

Communication sur le Progrès

2016



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

We welcome feedback on its contents.

Préambule

Ce document présente, de manière synthétique, les thèmes principaux de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises de b2s, ainsi que les partenariats axés sur le développement durable. Il s'applique à toutes les activités de b2s et de ses filiales.

Cette publication expose les aspects suivants :

- ★ La déclaration de Maxime Didier, Président Directeur Général, qui rappelle sa conviction quant à l'engagement de b2s auprès de l'initiative de Global Compact
- ★ La présentation de b2s et de sa mission
- ★ Les initiatives de b2s en matière de promotion des Droits de l'Homme, de recrutement, d'insertion professionnelle et de conditions de Travail
- ★ La démarche environnementale de b2s
- ★ Les actions prises par b2s pour lutter contre la corruption



Le Pacte Mondial

Un engagement

Des principes

Le Pacte mondial

Le Pacte Mondial (Global Compact) est l'initiative internationale principale en matière de Responsabilité Sociétale. Elle a pour but de promouvoir la légitimité sociale des entreprises à travers 4 axes: **les droits de l'Homme, les normes internationales du Travail, l'Environnement, et la lutte contre la corruption.**

En adhérant au Pacte Mondial, b2s démontre sa volonté de baser sa politique sur des principes universellement reconnus, et à communiquer annuellement ses bonnes pratiques à travers sa Communication sur le Progrès.

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



Network France
WE SUPPORT

Les 4 grands principes soutenus par 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



Network France
WE SUPPORT

Renouvellement de soutien au Pacte Mondial



Président Directeur Général
Maxime Didier

Créé en 1996, **b2s** est devenu un 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, **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 de **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 2015 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 **2015**.

Gennevilliers, le 7 mai 2016





Présentation

b2s

Présentation b2s

Leader de services externalisés de centres d'appels et de la Relation Client, b2s développe une expertise unique de multi- spécialiste. Notre mission première est de garantir la meilleure qualité de service, l'innovation, le conseil et le respect de nos engagements, chaque jour.

Bâtir une relation de confiance avec nos clients. Notre expertise accumulée est devenue notre force : nous voulons avoir une dimension "business" et pas seulement technique, être un partenaire et pas seulement un prestataire, donner du sens au mot "client" à travers une relation qui aille au-delà de la simple gestion.

Notre différence ? Elle se mesure à l'indice de satisfaction de nos clients que nous mesurons régulièrement et consciencieusement mais aussi aux succès des actions menées, aux objectifs qu'ensemble nous avons atteints.

Notre force ? Une culture d'entreprise organisée autour des hommes, autour d'une vision et d'une mission partagée sur l'avenir de notre métier, qui conjugue la curiosité, l'implication dans les projets de nos clients et une authentique passion pour notre travail.

Et si, aujourd'hui, nous sommes fiers de la fidélité de nos clients, nous le sommes tout autant de celle de nos collaborateurs. C'est donc notre métier, et l'idée ambitieuse que nous en avons, que nous voulons continuer à partager, en nous mettant au service de tous ceux qui auront choisi pour maître mot "l'exigence".

Notre mission

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

- Initiative :** Développer les attitudes proactives et “entrepreneuriales”
Promouvoir les proportions de progression
Susciter la critique constructive
- Responsabilité :** Réalisation de la mission confiée
De la hiérarchie vis-à-vis des équipes
Droit et devoir d'alerte
- Respect :** Des hommes, de la mission, et du client
Des engagements pris
Des règles et des procédures
- Transparence :** Sur les objectifs et les réalisations
Reporting régulier et mesure permanente
Faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait
- 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 oeuvre les moyens adaptés
Reconnaître la performance et la récompenser

b2s, un acteur solide et reconnu

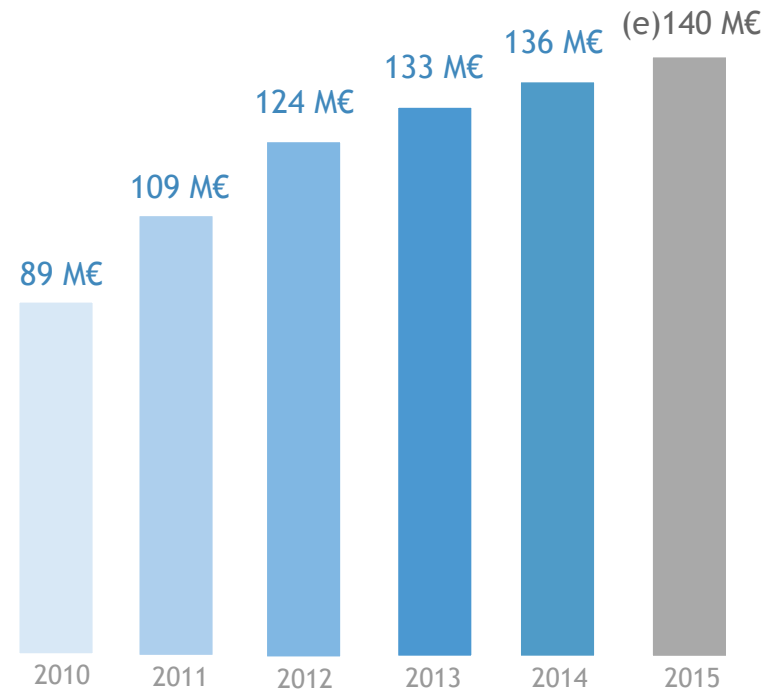
Acteur majeur de la relation client depuis 20 ans

- ★ 11 centres de contacts
7 en France, 3 au Maroc, 1 à Madagascar
- ★ 6.000 positions
- ★ 150 clients actifs
- ★ Résultat positif, pas de dette

Un chiffre d'affaires en croissance

+8,85%*

vs. évolution du secteur : -0,44 %



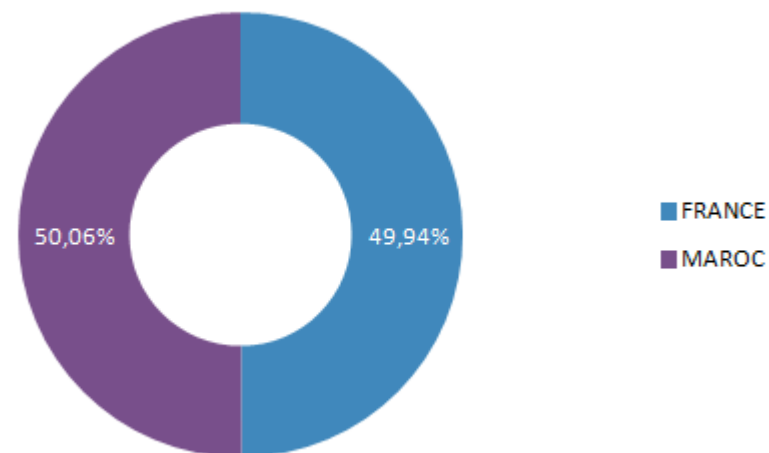
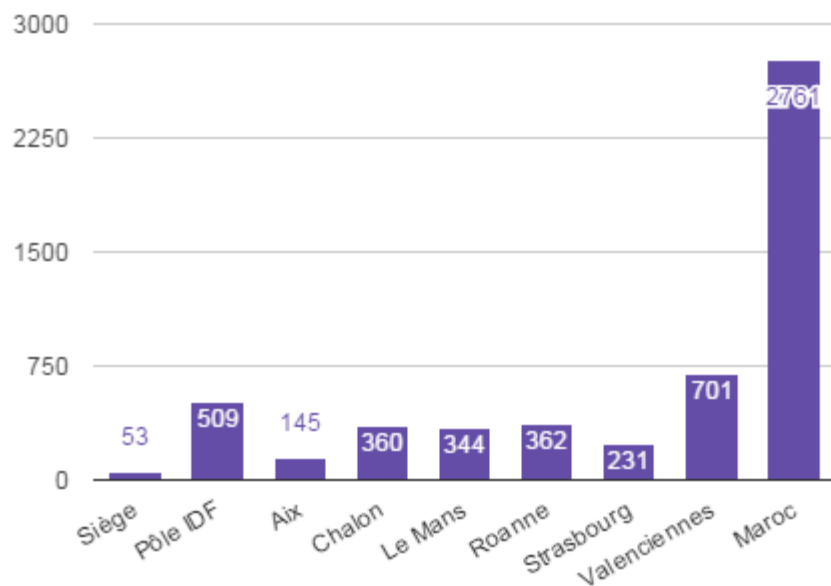
* TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen

Les collaborateurs de b2s

5500 collaborateurs

dont 250 dédiés à la qualité et à la formation

Répartition des effectifs en 2015



Jeunes (- de 26 ans)

23,70%



Femmes

61,41%



Seniors (+ de 45 ans)

8,30%



Handicapés

France
5,68%

Maroc
9,02%

Une Politique Sociale et des compétences au service de la Performance

Une Politique Ressources Humaines basée sur 3 axes

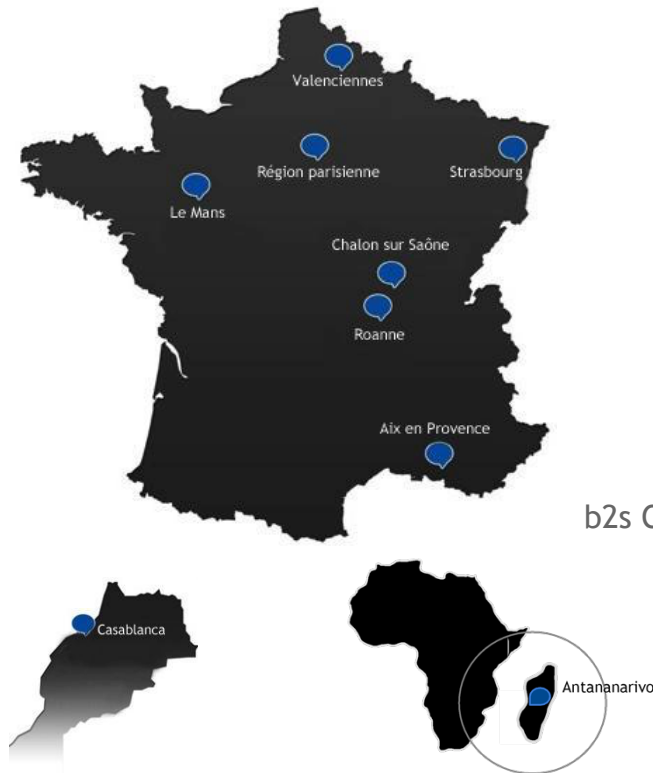
- Un **DIALOGUE SOCIAL** permanent et riche avec les partenaires sociaux
- Le **RESPECT** des hommes et des femmes qui composent le groupe
- Le **DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES** et l'accompagnement des collaborateurs dans un environnement socialement responsable
 - Sélection rigoureuse des profils
 -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



Une organisation agile au service de la performance

11 CENTRES DE CONTACTS, dirigés par les directeurs de centre

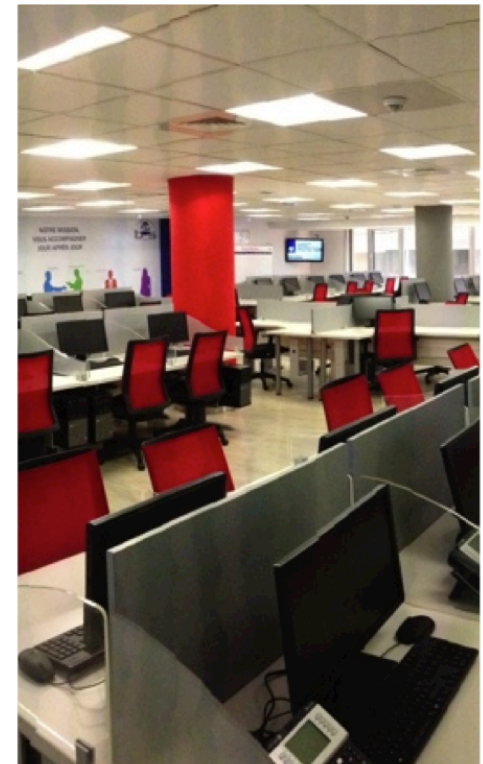
- Accompagnés par les fonctions support : SI, Qualité, RH, Sécurité, Développement
- Alignés avec les processus et solutions du groupe
- Un modèle commun d'organisation



b2s Aix - 350 positions
 b2s Chalon - 400 positions
 b2s le Mans - 320 positions
 b2s Roanne - 320 positions
 b2s Strasbourg - 200 positions
 b2s Valenciennes - 670 positions
 Pôle IDF - 300 positions

b2s Casablanca : + 2230 positions sur 3 sites

b2s Madagascar - + 1000 positions



Un haut niveau de sureté opérationnelle

Mise en oeuvre AGILE



- ★ Gestion de projet certifiée PMI



- ★ Equipe projet expérimentée
- ★ Capitalisation

Organisation TRANSPARENTE



- ★ Reporting sur mesure
- ★ Suivi en temps réel de la performance
- ★ Instances de pilotage régulières
- ★ Amélioration continue

