



Communication On Progress

2015



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

Créé en 1996, le **groupe b2s** est devenu un Groupe Leader de services externalisés de centres d'appels et de la Relation Client, qui a développé une expertise unique de multi-spécialiste autour de ses différentes filiales. Métier éminemment humain, le groupe s'est construit autour d'un engagement **éthique** et qualitatif **fort**.

Avec la double certification du Label de Responsabilité Sociale depuis 2009 et NF Service Centre de Relation Client depuis 2011, le groupe b2s est un **acteur engagé** du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

En mai 2012, nous avons voulu renforcer cet engagement en adhérant au **Pacte Mondial des Nations Unies** et à ses 10 principes fondateurs **ancrés** et **portés** dans les valeurs du groupe b2s.

L'année **2012** s'est inscrite sous les signes de la communication et du partage : le groupe a sensibilisé l'ensemble de ses parties prenantes aux valeurs portées par le Pacte Mondial et a taché de valoriser les actions déjà mises en place au sein du groupe.

Afin de maintenir notre dynamique de progrès, nous avons renforcé et développé les actions mises en place en 2012 pour les **inscrire dans la durée**, tout en travaillant à de nouvelles actions complémentaires.

Notre "Communication On Progress" pour l'année 2014 est donc l'occasion de **renouveler**, notre **soutien continu** aux 10 principes promus par le Pacte Mondial des Nations Unies, mais également de vous donner une vision d'ensemble des **actions** menées en **2014**.

Gennevilliers, le 7 mai 2015

Maxime Didier
Président Directeur Général

Les 4 grands principes soutenus par le groupe b2s



Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme

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



Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession



Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement

Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



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

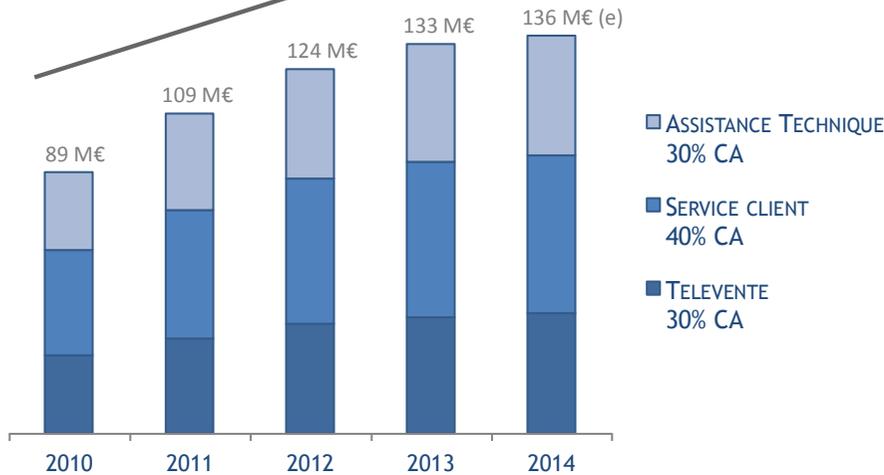


Présentation du groupe b2s

Vous accompagner dans la création d'expériences client ,
à travers notre savoir-faire et nos innovations

Initiative Responsabilité Respect Transparence Anticipation Résultat

TCAM b2s + 8,85%
 vs. le secteur -0,44%



18 ANS d'expérience

11 CENTRES de contacts

7 en France, 3 au Maroc, 1 à Madagascar

5.600 COLLABORATEURS

150 CLIENTS actifs

210.000 CONTACTS par jour

Un actionariat lisible et impliqué



& Management dont le président fondateur





5 600 collaborateurs à votre service

dont 250 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 adaptés aux besoins de nos clients



