

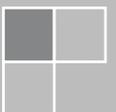
Pacte Mondial

Communication On Progress
Période allant de novembre 2009 à novembre 2010



KLB
GROUP

Performance.
Everyday.



Déclaration de la Direction Générale

Depuis la création du groupe en 1995, nous cherchons à développer une **culture d'entreprise forte**, partagée et vécue par nos collaborateurs, et perceptible par nos clients, car nous y voyons notre premier levier de différenciation, et une des raisons essentielles de notre succès.

C'est pourquoi nous avons toujours veillé à expliquer et à mettre en œuvre **nos valeurs véhiculées par le PRISME** (Performance Responsabilité Innovation Service Mutualisation Ethique).

Notre défi est de conserver une organisation qui permette à nos valeurs de continuer à s'exprimer alors que le groupe grandit et s'internationalise.

Evidemment, cela passe d'abord par le **recrutement de collaborateurs qui partagent nos valeurs**, autrement dit des professionnels qui aiment mesurer leur performance, respectent leurs engagements et reconnaissent leurs erreurs, proposent des améliorations et inventent des solutions totalement nouvelles, ont le sens du service, partagent leurs connaissances et sont justes et honnêtes.

Ensuite l'ensemble du management, et en particulier la Direction Générale, a un devoir d'**exemplarité** dans ses actions quotidiennes, et doit encourager les « bons » comportements et bannir les « mauvais » comportements.

Enfin, cela implique aussi de mettre en place **des responsabilités, des processus et des outils** qui renforcent la diffusion de nos valeurs, par exemple en termes de Mesure de la performance (reporting, Business Intelligence, évaluations individuelles, questionnaires qualité client, fiches de résolution de problème, etc.), de Knowledge Management (Knowledge Manager, bases de connaissances, K3S, fiches familles, etc.), d'Innovation (processus d'innovation commerciale, d'innovation de rupture), de motivation des collaborateurs (actions Tribu, instances du personnel, format de communication type Newsletter RH ou boiteaideesrh@klb-group.com, etc.), ou encore de formalisation de règles parfois informelles (règlement intérieur, carnet de bord, charte éthique, délégation de responsabilités, etc.).

Notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en novembre 2009 vient renforcer nos atouts pour relever ce défi. C'est une opportunité que nous saisissons afin de structurer notre démarche et formaliser les actions que nous avons déjà mises en œuvre. Notre objectif est de progresser tout en nous étalonnant avec les meilleures pratiques en matière de **Responsabilité Sociétale et Environnementale** (RSE).

Cette démarche RSE, que nous avons dénommée eKiLiBre, contribue à renforcer l'implication de nos collaborateurs, la satisfaction de nos clients et, par conséquent, la valeur créée pour les actionnaires et la société en général. En 2010, nous l'avons lancé en France. Elle sera déployée dans nos filiales dans un second temps.

Flavien Kulawik

PDG KLB Group



Sommaire

I.	KLB Group en bref	4
	• Notre Vision	4
	• Notre Mission	4
	• Nos Valeurs	4
	• Nos chiffres clés	4
II.	Les principes relatifs aux droits de l'Homme	5
III.	Les principes relatifs au droit du travail	5
	• Promouvoir et respecter la diversité et l'égalité des chances	6
	• Avoir un dialogue social riche	8
IV.	Les principes relatifs à l'environnement	8
	• Economiser les ressources naturelles	9
	• Réduire la consommation d'énergie	9
	• Optimiser les déplacements	10
	• Trier et valoriser les déchets	10
V.	Les principes relatifs à la lutte contre la corruption	11
VI.	Nos autres actions clés en faveur du Développement Durable	11
	• Soutien aux associations & Mécénat de compétences	11
	• Sensibilisation des collaborateurs au Développement Durable	12

I. KLB Group en bref

KLB Group est un leader du conseil opérationnel en Achat et Supply Chain. Notre activité est organisée autour de trois métiers :

- Le Conseil en Performance Opérationnelle : Optimisation des achats et la Supply Chain rémunérée au résultat,
- Le Staffing de projets : Sous-traitance de projets achats et supply chain à des experts,
- Le Management de Charge Administrative : Sous-traitance des processus de gestion des relations fournisseurs avec un engagement de productivité.