IT & locaux SÉCURISÉS



- ★ Sécurisation globale de l'activité : données, site sûr, PCI-DSS Ready
- ★ Continuité de service

UNE APPROCHE DURABLE ET RESPONSABLE





Description des
actions menées
par b2s

Les actions de b2s en faveur des droits de l'Homme

DROITS DE L'HOMME

100% de
managers ont signé
le Code éthique du
Manager et la
Charte du
Management

- ★ Depuis 2007, les managers et recruteurs de b2s signent à leur prise de poste un **code éthique** les informant sur le principe de non discrimination, les définitions du harcèlement et ses conséquences.
- ★ Adhésion à la **Charte de la diversité** depuis 2009, une enquête a été réalisée en 2015 par **IMS Entreprendre pour la Cité** afin de répertorier les actions mises en place et les leviers utilisés par les signataires de la Charte.
- ★ En 2010, b2s a inclus dans le cursus de formation de ses managers de proximité, un module de **formation sur le harcèlement au Travail et sur l'égalité des chances** en entreprise et le **handicap au travail**.
- ★ Depuis 2012, la **Charte du management** est signée par tous les managers de 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.
- ★ Respect des 8 Conventions fondamentales de l'**Organisation Internationale du Travail** qui couvrent les thèmes suivants :
 - La liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective
 - L'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire
 - L'abolition effective du travail des enfants
 - L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

Focus sur le label de Responsabilité Sociale

En 2009, b2s s'est vu attribuer le label de Responsabilité Sociale pour 2 ans. Renouvelé annuellement depuis, ce label atteste de l'application de pratiques sociales et éthiques responsables.

Le label Responsabilité Sociale témoigne de l'engagement des organisations du domaine de la relation client dans un véritable contrat de progrès, en s'inscrivant dans une démarche socialement responsable.

Il est attribué à l'issue d'une évaluation indépendante d'AFNOR Certification qui va mesurer des pratiques aussi variées que la gestion des ressources humaines, le dialogue social, l'engagement sociétal, les pratiques commerciales, le respect de l'environnement ou les modes de gouvernance.

Le Label Responsabilité Sociale se rapproche des lignes directrices de la norme ISO 26000, première norme internationale de responsabilité sociétale.

Le label Responsabilité Sociale contribue à une démarche responsable, et renforce le positionnement de l'entreprise sur les questions sociales (le bien-être et la santé des salariés) et sociétales (ce qui contribue au développement durable). Le label Responsabilité Sociale lui permet d'identifier ses pratiques innovantes et lui offre la possibilité d'une communication interne et externe différenciante, par rapport aux autres acteurs du marché.

En parfaite cohérence avec les objectifs du Pacte Mondial, il démontre 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.



Les actions de b2s en faveur des droits de l'Homme

DROITS DE L'HOMME

Communication de la
Charte des Achats

Responsables à **100%**
de nos fournisseurs,
partenaires

Plusieurs **accords négociés avec les partenaires sociaux** sur les thématiques suivantes :

- Accord relatif à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (2012)
- Accord Intergénérationnel (2013)
- Accord relatif à l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (2012)
- Accord en faveur de l'Égalité Professionnelle entre les femmes et les hommes (2015)
- Accord relatifs aux Droits et Devoirs Syndicaux (2015)
- Accord sur le Droit d'Expression (accords locaux)
- Accord de Participation (accords locaux) et d'Intéressement (2015)

Nos accords Égalité Professionnelle et GPEC sont **transposés au Maroc** au travers d'une décision unilatérale.

La **charte des Achats Responsables** communiquée à nos fournisseurs et partenaires est basée sur:

- les exigences édictées par l'OIT en matière de travail forcé ou obligatoire
- les principes du Global Compact, pour respecter l'ensemble de ses exigences et principes

Les actions de b2s en faveur des droits de l'Homme

DROITS DE L'HOMME

34% des personnes
recrutées en France, en
2015 étaient
demandeuses d'emploi.