Profil Conseiller

- Expérience en relation clients



Profil Superviseur

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



Une gestion des ressources humaines basée sur 3 axes

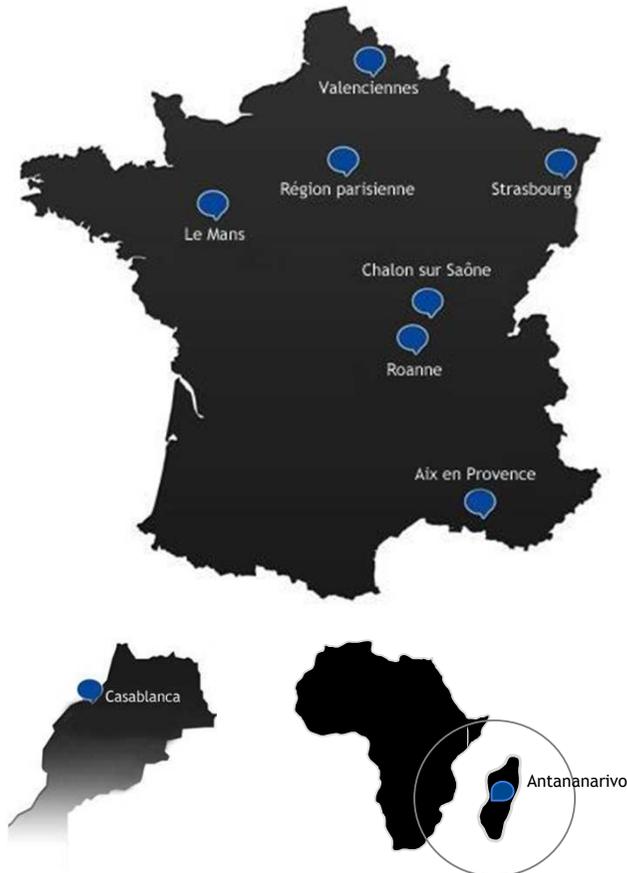


- Un **DIALOGUE SOCIAL** permanent et riche avec les partenaires sociaux
- Le **RESPECT** des hommes et des femmes qui composent le groupe
- Le **DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES** et l'accompagnement des collaborateurs dans un environnement socialement responsable
 - Sélection rigoureuse des profils
 - Plus de **150 h de formation et d'accompagnement managérial par conseiller** dès la 1ère année

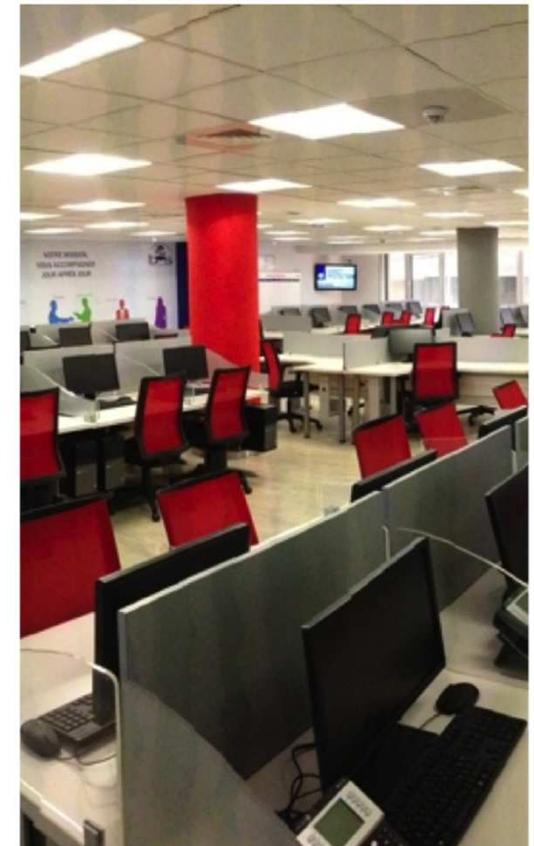


11 CENTRES DE CONTACTS, dirigés par les directeurs de centre

- Un modèle commun d'organisation
- Accompagnés par les fonctions support : SI, Qualité, RH, Sécurité, Développement
- Alignés avec les processus et solutions du groupe



b2s Valenciennes - 600 positions
 b2s le Mans - 300 positions
 Symphoning - 150 positions
 b2s Strasbourg - 200 positions
 b2s Chalon - 400 positions
 b2s Roanne - 320 positions
 b2s Aix - 350 positions
 b2s Casa - + 2 000 positions sur 3 sites
 b2s Madagascar - + 700 positions



