



Communication sur le progrès 2016

fr.fcm.travel

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



Paris, le 18 Juillet 2016

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de confirmer que notre entreprise et ses collaborateurs renouvellent leur soutien aux principes du Pacte Mondial des Nations Unies pour la troisième année consécutive, sous le nom de FCM Travel Solutions, anciennement 3mundi.

FCM Travel Solutions, quatrième agence de voyages d'affaires mondiale a intégré, en 2015, 3mundi en tant que partenaire exclusif pour la France et la Suisse. Afin de clarifier notre positionnement sur le marché, nous avons pris le nom de FCM Travel Solutions en juin 2016.

Ce changement de nom porte uniquement sur la marque commerciale que nous exploitons ; nous conservons notre ADN et les valeurs fondamentales portées par notre entreprise. Ainsi, pour cette troisième année d'engagement, nous mettons en lumière les évolutions de notre soutien aux Nations Unies par le biais de projets engageant toutes nos parties prenantes, ainsi que les mesures envisagées pour l'avenir.

Fort de ce nouveau partenariat, notre entreprise connaît, aujourd'hui, une des plus belles croissances du marché. Afin de poursuivre notre développement et mieux répondre aux attentes de nos collaborateurs, nous souhaitons leur offrir un environnement de travail confortable, propice à leur épanouissement. Ainsi, un des grands projets de cette année 2016 est notre déménagement dans de nouveaux locaux à la fin décembre. Ce nouveau projet ainsi que ceux initiés au fil de ces derniers mois s'inscrivent dans une réelle volonté d'intégrer, dans notre stratégie et culture d'entreprise, les 10 principes du Pacte Mondial.

Cordialement,

Jordy Staelen et Simon Renaud
Co-fondateurs et Directeurs Généraux

FCM Travel Solutions en quelques mots...

Filiale de Flight Centre Travel Group (ASE:FLT), FCM Travel Solutions est le partenaire voyages d'affaires incontournable pour les sociétés qu'elles soient globales ou nationales.

FCM figure dans le top 5 des agences de voyages d'affaires mondiales et dispose d'une présence globale dans 93 pays, via 500 bureaux, combinée à un service local et personnalisé grâce à ses 6500 experts disponibles 24/7. C'est à ce titre l'unique réseau d'agences de voyages d'affaires capable d'accompagner des clients globaux sur les 7 grands marchés que sont l'Amérique du Nord, l'Amérique latine, l'Asie-Pacifique, l'Europe de l'Ouest, l'Europe Centrale, le Moyen-Orient et l'Afrique.

Sa force de négociation auprès de ses fournisseurs permet de faire bénéficier à nos clients des meilleurs tarifs aériens et hôteliers. FCM Travel Solutions a vu sa qualité de service récompensée pour la 5ème année consécutive en étant nommée « Meilleure agence de voyages d'affaires au monde » aux World's Travel Awards.

Nos valeurs

1. Conviviaux

Chez FCM, que ce soit entre nous ou avec nos clients et partenaires, nous mettons nos interlocuteurs à l'aise, nous nous intéressons à eux. Nous travaillons dans la bonne humeur, avec une attitude positive et nous nous réjouissons de toutes les bonnes nouvelles.

2. Professionnels

Notre priorité absolue est d'impressionner nos clients par la qualité de nos réponses et notre courtoisie en toute circonstance. Nous trouvons des solutions à toute demande en gardant toujours une attitude constructive. Nous donnons le meilleur de nous-mêmes quelle que soit la situation.

3. Proactifs

Nous comprenons parfaitement les demandes de nos clients et nous y répondons complètement. La connaissance de notre écosystème, de notre métier et de nos clients nous permet d'anticiper leurs besoins.

4. Responsables

Il en va de la responsabilité de tous de s'assurer que LE travail est fait. De même, chaque personne est garante pour elle-même et pour ses collègues du respect des valeurs de l'entreprise.

5. Humbles

Nous avons tous besoin les uns des autres, clients et partenaires inclus, pour comprendre, apprendre et progresser. Chez FCM, le respect c'est aussi s'écouter mutuellement, partager notre savoir et être convaincu que nous pouvons toujours nous améliorer.

6. Engagés

Le travail de chacun sert l'intérêt collectif. Dépassement de soi, entraide, amélioration continue et implication dans la vie de l'entreprise : la réussite de l'entreprise est le fruit du travail de tous.

7. Audacieux

Pour réussir, il faut essayer et sortir des sentiers battus. Nous accueillons le changement à bras ouverts. