



Communication On Progress

2014



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 de renouveler notre Label Responsabilité Sociale depuis 2009 et la certification de service NF Relation Client à Distance (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 lutte contre la corruption. Afin de maintenir notre dynamique de progrès, nous avons renforcé les actions mises en place en 2012 et développé des actions complémentaires en 2013.

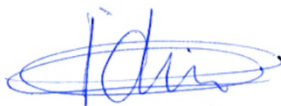
Ce pacte, principale initiative mondiale d'entreprises citoyennes, a pour objectif premier de promouvoir la légitimité sociale des entreprises et des marchés. Il rassemble des entreprises qui partagent la conviction que des pratiques commerciales fondées sur des principes justes et respectueux contribueront à l'émergence d'un marché mondial plus stable, plus équitable et plus ouvert.

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

En 2014, b2s a renouvelé son engagement de promouvoir les principes du Pacte Mondial et publie pour la deuxième année sa Communication On Progress présentant les actions menées en 2013. Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes en utilisant nos réseaux de communication principaux.

Gennevilliers, le 6 mai 2014

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 »

18 ans
d'expérience de la relation clients

10 centres de
contacts
7 en France,
3 au Maroc

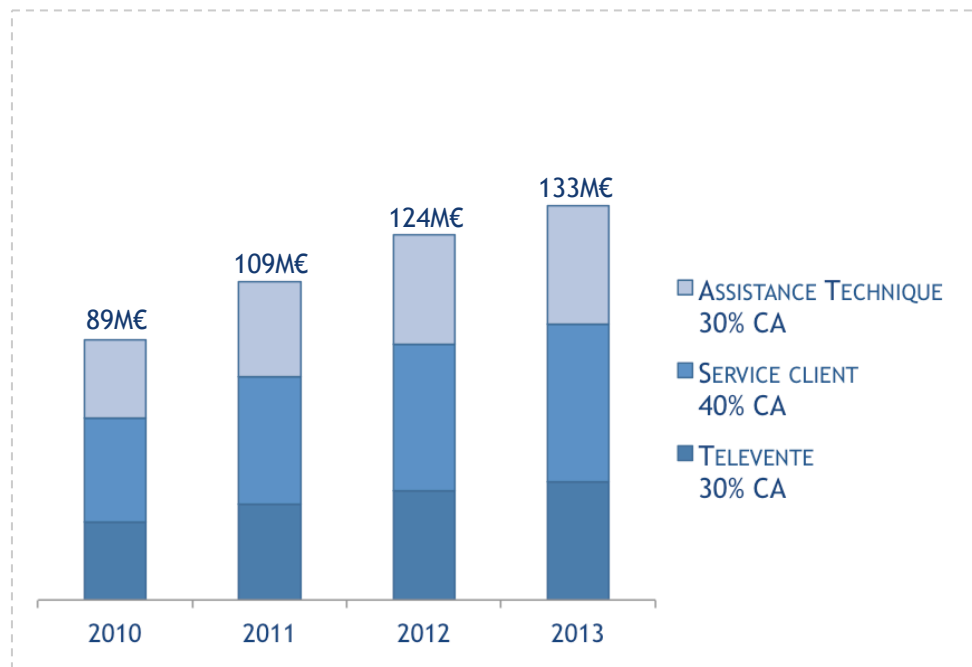


Plus de 5.000
collaborateurs

Plus de 150 clients actifs

210.000
contacts par jour

Une croissance organique solide



Les collaborateurs de b2s



5 000 collaborateurs à votre service

dont 390 dédiés à la qualité et à la formation

Une politique sociale et sociétale engagée

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



Des profils ciblés et adaptés à vos besoins

Profil Conseiller

- Expérience en relation client
- Toutes Formations



Profil Superviseur

- 5 ans d'expérience en production
- Spécialisation secteur/métier



Une organisation au service de la performance

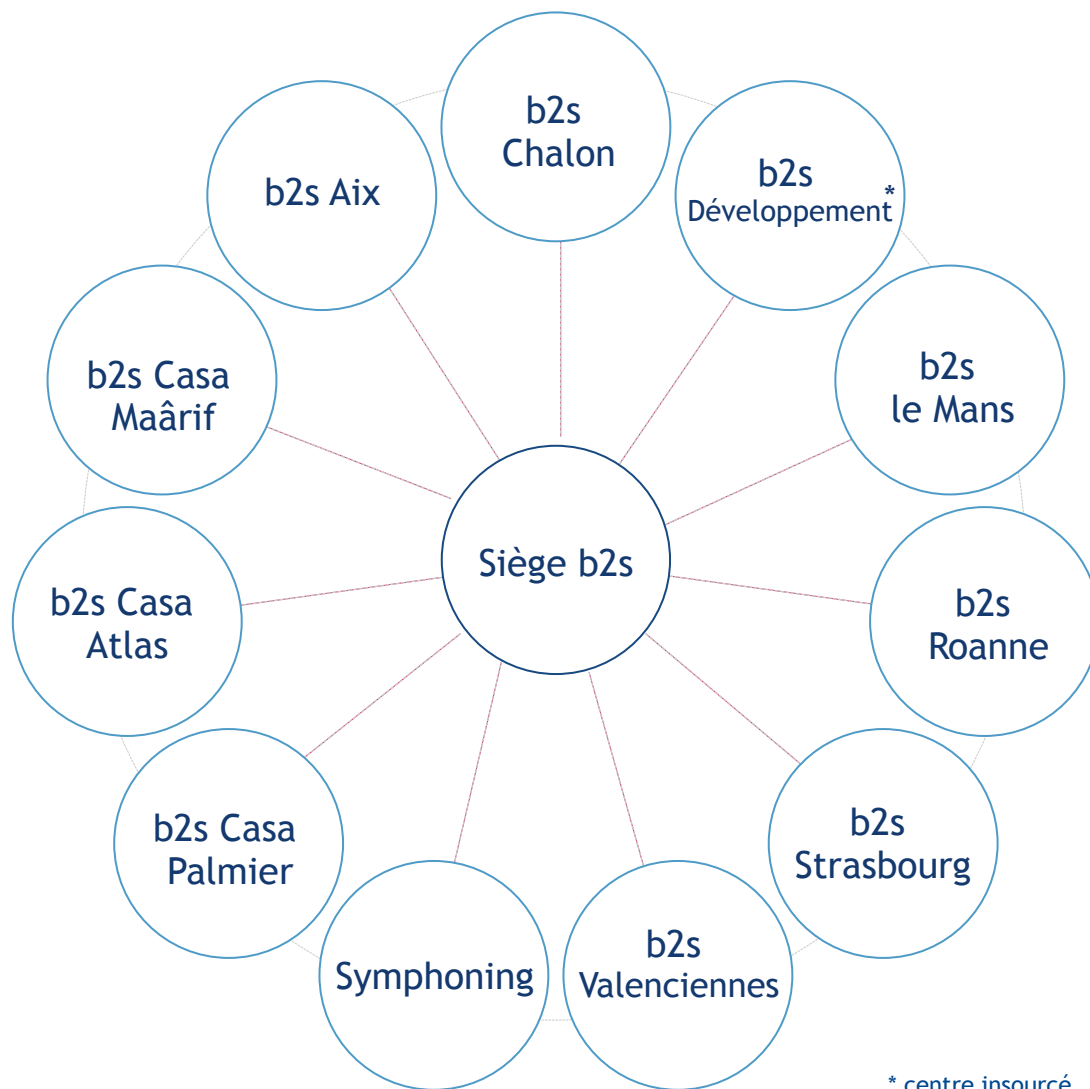
Une organisation unique,
courte et lisible