MISE EN ŒUVRE AGILE

- Mode pilote & mode running
- Gestion de projet certifiée PMI
- Equipe projet experte métier et technique
- Amélioration continue

ORGANISATION TRANSPARENTE

- Reportings quantitatifs et qualitatifs sur mesure
- Suivi en temps réel de la performance
- Instances de pilotage régulières
- Sécurisation des données et de l'information

IT & LOCAUX SECURISÉS

- Sécurisation physique et logique de l'activité
- Déploiement des outils de pilotage et de contact multicanal
- Site sûr
- PCI-DSS Ready
- Continuité de service

dans UNE APPROCHE DURABLE ET RESPONSABLE





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.

2



Le Groupe b2s renforce sa politique de Développement Durable

Renouvellement de la Certification de Service NF 345
Guillaume Jinau-Dumail, Directeur Qualité Groupe et Corine Rivière, 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 félicité 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 collégial 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 tous 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 aux côtés 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 notamment conduit, dès 2009, 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. »
déclare Gaëlle Bornet, Directeur des Ressources Humaines

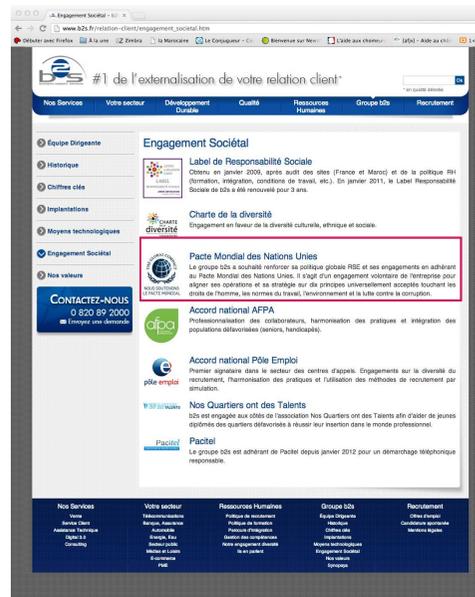


3



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

1



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 de nouveaux universellement acceptés touchant au droit 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. »

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 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'utilisation de fonds et les pots-de-vin.

b2s adhère au dispositif Pacte Mondial

Depuis le début de l'année, b2s est adhérente au dispositif Pacte Mondial et s'est engagée à mettre en conformité ses fichiers de prospection téléphonique avec la liste Pacte et à suivre des recommandations opérationnelles, telles que le respect de certaines heures convenables pour passer les appels (du lundi au vendredi de 8h à 20h30 et le samedi de 9h à 18h), la courtoisie et l'état de présentation, la garantie d'un environnement socialement responsable.

Nomination
Nadia Hamouche a été nommée Directeur du site d'Alx
Anne-Marie Guimard a été nommée Coordinatrice des Opérations Groupe
Frédéric Donati a été nommé Directeur Général Délégué en charge du Développement du Groupe b2s.

