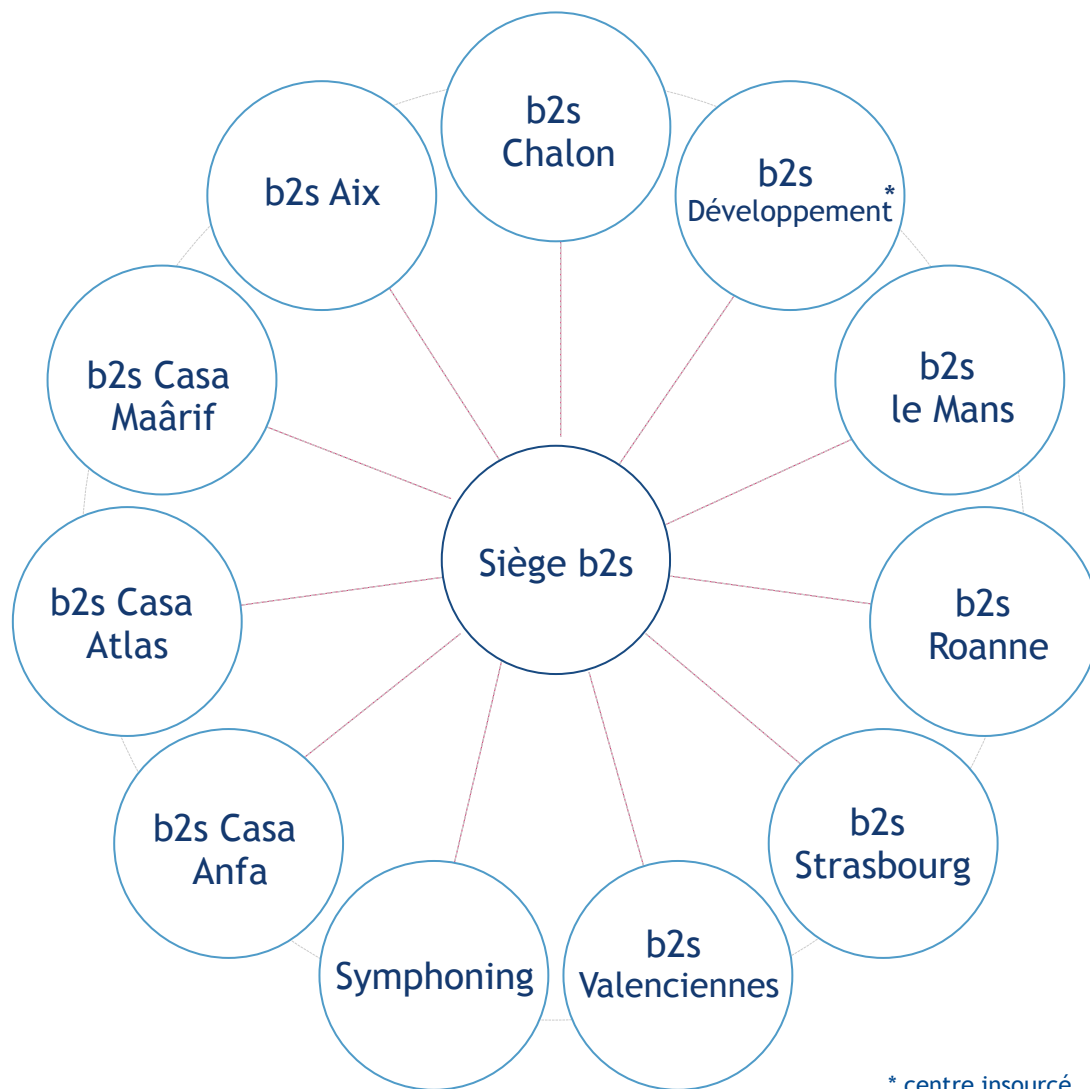
40%  EDMOND DE ROTHSCHILD
INVESTMENT PARTNERS