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

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

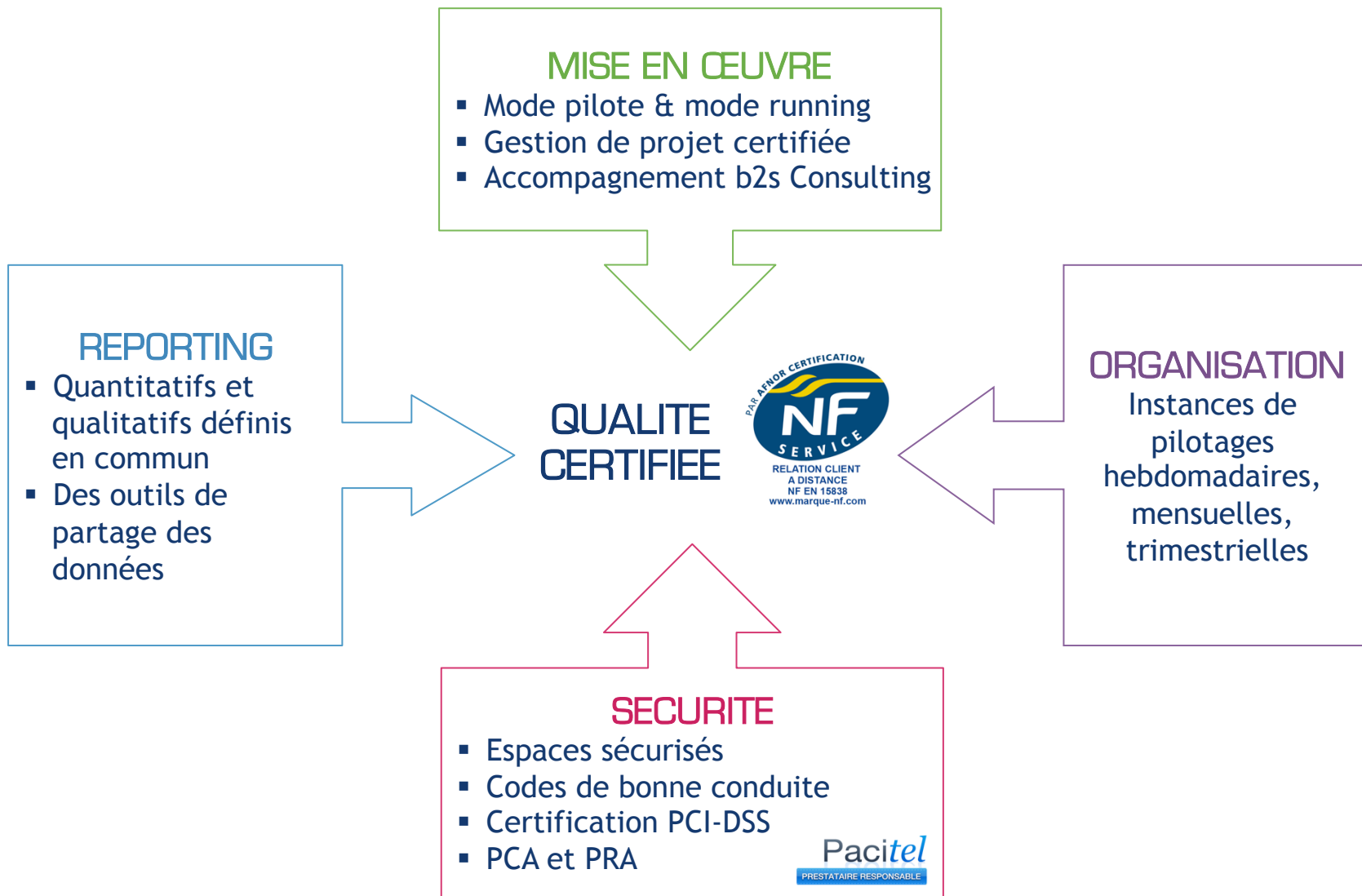
Collaboration et partage
d'expériences

- Entre le siège et les centres
- Inter-centres



* centre insourcé

La transparence et la souplesse opérationnelle



L'innovation, pour aller plus loin ensemble

L'expérience client personnalisée

b2s Connaissance client

Analyse de données,
mesure de satisfaction,
tout au long du cycle de
vie du client

ConsumerLab
Colorado Groupe

IBM SPATIALIST ANALYSE SPATIALE
ET GEOMARKETING

La relation client cross- canal

b2s Digital 3.0

Des outils et services
dédiés aux contacts cross-
canal

CRM 360, chat, call-back,
animation communautaire, e-
réputation, mailing, SMS,
point digital