DROITS DE L'HOMME



100% de nos
managers sont issus de
la mobilité interne et sont
accompagnés dans leurs
différentes missions

100% de
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
- b2s priorise l'insertion professionnelle en maintenant l'employabilité de tous ses collaborateurs
- Adhésion à la Charte Entreprises et Quartiers depuis 2014
- **Objectif** : garantir le respect des Droits de l'Homme dans toutes les filiales du groupe

DROITS DE L'HOMME

Communication de la
Charte des Achats
Responsables à
100% de nos
fournisseurs, partenaires
100% de
nos managers ont signés
la Charte du
management

Actions menées par b2s en 2014 pour le respect des Droits de l'Homme :

- **Charte des Achats Responsables** communiquée à nos fournisseurs/ partenaires basée sur les exigences édictées par l'OIT en matière de travail forcé ou obligatoire et sur les principes du Global Compact, pour respecter l'ensemble de ces exigences et principes.
- **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.
- Signature le 02/04/2015 de la déclinaison locale **Charte Entreprises et Quartiers** par b2s Aix



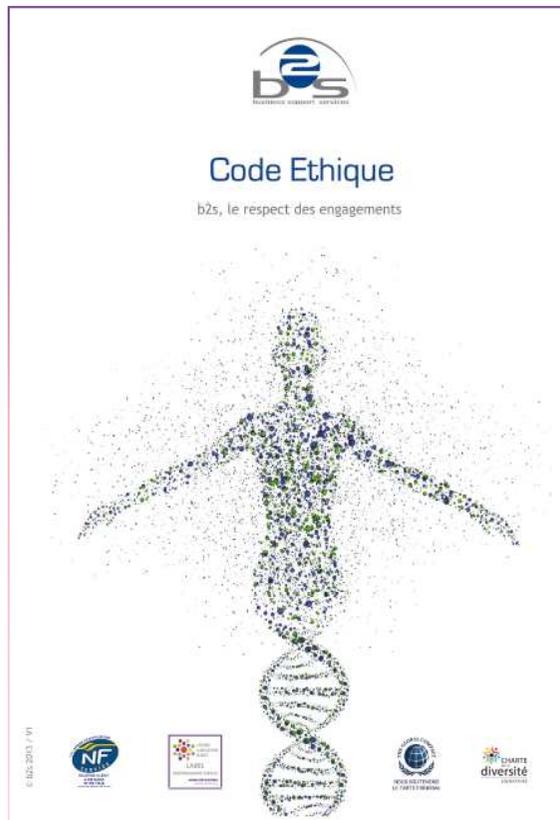
DROITS DE L'HOMME

Actions menées par b2s en 2014 pour le respect des Droits de l'Homme :

- Communication 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.



DROITS DE L'HOMME

Actions menées par b2s en 2014 pour le respect des Droits de l'Homme :

- Création du **Comité Social et Economique**, une nouvelle instance de dialogue avec les représentants du personnel à dimension stratégique et économique.
Mise en place de plusieurs commissions de suivi d'accord

Objectifs de toutes ces actions : Favoriser la diversité de ses collaborateurs, Prohiber le harcèlement au travail, Accroître la transparence, Impliquer les salariés dans la stratégie du Groupe, Prohiber toute forme de discrimination dans l'intégralité des entreprises du groupe en France et au Maroc

CONDITIONS DE TRAVAIL

154 VAE
certifiées
depuis 2009

(chiffres arrêtés au
31/12/2014)

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

- Politiques écrites 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, du parrainage à l'intégration, des évaluations et du coaching

CONDITIONS DE TRAVAIL

Actions menées par b2s en 2014 pour le respect des Conditions de Travail :

- Lancement de la **certification Voltaire**, formation destinée à améliorer le niveau de français de nos collaborateurs pour les professionnaliser et les accompagner dans l'évolution des moyens de communication et de l'expérience client.