- Partenariats auprès d'institutions pour l'emploi tels **Pôle Emploi**, les **Missions Locales**, les **Maisons pour l'Emploi**, **Cap Emploi**, **PLIE** pour favoriser l'accès à l'emploi aux personnes éloignées de celui-ci.
- Priorisation de l'insertion professionnelle en maintenant l'employabilité de tous nos collaborateurs
- Adhésion à la **Charte Entreprises et Quartiers** depuis 2014, et signature le 02 Avril 2015 de la déclinaison locale **Charte Entreprises et Quartiers** par b2s Aix. Un premier bilan des actions a été réalisé en 2015.
- Initiation de partenariats entre les filiales de b2s, des entreprises de leur territoire et l'association 100 chances, 100 emplois dont le but est d'intégrer des personnes éloignées de l'emploi

Objectif : garantir le respect des Droits de l'Homme dans toutes les filiales du groupe



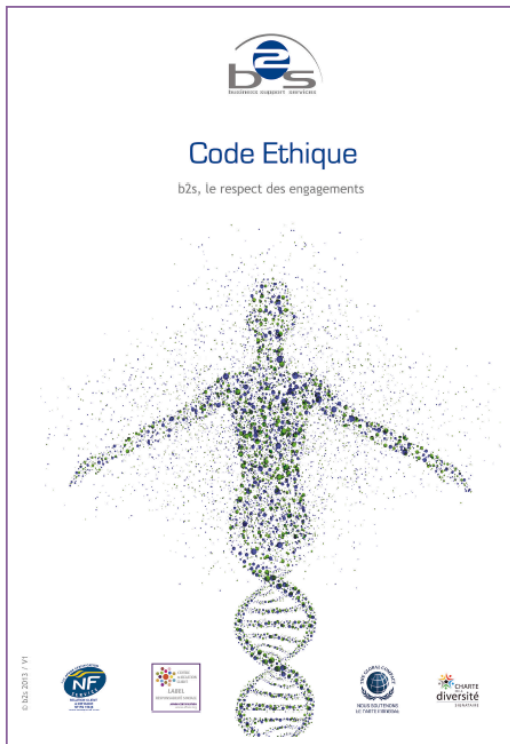
Focus sur la Code Ethique de b2s

DROITS DE L'HOMME

- Le **Code Ethique** de b2s 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**, et **résultat**.

Le **Code Ethique** couvre notamment 3 thématiques fortes : les droits de l'homme, les normes 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 actions de b2s en faveur des conditions de travail

CONDITIONS DE TRAVAIL

- L'accord **Droits et Devoirs Syndicaux** signé en 2015 a pour objectifs :
 - de réaffirmer le rôle important que jouent les Organisations Syndicales dans l'entreprise
 - de garantir et améliorer la qualité du dialogue social

Cet accord porte sur le développement professionnel et les mesures permettant aux salariés investis d'un mandat de concilier au mieux leur mandat et leur vie professionnelle.

- Mise en place de plusieurs **commissions de suivi d'accord** avec une fréquence de rencontre semestrielle et annuelle.
 - Accord intergénérationnel : 1 commission en 2015
 - Accord relatif aux travailleurs handicapés : 1 commissions en 2015
 - Accord GPEC : le suivi de l'accord a été réalisé par le CCUES : 4 commissions en 2015

Objectifs de toutes ces actions :

- Favoriser la diversité de nos collaborateurs
- Prohiber le harcèlement au travail
- Accroître la transparence
- Impliquer les salariés dans la stratégie du Groupe
- Éliminer toute forme de discrimination dans l'intégralité des entreprises du groupe en France et au Maroc