Une relation client sécurisée

PCI-DSS Ready

- Des opérations
certifiées
- Des solutions de
paiement exclusives

Usages clients

Optimisation

ORGANISME DE
FORMATION

Synopsya

Des partenariats fiables

Pour des solutions
optimisées

DEAFILINE
La Relation Client Adaptée

BT

IBM

numen
OPÉRATEUR DE CONFIANCE

ASTERION

Leoo
L'EXPERIENCE FIDELISATION

ConsumerLab
Colorado Groupe

Step L'avant-garde numérique



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

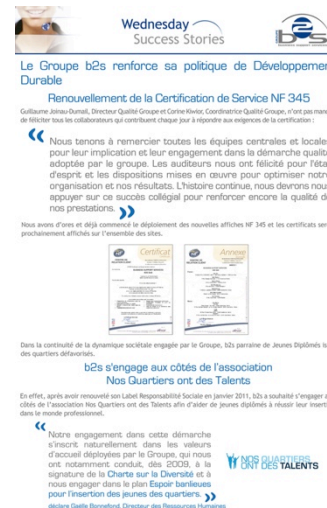
Sur notre Site internet (1), sur notre newsletter interne (2) sur nos annonces Corporate (3), dans notre Code Ethique (4) notamment nous avons communiqué sur notre soutien au Pacte Mondial.

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

1



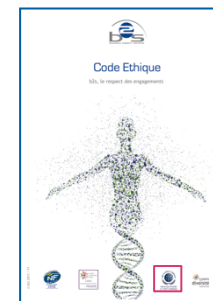
2



3



4



DROITS DE L'HOMME



100% de

nos managers sont
accompagnés dans
leurs différentes
missions

100% des

managers ont signé le
Code éthique du
Manager

Les principaux engagements du groupe b2s pour les Droits de l'Homme :

- Adhésion à la Charte de la diversité depuis 2009
- Renouvellement du Label de responsabilité Sociale depuis 2009
- b2s respecte les 8 Conventions fondamentales de l'OIT
- Signature de nombreux accords relatifs à l'emploi des populations fragilisées (handicapés, seniors, jeunes prioritairement issus de quartiers populaires, personnes manquant d'expérience professionnelle, de qualification ou traversant des difficultés économiques ou sociales, personnes sourdes et malentendantes)
- Partenariats auprès d'institutions locales pour l'emploi
- Politique requérant de nos partenaires commerciaux et fournisseurs l'adoption des principes du Pacte Mondial relatifs aux droits de l'Homme
- Sécurisation des parcours professionnels en assurant l'employabilité de ses collaborateurs.

DROITS DE L'HOMME

Communication de la
Charte des Achats
Responsables à

100% de
nos fournisseurs et
partenaires

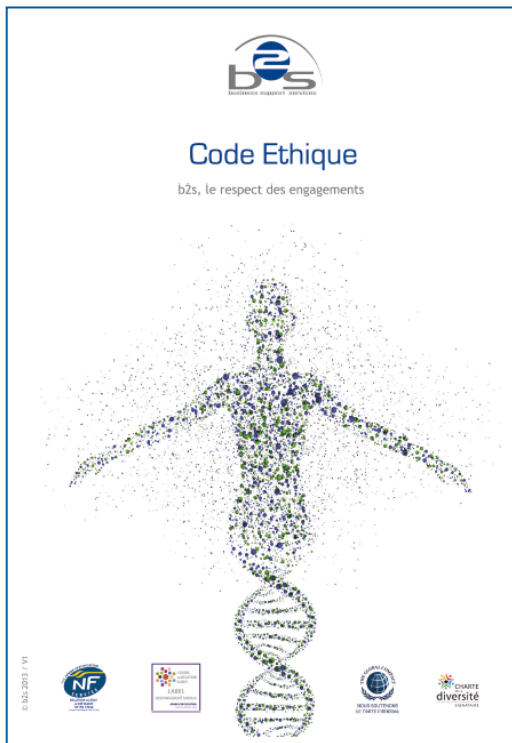
100%
de nos managers ont
signé la Charte du
management