▣ Notre Vision

Les entreprises peinent à améliorer la performance de leurs fonctions supports comme les achats et la supply chain, parce qu'elles doivent focaliser leurs ressources sur leur cœur de métier et réduire leurs coûts fixes, alors que les fonctions supports se professionnalisent, et que les experts de ces fonctions sont de plus en plus exigeants quant à leur environnement de travail et leurs évolutions de carrière.

D'où l'opportunité de marché pour des prestataires opérationnels spécialisés, plus attractifs vis-à-vis des professionnels, et plus performants que leurs clients dans leur spécialité.

▣ Notre Mission

Optimiser les fonctions supports pour contribuer à l'amélioration de la performance opérationnelle de nos clients, sur des niches comme les achats et la supply chain

▣ Nos Valeurs

Elles sont incarnées par les valeurs du PRISME :

- Performance : Mesurer et démontrer notre valeur ajoutée,
- Responsabilité : Respecter nos engagements,
- Innovation : Conserver une avance sur nos concurrents et clients,
- Service : Agir en toutes circonstances dans l'intérêt légitime du client,
- Mutualisation : Capitaliser et partager les connaissances, expertises et informations,
- Ethique : Travailler avec intégrité et loyauté dans la confidentialité et dans le respect des clients et des fournisseurs.

▣ Nos chiffres clés

KLB Group est présent dans 7 pays, emploie 310 personnes et réalise un chiffre d'affaires de €30m.

II. Les principes relatifs aux droits de l'Homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence; et
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

Les mesures mises en œuvre :

La nature de notre activité et de notre périmètre d'actions ne comporte pas de risques importants relatifs au respect des droits de l'Homme.

Néanmoins en 2010 nous avons rédigé une Charte d'Engagement invitant nos fournisseurs et partenaires commerciaux à nous accompagner dans une démarche volontariste afin de progresser ensemble dans la prise en compte et l'atteinte des objectifs de développement durable, incluant cette dimension respect des droits de l'Homme.

Nous avons introduit dans nos contrats fournisseurs et partenaires commerciaux une clause faisant référence à cette Charte d'Engagement.

Ce dispositif est assorti d'un plan de progrès commun et continu afin de :

- S'informer mutuellement sur les initiatives et les actions respectives en matière de développement durable,
- Identifier les points critiques dans les échanges respectifs au regard des engagements pris,
- Définir les actions concrètes de progrès et d'amélioration,
- Assurer le suivi de ces actions.

Notre objectif en 2011 est de diffuser cette Charte d'Engagement à nos principaux fournisseurs et partenaires commerciaux actuels.

Par ailleurs, cette Charte sera désormais annexée à tout nouveau contrat.

III. Les principes relatifs au droit du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire;
5. L'abolition effective du travail des enfants; et
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Compte tenu des métiers de KLB Group, les principes relatifs au droit du travail sur lesquels nous agissons en priorité sont les principes 3 et 6 relatifs à

la liberté d'association, au droit de négociation collective et à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi.

Nous nous engageons à promouvoir et respecter la diversité et l'égalité des chances, et à favoriser un dialogue social riche.

Promouvoir et respecter la diversité et l'égalité des chances

KLB Group a toujours été convaincu de la valeur ajoutée qu'apporte la diversité culturelle au sein d'une équipe.

En signant le 29/09/2009 la Charte de La Diversité, KLB Group s'engage à lutter contre toute forme de discrimination et à mettre en place une démarche en faveur de la diversité. Nous considérons que favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise en termes :

- d'image et de réputation tant auprès de nos collaborateurs actuels ou futurs que de nos clients et partenaires commerciaux,
- de qualité de nos relations sociales,
- de fidélisation de nos collaborateurs issus de la diversité.