Les actions de b2s en faveur des conditions de travail

CONDITIONS DE TRAVAIL

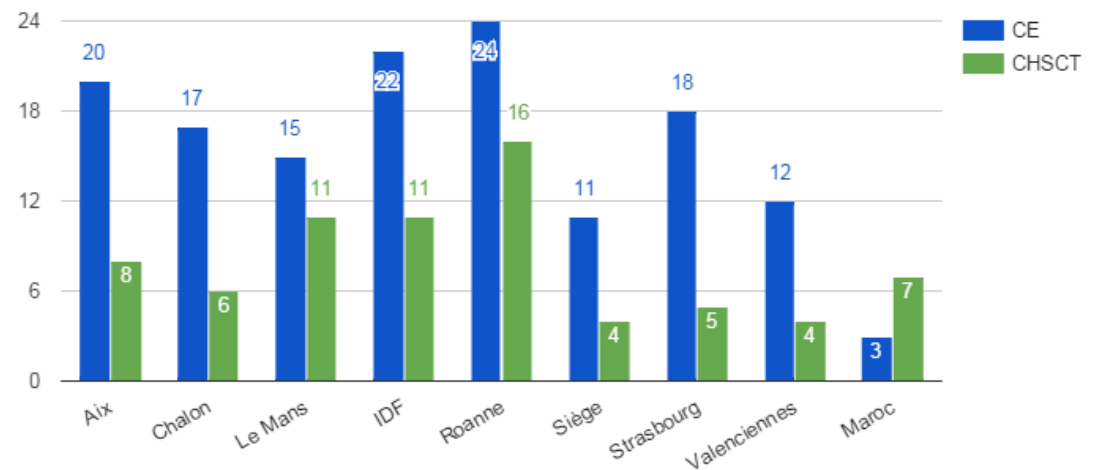
196 VAE
certifiées
depuis 2009

(chiffres arrêtés au
31/12/2015)

Les principaux engagements de 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 : GPEC, Egalité Professionnelle, Intergénérationnel, Travailleurs Handicapés, Droits et Devoirs Syndicaux, Droits d'Expression, Participation, Intéressement
- 3 Instances clés en France et au Maroc : CE, CHSCT, DP

Nombre de CE et de CHSCT par filiales en 2015



Les actions de b2s en faveur des conditions de travail

CONDITIONS DE TRAVAIL



101 salariés ont
obtenu la
certification Voltaire
en 2015

196 VAE
certifiées depuis
2009
(chiffres arrêtés au
31/12/2015)

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

- Poursuite du déploiement 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

CERTIFICAT VOLTAIRE

Certificat de niveau en orthographe

- Un parcours professionnel normé via la formation, du parrainage à l'intégration, des évaluations et du coaching
- Une promotion active des dispositifs de formation permettant aux salariés de développer leurs compétences : journées d'informations, interventions de nos partenaires de la formation, communication par voie d'affichage sur les dispositifs mobilisables.



Nb d'heures de formation
délivrées en 2015

448 770 heures



Nb de stagiaires en 2015

7 696



Nb d'heures moyen de formation
délivrées en 2015 par salarié

58,3 heures

Les actions de b2s en faveur des conditions de travail

CONDITIONS DE TRAVAIL

GREAT
PLACE
TO
WORK®

La satisfaction des
salariés a progressé de

6 points

1 Pilote GTEC sur le
site de b2s Chalon

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

- Déploiement de l'**enquête de satisfaction** de l'institut Great Place to Work en novembre 2015
- **Dématérialisation** des entretiens d'évaluation annuel pour l'ensemble des salariés du Groupe
- Diffusion du **Code Ethique** de 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
- Poursuite de la **GTEC** 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.

Les actions de b2s en faveur des conditions de travail

CONDITIONS DE TRAVAIL

2 accords en cours de
négociation en 2015 :
GPEC et Travailleurs
handicapés

1 rapport de
Gouvernance RH

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

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

- Amélioration de la qualité de vie au travail, et mise en place de **Plans d'action RPS** sur les filiales de b2s.
- Signature de l'**accord relatif aux droits et devoirs syndicaux** le 6 Février 2015.
- Rapport de **Gouvernance RH**
- Évolution significative de l'emploi des travailleurs reconnus handicapés en nombre d'unités bénéficiaires découlant des dispositifs de l'**Accord relatif à l'emploi de personnes en situation de handicap**
- Participation à un cluster **Qualité de Vie au Travail** avec pour finalité la signature d'un accord relatif à la Qualité de Vie au Travail sur le site de Roanne

Taux d'emploi de Travailleurs Handicapés :

2013 : 5,69%

2014 : 5,76%

2015 : 5,68%

L'environnement

ENVIRONNEMENT

Les principaux engagements de 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.

Objectif : positionner b2s comme étant un acteur majeur dans la protection de l'environnement.