Actions menées par b2s en 2013 pour le respect des Droits de l'Homme :

- **Charte des Achats Responsables** communiquée à nos fournisseurs et partenaires elle reprend les exigences édictées par l'OIT en matière de travail forcé ou obligatoire et illustre l'engagement du groupe vis à vis des principes du Pacte Mondial.
- **Charte du management** signée par tous les managers du groupe b2s, cette charte développe et formalise les valeurs partagées et portées par chacun des managers chez b2s. Elle a vocation à servir de référence, de cadre et d'engagement pour chacune de nos actions.

Les droits de l'Homme

DROITS DE L'HOMME



Actions menées par b2s en 2013 pour le respect des Droits de l'Homme :

- Création et diffusion du **Code Ethique** du groupe b2s, celui-ci définit le cadre dans lequel le groupe s'engage à développer ses affaires et ajoute un niveau d'exigence supplémentaire aux codes et lois existants. Chaque collaborateur de b2s s'engage et l'applique en complément des valeurs fondamentales du groupe : initiative, responsabilité, respect, transparence, anticipation, résultat.

Le **Code Ethique** couvre notamment 3 thématiques fortes , les droits de l'homme, les conditions de travail et la lutte contre la corruption à travers :

- ✓ L'Obtention de l'adhésion des prestataires à l'éthique du groupe garantissant le respect des lois, des règlements, et notamment ceux relatifs au travail des enfants, au travail forcé, aux horaires de travail, aux conditions de rémunération, à la liberté d'expression, à l'égalité des chances
- ✓ La Promotion et l'assurance du maintien d'un environnement de travail stimulant, créatif et non discriminatoire pour l'ensemble des collaborateurs et des partenaires, dans le respect de la diversité et de la dignité de l'individu
- ✓ La Protection des informations sensibles et confidentielles
- ✓ La Lutte contre la fraude et prévention de la corruption.

Les droits de l'Homme

DROITS DE L'HOMME



2 audits SMETA 4
 Pillars en 2013

2 certificats de
 conformité SMETA 4
 Pillars

(valables jusqu'en
2016)

Actions menées par b2s en 2013 pour le respect des Droits de l'Homme :

- Audits **SMETA*4 Pillars** (Référentiel de commerce éthique) au sein de deux filiales b2s ayant des activités en lien avec le secteur agroalimentaire.

Audits réalisés par un organisme tierce partie selon le référentiel SMETA 4 Pillars, élaboré par le SEDEX** qui traite des thèmes suivants :

- ✓ Les Conditions de travail,
- ✓ La Santé et Sécurité au travail,
- ✓ L'Environnement,
- ✓ Les Pratiques éthiques.

Les certificats obtenus nous positionnent comme un partenaire fiable, affichant ses actions en toute transparence, qui renforce nos liens avec nos donneurs d'ordre, tout en continuant notre démarche d'amélioration continue.

* SMETA : Sedex Members Ethical Trade Audit

** SEDEX : Supplier ethical data exchange : échange des données éthiques des fournisseurs

CONDITIONS DE TRAVAIL

Les principaux engagements du groupe b2s pour les Conditions de Travail :

- Politiques visant à faire respecter le droit d'association, la négociation collective et les droits et devoirs syndicaux, l'abolition de la discrimination à l'embauche
- Négociation et signature de divers accords d'entreprise relatifs aux conditions de travail : égalité professionnelle, prévention contre le harcèlement, emploi des salariés en situation de handicap, GPEC ...
- 3 Instances clés en France et au Maroc : CE, CHSCT, réunions des délégués syndicaux
- Un parcours professionnel normé via la formation continue, des évaluations et du coaching
- Une dynamique constante de valorisation des compétences notamment au travers des VAE.

31 VAE

validés en 2013

versus

22 VAE

validés en 2012

CONDITIONS DE TRAVAIL

Actions menées par b2s en 2013 pour le respect des Conditions de Travail :

- Aménagement des plannings pour événements ponctuels et/ou spécifiques

Au Maroc : Pendant le mois du Ramadan, un diner est offert aux salariés à cette occasion pour les salariés planifiés sur la plage horaire du « ftour » .

En France : Challenges ludiques comme le « Concours du meilleur pâtissier » sur le site b2s Strasbourg, Participation du site b2s de Roanne à une étape du « Championnat de France de Cuisine Amateur », la personne qui a gagnée le concours a représenté b2s Roanne en demi-finale pour le concours national français.



CONDITIONS DE TRAVAIL

100% de

nos salariés ont été
sollicités pour
participer à l'enquête
de satisfaction des
salariés 2013

1 nouveau pilote
GPECT sur le site de
b2s Chalon

Actions menées par b2s en 2013 pour le respect des Conditions de Travail :

- Dépôt du dossier de renouvellement du **Label de Responsabilité Sociale** (obtenu début 2014)
- Réalisation d'une **Enquête de satisfaction des salariés**, véritable Baromètre Social
- Diffusion du **Code Ethique** du groupe b2s, pour le Respect des droits et libertés fondamentaux des salariés
- Mise en place du **Congé d'Accompagnement Personnalisé** qui est un dispositif innovant inscrit dans l'accord GPEC, il permet de valoriser les compétences et sécuriser les mobilités externes.
- Lancement d'un pilote **GPEC Territoriale** (en bourgogne)
- Lancement d'un outil **EAP Soft (Entretiens Annuels de Progrès)** : premiers pas vers la dématérialisation. Les managers et fonctions supports sont notamment évalués sur l'animation des valeurs du groupe au quotidien.
- Déploiement d'une **Campagne de communication**, auprès des salariés, illustrant concrètement les accords signés au niveau du groupe.

Les conditions de Travail

CONDITIONS DE TRAVAIL

Actions menées par b2s en 2013 pour le respect des Conditions de Travail :

- Négociation en cours d'un accord sur la Qualité de vie au Travail et la prévention des risques psycho-sociaux (RPS), mise en place de 4 Plans d'action RPS
- Signature d'un Accord intergénérationnel
- Rapport de Gouvernance RH 2013
- Evolution significative de l'emploi des travailleurs reconnus handicapés en nombre d'unités bénéficiaires faisant suite à la signature de l'Accord relatif à l'emploi de personnes en situation de handicap de 2012

1 nouvel accord
signé en 2013

1 rapport de
Gouvernance RH

4 plans d'action
RPS en cours

Taux d'emploi de Travailleurs Handicapés :

2012 : 5,5%
2013 : 5,69%

CONDITIONS DE TRAVAIL

FOCUS SUR : Le Label de Responsabilité Sociale

Dépôt du dossier de renouvellement du Label de Responsabilité Sociale le 30 novembre 2013, le groupe b2s s'est vu attribuer une nouvelle fois le Label de Responsabilité Sociale pour 3 ans, et ce à l'issue d'un audit externe effectué par l'AFNOR sur les sites du groupe situés en France et au Maroc en janvier 2014. Ce label atteste de l'application de pratiques sociales et éthiques au sein du groupe b2s .

Les critères d'éligibilité du Label de Responsabilité Sociale sont basés sur le respect d'exigences sociales et sociétales dans des domaines d'activité tels : le recrutement, l'accueil et l'intégration, le suivi de carrière, l'intégration de populations fragilisés, la reconversion et la rétention, le dialogue social, la formation, les conditions de travail la RSE, mais aussi la gouvernance.

Les critères d'éligibilité très exigeants, en parfaite cohérence avec les objectifs du Pacte Mondial, démontrent ainsi l'engagement de l'entreprise en faveur de la création de valeurs sociales, du respect des règles managériales et d'une volonté de progrès sociétal.



ENVIRONNEMENT

Les principaux engagements du groupe b2s pour la protection de l'environnement :

- Sensibilisation de 100% des collaborateurs du groupe aux gestes « éco-responsables », afin de favoriser les économies d'énergie (eau, électricité, papier,...)
- Campagne de communication « éco-conduite », afin de diminuer la consommation de carburant, des frais, des émissions de CO2 et des accidents
- Co-voiturage encouragé et facilité, création d'un site dédié au co-voiturage en France (www.b2s-covoiturage.net) ce site 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.