Les mesures mises en œuvre :

Sensibiliser, Former et Communiquer

- Dans le cadre du recrutement, nous avons formé les Chargés de recherche et tous les recruteurs en général à la non-discrimination par l'apparence ou l'origine culturelle en entretien,
- Des guides ont été rédigés puis fournis à l'ensemble des recruteurs de KLB Group. Une partie de ce guide est spécialement consacrée aux enjeux de la non discrimination et de la diversité lors des recrutements,
- En termes de communication interne (dans la newsletter et sur notre intranet), nos collaborateurs issus de la

diversité sont invités à apporter leurs témoignages, leurs « Success Stories »,

- Le « Guide de la maternité » téléchargeable sur l'intranet est un livret d'informations pratiques pour accompagner nos collaboratrices dans leurs démarches vis-à-vis de KLB Group ainsi que de la Sécurité Sociale. Un paragraphe est également destiné aux futurs papas.
- En 2009, les Ressources Humaines ont participé à la 4ème édition du forum « Paris de la diversité, du handicap et du premier emploi » et proposé des offres d'emploi.

Objectiver nos processus

- Les comptes-rendus d'entretiens de recrutement doivent rester objectifs et être basés sur des critères de savoir-faire et de savoir-être des candidats,
- Le service RH a optimisé son processus pour accompagner les salariés étrangers dans leurs démarches pour l'obtention des documents administratifs nécessaires,
- En 2010, KLB Group a participé à l'expérimentation nationale « CV anonyme » et a confié certains de ses

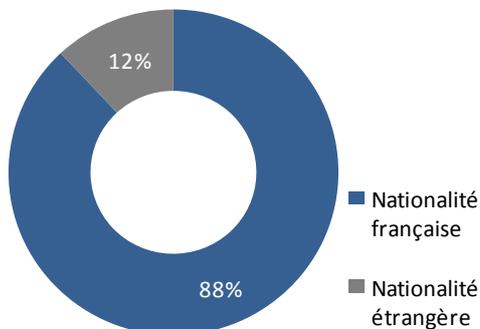
recrutements à Pôle Emploi sans succès puisqu'aucun CV anonyme n'a été présenté aux RH,

- Des outils de GPEC ont été élaborés pour tous les salariés de la société,
- L'utilisation des recherches dans notre progiciel de HRM ne permet pas de tri par nationalité, sexe et/ou âge,
- KLB Group est signataire de la Charte de la Diversité. L'ensemble des collaborateurs impliqués ont inséré le logo de la diversité dans leur signature mail.

Les chiffres clés :

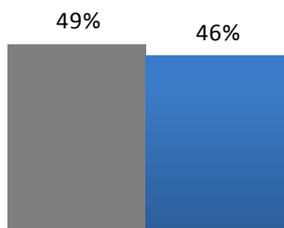
- Le pourcentage de salariés handicapés représente 0,6% de notre effectif total.
- Les échanges avec les salariés à l'occasion de la semaine du handicap ont permis aux RH d'estimer le pourcentage de salariés handicapés non déclarés à 2,5%.

Nationalités des salariés
(Octobre 2010)



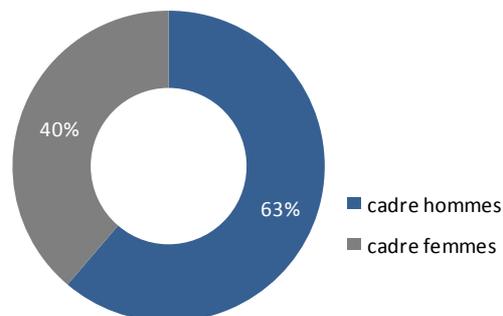
En France, un collaborateur sur quatre est issu de la diversité parmi lesquels 84% sont originaires de pays européens et 16% sont originaires d'autres pays du monde.

Evolution de la proportion de femmes dans les effectifs



■ Nov. 2009
■ Nov. 2010

Répartition Cadres Hommes / Cadres Femmes
(France 2010)



En France, deux femmes sont actuellement membres du Comité de Direction France et Groupe.

- Par ailleurs, certaines dépenses telles que les plateaux repas, les fournitures et petits matériels bureautiques sont sous-

traitées aux ESAT Pleyel et Ateliers de Montguichet.

Les pistes de progrès :

- Rédiger un Rapport de la Diversité et le présenter aux représentants du personnel,
- Elaborer un kit des bonnes pratiques en matière d'égalité professionnelle et de non discrimination (destinés aux managers et chargés de recrutement),
- Promouvoir l'égalité professionnelle hommes femmes,
- Promouvoir l'insertion des personnes handicapées dans l'entreprise et la sous-traitance auprès du secteur protégé,
- Déployer le Plan Seniors signé en janvier 2010 et travailler avec le Pôle Emploi sur la diversité dans l'optique de recruter des seniors.

▮ Avoir un dialogue social riche

La Direction Générale rencontre mensuellement et de façon extraordinaire les membres du Comité d'entreprise et les Délégués du Personnel. Elle rencontre trimestriellement les membres du CHSCT (comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail). La qualité du dialogue social avec les partenaires sociaux est un levier essentiel pour une meilleure prise en compte de la RSE à tous les niveaux de l'entreprise.

En mai 2010 la Direction a lancé une Enquête interne consacrée à la perception du positionnement de l'entreprise en matière de RSE et aux attentes des collaborateurs sur ce thème. 49 personnes (sur 160 envois) ont répondu au questionnaire anonyme.

Cette première enquête fait apparaître que les questions de RSE sont importantes pour les collaborateurs sur des sujets tels que l'ambiance interne, la fierté d'appartenance, la croissance économique, l'attractivité de KLB Group sur le marché de l'emploi. Cependant les actions menées par l'entreprise sont encore peu connues et un certain nombre de points doivent être améliorés.

- ▮ Moyenne Responsabilité Environnementale : 4,65 / 10
- ▮ Moyenne Responsabilité Sociétale : 4,08 / 10

Les résultats complets de cette étude ont été communiqués à l'ensemble des salariés par courrier.

Nous prévoyons de reconduire cette enquête annuellement pour mesurer l'opinion et identifier les points de progrès.

Les pistes de progrès :

Mieux communiquer en innovant et en adaptant nos outils de communication.

IV. Les principes relatifs à l'environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement;
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement; et
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Bien que KLB Group soit une entreprise fournissant exclusivement des prestations intellectuelles sans impact intrinsèque majeur sur l'environnement, nous sommes toutefois concernés pour réduire notre empreinte environnementale.

Ainsi en 2010, nous avons rédigé un guide des comportements éco-responsables à destination de l'ensemble de nos collaborateurs et en particuliers les salariés

travaillant au siège. Ce guide d'actions éco-responsables s'inscrit dans une démarche globale de mobilisation de tous pour que chacun réduise son impact écologique et contribue à la préservation de l'environnement. Nous prévoyons de communiquer ce guide et d'informer nos collaborateurs très prochainement.

Economiser les ressources naturelles

Les mesures mises en œuvre :

- Achat de papier recyclé FSC,
- Achat d'enveloppes recyclées pour l'envoi des bulletins de paye,
- Utilisation de produits de nettoyage éco labellisés,
- Achats de toner grande capacité,
- Dématérialisation des documents,
- Impression recto-verso en noir et blanc (réglage par défaut),
- Communication et présentations, commerciales électroniques et sur notre site internet,
- Utilisation de la police century gothic, plus économe en encre, pour la rédaction de nos documents.