100% des
collaborateurs ont
été sensibilisés à aux
gestes éco-
responsables en 2015

L'environnement

ENVIRONNEMENT

Studeffi en compétences

Consommer
moins

Consommer
propre

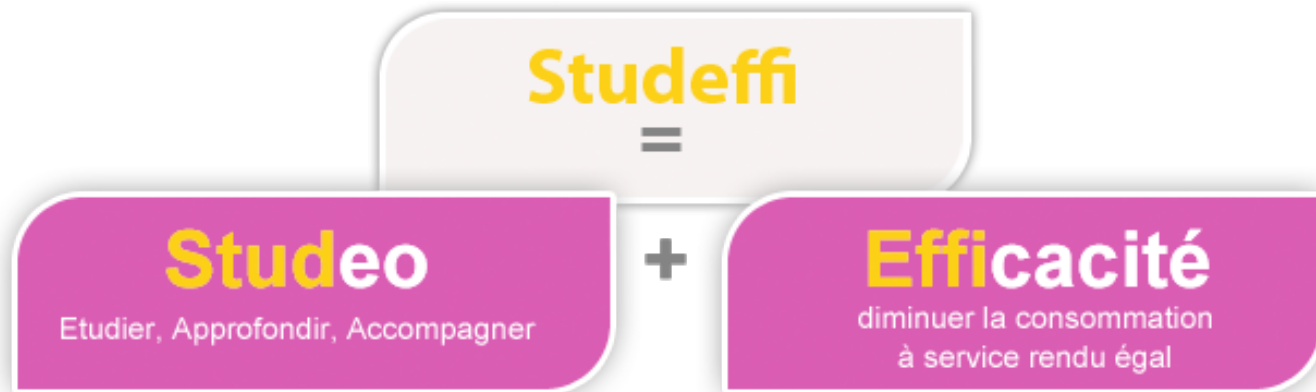
Consommer

Studeffi, un suivi de près de notre consommation énergétique:

En 2015, b2s exprime une nouvelle fois sa volonté de mieux maîtriser ses consommations énergétiques. Notre audit et notre diagnostic énergétiques sont effectués par **Studeffi**, bureau d'efficacité énergétique.

La société **Studeffi** nous offre une plateforme web, **Studeo**, qui rassemble services et conseils pour l'optimisation de l'achat et de la gestion multi-énergies.

De plus, une analyse humaine en continu des factures et des consommations électriques permettra à b2s d'effectuer des performances dans la lignée de ses principes.



L'environnement

ENVIRONNEMENT

637 salariés
utilisent Google Apps en
2015, soit
25,48 % des
collaborateurs ayant
une messagerie
électronique

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

- Renouvellement de notre **Politique Environnementale** qui s'articule autour de 4 axes: optimiser les déplacements des collaborateurs, sensibiliser ces derniers au développement durable, réduire les consommations en eau et en électricité des sites, ainsi que trier, recycler et valoriser les déchets.
- 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 recours 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
- 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**
- **Dématérialisation** des Entretiens Annuel de Progrès (**EAP soft**) et des Fiches d'Accompagnement avec signature électronique des collaborateurs (sur l'outil **b2perf**)
- Favorisation du **télétravail**

L'environnement

ENVIRONNEMENT

Score 2015
65/100
statut Gold



contre
56/100
en 2013

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** (sites: 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**. Ce papier est 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. Ceci diminuera nos risques environnementaux et sociaux liés à nos approvisionnements.
- Réalisation d'un **audit énergétique** sur le site de b2s Le Mans, un plan d'action 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

LUTTE CONTRE
LA CORRUPTION

100% des
collaborateurs
portent les valeurs
fondatrices de b2s

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

- 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 de 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 tels **Mazars** et **Grant Thornton**.



Objectifs :

- Prévenir les risques de fraude
- Détecter les activités frauduleuses le plus tôt possible si elles ont cours
- Empêcher toute corruption au sein des entreprises du groupe

Lutte contre la corruption

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Actions menées par b2s pour la Lutte contre la Corruption :

- Poursuite des actions initiées en 2013 : sensibilisation des nouveaux arrivants et des 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 de 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
- 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)



Contacts

Directeur de la Performance Opérationnelle

Guillaume JOINAU-DUMAIL

gjoinau-dumail@b2s-group.com

+33 (0) 1 41 21 28 29

Responsable de la Communication

Dounia BACCOURI

dbaccouri@b2s-group.com

+33 (0) 1 41 21 19 67