100% des
collaborateurs ont
été sensibilisés à aux
gestes éco-
responsables en 2013

ENVIRONNEMENT

Actions menées par b2s en 2013 pour la protection de l'environnement :

- Formalisation d'une **Politique Environnementale** et des objectifs associés



- Utilisation de l'outil Google Apps, Google est une société à bilan carbone neutre, qui utilise des centres de données à très faible consommation énergétique, qui a 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
- Passage de 131 collaborateurs b2s supplémentaires sur l'outil Google Apps
- Sélection d'un imprimeur engagé dans une réelle démarche écoresponsable, Graph'Imprim engagé avec la marque **Imprim'Vert** et qui utilise des **papiers certifiés FSC**

381 salariés
utilisent Google Apps
en 2013 vs
250 en 2012

L'environnement

ENVIRONNEMENT



Cotation EcoVadis
Score 2013

56/100
statut Silver

Actions menées par b2s en 2013 pour la protection de l'environnement :

- Mise en place de **collectes** de déchets type piles, néons, ampoules et **Recyclage** des cartouches d'encre
- Mise en place d'un système de **valorisation** des déchets type matériel informatique, (LoXy ou Reflex.sys) le matériel est remis à neuf pour une nouvelle utilisation
- Achat de papier **equality** (papier composé de 50% de fibres recyclées provenant de collectes de vieux papiers post-consommation et de 50% de fibres neuves issue de forêt certifiées PEFC)
- Une évaluation **EcoVadis**, sur notre démarche RSE.

Lutte contre la corruption

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

100% des
Managers ont signé la
charte du
Management

100% des
Collaborateurs ont
été sensibilisés à la
lutte contre la
corruption

Les principaux engagements du groupe b2s pour la Lutte contre la Corruption :

- Charte des Achats Responsables pour le traitement loyal des fournisseurs, une sélection impartiale et une véritable Ethique commerciale
- Présentation de la Matrice des Pouvoirs applicable à tous les Key Managers du groupe en 2013,
- L'ensemble des collaborateurs portent les valeurs fondatrices du groupe b2s dont Le **Respect**, La **Transparence**, la **Responsabilité**, sont les piliers de la lutte contre la corruption.
- Audits annuels des comptes de l'ensemble des entreprises du groupe par des cabinets externes et indépendants.

Lutte contre la corruption

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Actions menées par b2s en 2013 pour la Lutte contre la Corruption :

- Poursuite des actions initiées en 2012 : sensibilisation des nouveaux arrivants / nouveaux fournisseurs aux engagements du groupe en terme de lutte contre la corruption
- Sensibilisation renforcée des « Key Managers » à la lutte contre la corruption
- Transmission de la « **Charte d'Achats Responsables** » à tous les fournisseurs du groupe en France
- **Charte du management** signée par tous les managers du groupe b2s, cette charte engage l'ensemble des managers à agir selon une éthique qui bannit la corruption et promeut l'intégrité des relations internes et externes.
- Rédaction d'une **Charte des alertes professionnelles**, en cours de consultation auprès des partenaires sociaux.
- Formalisation du **Code Ethique** du groupe
- Diffusion d'une **Campagne Sécurité** pour informer et sensibiliser l'ensemble des sites du groupe sur trois thématiques de Lutte contre la Corruption :
 - ✓ Sécurisation des accès aux informations et aux outils « *Ayons les bons réflexes* »
 - ✓ Impacts de la Fraude (pour le client, pour le collaborateur, pour l'entreprise) :
« *Je respecte les clients* », « *Je me respecte* », « *Je respecte mon entreprise* »
 - ✓ Affiche spécifique au client « *La sécurité by NOM du Client* »
- Définition et mise en œuvre du **système de management de la sécurité opérationnelle et de la confidentialité** (nouvelle organisation de prévention de lutte contre la fraude opérationnelle).