Les chiffres clés :

- Consommation annuelle de ramettes de papier :
 - 2009 : 450 ramettes
 - 2010 : 300 ramettes.

Réduire la consommation d'énergie

Les mesures mises en œuvre :

- Nous avons installé en novembre 2009 la climatisation réversible (système pompe à chaleur) en remplacement de chauffages convecteurs. En fin d'année, nous pourrons mesurer les économies d'électricité réalisées,
- Virtualisation des serveurs informatiques,
- Notre parc informatique est constitué à 80% d'ordinateurs portables qui consomment beaucoup moins que les PC fixes,
- Suppression des imprimantes individuelles et remplacement par des appareils multifonctions,
- Coupure générale de l'éclairage et de la climatisation/chauffage tous les soirs et week-ends, et veille inactive des imprimantes multifonctions,
- Installation d'ampoules basses consommation quand cela est possible.

Les chiffres clés :

2008 : 41 386 KWH soit 52,9 KWH au m²
2009 : 37 779 KWH soit 41,5 KWH au m²

Malgré ces efforts, nous déplorons que l'installation électrique des locaux du siège dont KLB Group est locataire ne permette pas aux collaborateurs d'éteindre la lumière des bureaux et des salles de réunion dès lors qu'ils sont inoccupés. Les

travaux nécessaires demandent un investissement financier conséquent et d'importantes perturbations sur l'activité que nous n'envisageons pas à court terme.

Optimiser les déplacements

Les mesures mises en œuvre :

- Nous limitons autant que faire se peut nos déplacements. Nous privilégions quand cela est possible les conférences téléphoniques,
- Notre Politique Voyages et Déplacements nous incite à prendre le train plutôt que l'avion,
- Nous choisissons et louons des véhicules moins polluants que nous faisons entretenir régulièrement. 90% de notre parc bénéficient d'un bonus écologique.
- Nous suivons la consommation de carburant des collaborateurs et les sensibilisons à une conduite plus éco-responsable.

Trier et valoriser les déchets

Les mesures mises en œuvre :

- Neuilly Plaisance est une des premières villes de Seine Saint Denis à avoir instauré le tri sélectif pour tous. Le tri sélectif est pris en charge par notre prestataire de nettoyage en dernière étape, c'est-à-dire au niveau du local à poubelles du bâtiment.
- Pour faciliter le tri sélectif des gobelets plastiques usagés nous avons installé auprès des machines à café des bacs de collecte,
- Nous sous-traitons le ramassage et la mise en décharge des encombrants, PC, écrans, et autre matériel informatique en fin de vie auprès d'un prestataire.

Les pistes de progrès :

- Améliorer la gestion et la valorisation des déchets,
- Développer la part des achats responsables quand cela est économiquement possible, en intégrant des critères Développement Durable dans le choix des produits ou services (ex. achats de toners grande capacité recyclés et reconditionnés, généralisation de l'achat d'enveloppes recyclées),
- Sensibiliser les collaborateurs par l'affichage, la communication interne, des présentations thématiques... et les faire participer (ex. boîte à idées, concours...),
- Dématérialiser les feuilles de paye,
- Inciter les utilisateurs de PC et de téléphones à être plus soigneux avec le matériel et choisir des matériels informatiques plus robustes,
- Mettre en place des minuteurs pour arrêter les machines à café pendant la nuit,
- Limiter l'impact environnemental de nos déplacements par le déploiement des visioconférences et la sensibilisation des conducteurs à l'éco-conduite.

V. Les principes relatifs à la lutte contre la corruption

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.

L'Éthique est une valeur fondamentale pour KLB Group. Nous avons bâti notre réputation année après année grâce à la qualité de nos prestations et à la confiance que nos clients nous accordent.

Dans le cadre de leurs activités, nos collaborateurs véhiculent à l'extérieur l'image de KLB Group. Par conséquent, nous attachons la plus haute importance aux qualités professionnelles et morales de

celles et ceux qui sont en relation avec les clients, leurs fournisseurs et sous-traitants. Nous sommes conscients qu'une défaillance dans le management de ce sujet nuirait considérablement à notre réputation et aurait des conséquences très préjudiciables sur notre activité.