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

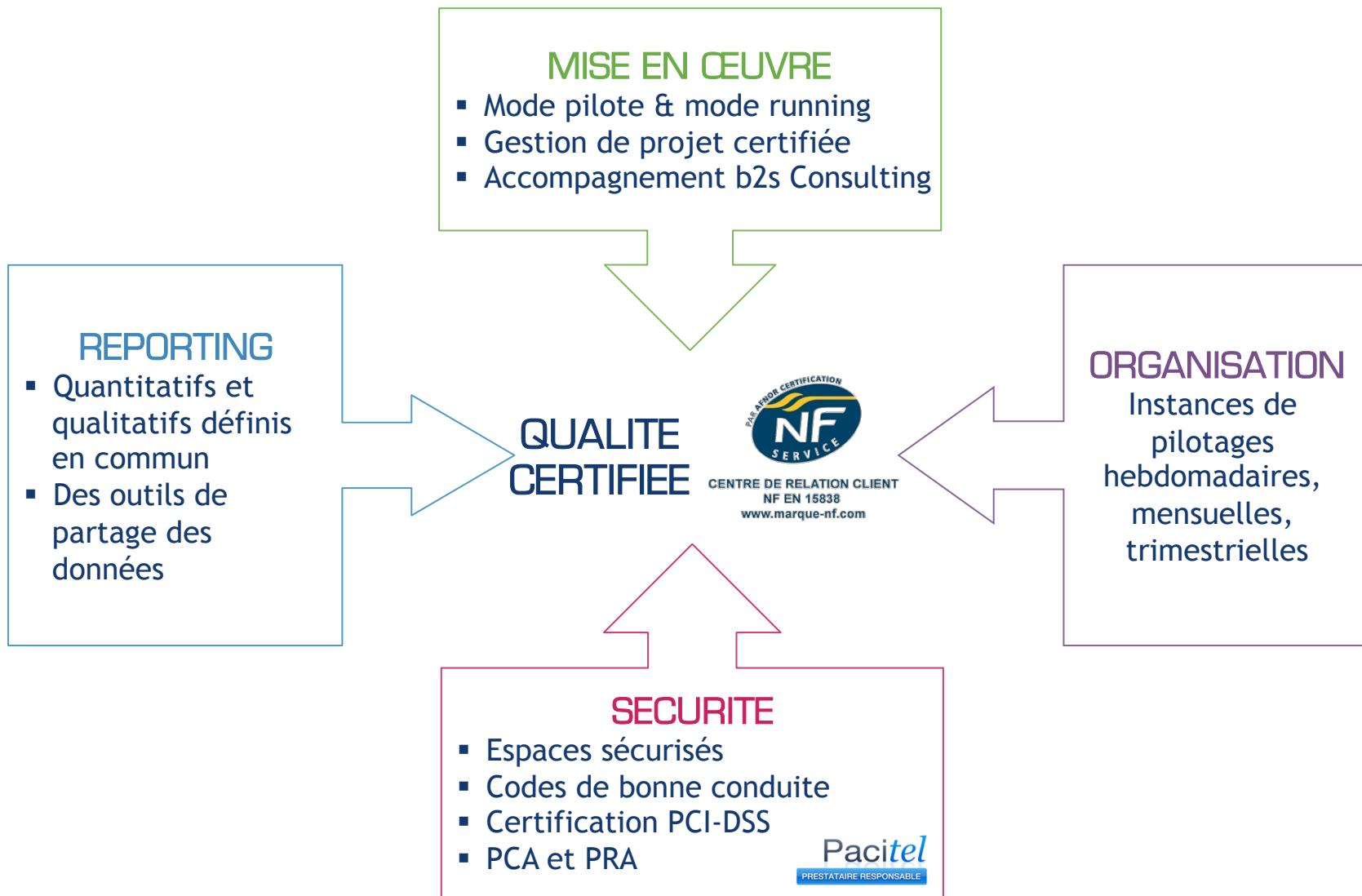
Collaboration et partage
d'expérience

- Entre le siège et les centres
- Inter-centres

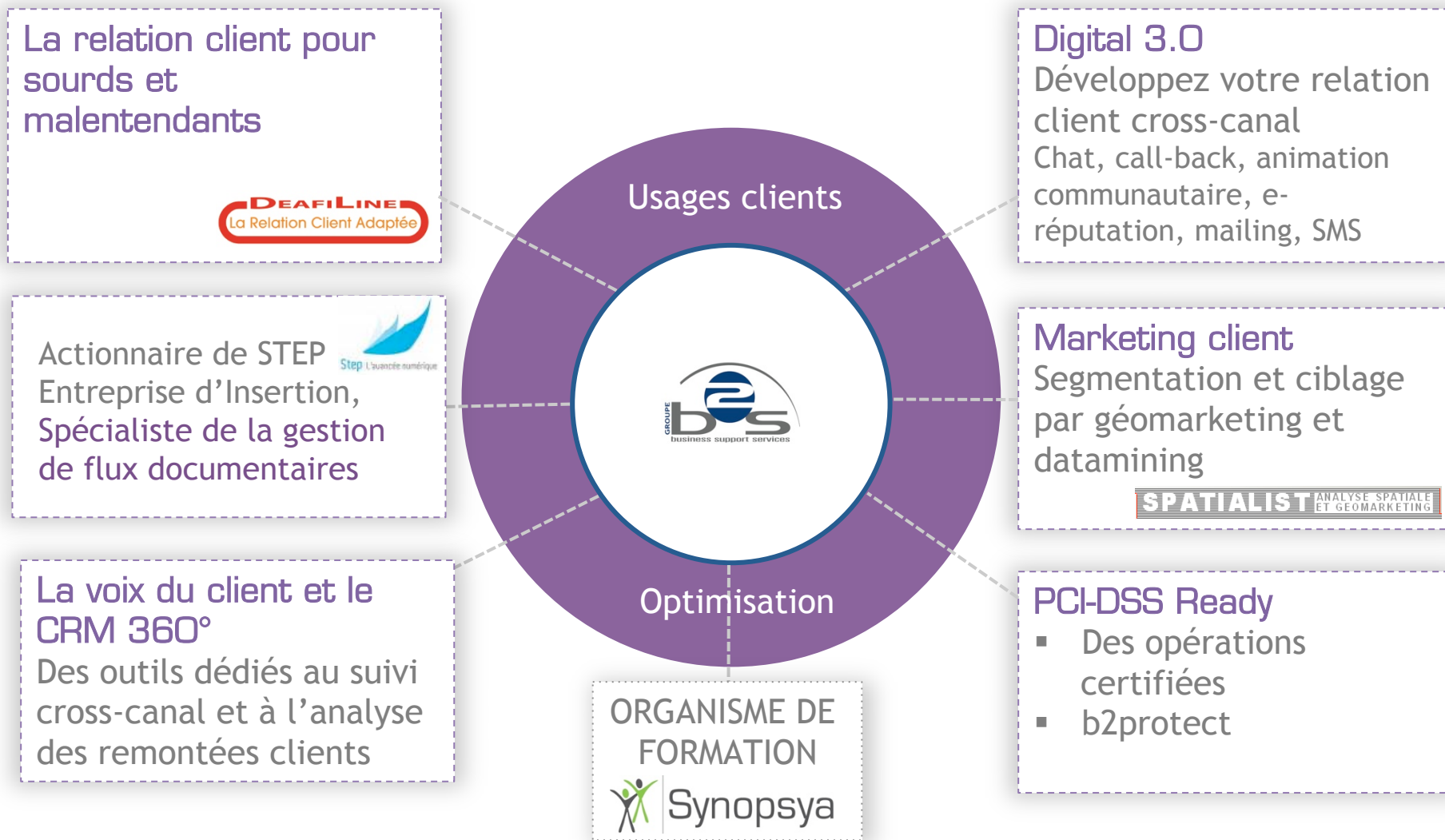


* centre insourcé

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.

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

1



2



Wednesday
Success Stories



Le Groupe b2s renforce sa politique de Développement Durable

Renouvellement de la Certification de Service NF 345

Gillesme Jéru-Duval, Directeur Qualité Groupe et Corine Rivier, Coordinatrice Qualité Groupe, n'ont pas manqué de féliciter tous les collaborateurs qui contribuent chaque jour à répondre aux exigences de la certification.

« 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 s'engager au côté de l'association Nos Quartiers ont des Talents afin d'aider de jeunes diplômés à réussir leur 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 naturellement 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. »

YOUS QUARTIERS ONT DES TALENTS

Adeline Beaune-Delord, Directeur des Ressources Humaines

3



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. Il s'agit d'un engagement volontaire de l'entreprise pour aligner ses opérations et sa stratégie sur des principes universellement acceptés touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

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. »

Adeline Beaune-Delord

Les 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 ce qu'elles ne soient pas impliquées dans des 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'élimination 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.