Objectif : permettre une amélioration permanente des conditions de travail de nos salariés

Les conditions de Travail

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 2014 pour le respect des Conditions de Travail :

- Renouvellement le 25/03/2014 du **Label de Responsabilité Sociale**
- **Dématérialisation** des entretiens d'évaluation annuel pour l'ensemble des salariés du Groupe
- Mise en place d'une **crèche interentreprises** à Chalon.
- Diffusion du **Code Ethique** du groupe b2s, pour le Respect des droits et libertés fondamentaux des salariés
- Poursuite du déploiement du **Congé d'Accompagnement Personnalisé** qui est un dispositif innovant inscrit dans l'accord GPEC de b2s
- Mise en place d'une **GPECT** actuellement sur le site de b2s Chalon, afin d'identifier un socle de compétences commun à un bassin d'entreprise et ainsi faciliter la mobilité professionnelle et de renforcer l'employabilité des salariés.
- Déploiement d'une **Campagne de communication** auprès des salariés sur les accords signés au niveau de l'UES.

CONDITIONS DE TRAVAIL

2 accords en cours
de négociation en
2014

1 rapport de
Gouvernance RH

Plans d'action RPS
déployés sur
l'ensemble des
filiales

Actions menées par b2s en 2014 pour le respect des Conditions de Travail :

- Négociation d'un accord de **prévention des risques psycho-sociaux (RPS)** et l'amélioration de la qualité de vie au travail, mise en place de **Plans d'action RPS** sur les filiales du groupe b2s.
- Négociation d'un **accord relatif aux droits et devoirs syndicaux** (accord signé en 2015)
- Rapport de **Gouvernance RH**
- 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**

Taux d'emploi de Travailleurs Handicapés :

2013 : 5,69%

2014 : 5,76%

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 début 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

100% des
collaborateurs ont
été sensibilisés à aux
gestes éco-
responsables en 2014

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

Objectif : positionner le groupe b2s comme étant un véritable acteur

ENVIRONNEMENT

410 salariés
utilisent Google Apps
en 2015 vs
250 en 2012

Actions menées par b2s en 2014 pour la protection de l'environnement :

- Renouvellement de la **Politique Environnementale et objectifs**
- 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 30 collaborateurs b2s 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 **papers certifiés FSC**
- **Dématérialisation** des Entretiens Annuel de Progrès (**EAP soft**) et des Fiches d'Accompagnement avec signature électronique des collaborateurs (sur l'outil **b2perf**)



ENVIRONNEMENT



Score 2013

56/100

statut Silver

Objectif 2014 visé
statut Gold (cotation en
cours)

64/100

Actions menées par b2s en 2014 pour la protection de l'environnement :

- Mise en place de **collecte** de déchets type piles, néons, ampoules (Bricoman) et **Recyclage** des cartouches d'encre (Signac et Téléthon)
- 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)
- Renouvellement de notre abonnement à **l'offre Premium Ecovadis**, Cette offre nous permet de bénéficier d'analyses et de supports documentaires qui sont utiles pour améliorer et valoriser notre démarche RSE nous permettant de diminuer nos risques environnementaux et sociaux liés à nos approvisionnements.
- Réalisation d'un **audit énergétique** sur le site de b2s Le Mans, un plan d'actions est en cours pour réduire les consommations et optimiser le contrat énergie du site
- Réalisation d'un **Bilan d'émissions de Gaz à effet de serre** sur le site de b2s Chalon

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

100% des
collaborateurs
portent les valeurs
fondatrices du
groupe b2s

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
- Matrice des Pouvoirs applicable à tous les Key Managers du groupe depuis 2013, suivie par le Secrétariat Général
- 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

Objectif : prévenir les risques de fraude et détecter les activités frauduleuses le plus tôt possible si elles ont cours, pour empêcher toute corruption au sein des entreprises du groupe

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Actions menées par b2s en 2014 pour la Lutte contre la Corruption :

- Poursuite des actions initiées en 2013 : 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 banni la corruption et promeut l'intégrité des relations internes et externes
- Déploiement d'une **Charte des alertes professionnelles**,
- Déploiement du **Code Ethique** du groupe
- Nouveau : Création du **Manuel Sécurité et Confidentialité**, mise en œuvre du **système de management de la sécurité opérationnelle et de la confidentialité** (nouvelle organisation de prévention de lutte contre la fraude et la corruption)