C'est pourquoi nous prévoyons prochainement l'élaboration et la diffusion d'un Code de Conduite à l'intention de tous nos collaborateurs.

VI. Nos autres actions clés en faveur du Développement Durable

■ Soutien aux associations & Mécénat de compétences

Notre implication dans le soutien aux associations et le mécénat de compétences est une opportunité pour KLB Group d'assumer notre responsabilité sociétale par des actions mises en œuvre pour concrétiser notre engagement citoyen et donner du sens à nos valeurs.

Nous y voyons également un dispositif original pour répondre à la quête du sens, à la recherche d'équilibre entre vie sociale et vie professionnelle exprimées par nos collaborateurs.

Les mesures mises en œuvre :

- Nous incitons nos collaborateurs volontaires à œuvrer pour des causes qui leur tiennent à cœur, dans différents domaines tels que la malnutrition, la santé, l'environnement, l'éducation, l'entrepreneuriat ou même la culture.
- En 2010, 3 consultants en intermission et 3 collaborateurs des fonctions support ont réalisé des missions et mis à disposition leurs compétences auprès d'associations partenaires comme Bloom (protection des océans) ou la Serge Betsen Academy (éducation au Cameroun).
- A l'initiative de Flavien Kulawik, une soirée de levées de fonds a été organisée en janvier 2010 au profit de l'association Bloom.
- Depuis fin 2009, KLB Group a noué un partenariat avec l'association le Bureau d'Ambroise afin d'accueillir des entrepreneurs qui n'ont pas de bureau, de leur prêter du matériel bureautique et de les coacher pour qu'ils puissent démarrer leur projet. Ce partenariat ne s'est pas encore concrétisé.
- La Direction Informatique a également eu l'occasion de donner du matériel informatique et des téléphones en bon état de fonctionnement à des associations.

▣ Sensibilisation des collaborateurs au Développement Durable

- En 2010, la fondatrice de l'Association Bloom Claire Nouvian est venue dans les locaux de KLB pour nous présenter les enjeux de la pêche intensive et de la protection de nos océans.
- Serge Betsen est également venu présenter son association et expliquer ses besoins urgents et ses objectifs à long terme pour aider les enfants du Cameroun.
- Une présentation sur le thème des Achats Responsables a été réalisée à l'occasion d'un Klub Achats,
- La responsable des partenariats entreprises de l'Association Max Havelaar est venue au siège de KLB pour sensibiliser nos collaborateurs sur la thématique des Achats de produits issus du Commerce Equitable.
- A l'occasion de la semaine du Handicap, les Ressources Humaines organisent des animations au siège et envoient des quizz mails aux consultants en mission chez les clients afin de les sensibiliser par le jeu au handicap.

Les pistes de progrès :

- Développer le mécénat de compétences. Nous allons lancer en 2011 un partenariat avec l'ONG Solidarités International qui, depuis 30 ans, porte secours aux populations victimes de conflits armés et de catastrophes naturelles en répondant à leurs besoins vitaux – boire, manger, s'abriter. Nos consultants réaliseront en 2011 une mission d'optimisation des Achats & de la Supply Chain. Les économies générées et l'optimisation des process logistiques permettront nous l'espérons, de mieux pourvoir aux besoins urgents de ces populations,
- Développer le partenariat avec les associations et organiser une nouvelle soirée de levée de fonds,
- Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux de la Responsabilité Sociétale et Environnementale par des présentations, des animations et la mise en place de nouveaux outils de communication.
- Nous avons également l'ambition d'organiser notre premier Klub eKiLiBre pour présenter nos actions concrètes, échanger et rassembler nos collaborateurs autour de la RSE, autour des valeurs de KLB Group.