b2s adhère au dispositif Pactel

Depuis le début de l'année, b2s est adhérente au dispositif Pactel et s'est engagée à mettre en conformité ses fichiers de prospection téléphonique avec la liste Pactel et à valider des recommandations téléphoniques, telles que le respect de certaines heures consensuelles pour passer les appels (du lundi au vendredi de 9h à 19h30 et le samedi de 10h à 18h), la courtoisie et l'absence de pression, la gestion d'un environnement socialement responsable.

Pactel

Nathalie Hamouche a été nommée

Directeur du site d'Alix

Anne Marie Guarnier a été nommée

Coordinatrice des Opérations

Frederic 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.



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.

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

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

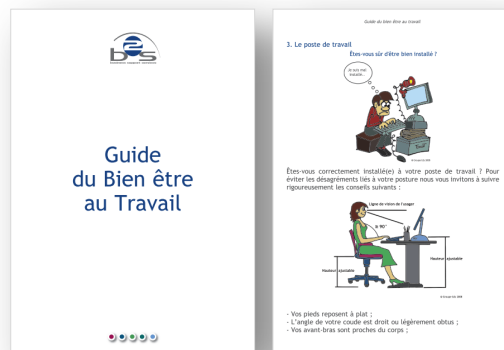
Les conditions de Travail

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.

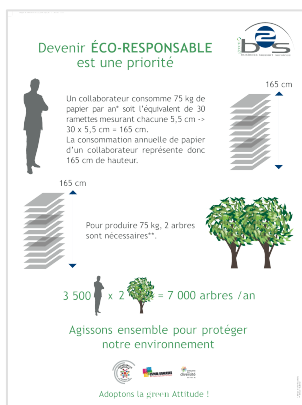
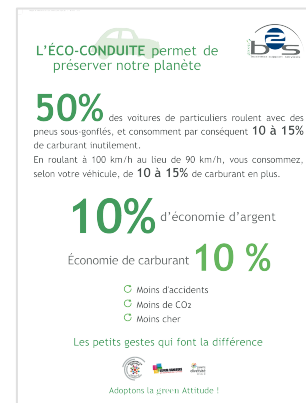
L'environnement

Initiative
 Responsabilité
 Respect
 Transparence
 Anticipation
 Résultat

ENVIRONNEMENT

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

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.



L'environnement

ENVIRONNEMENT

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.

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

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

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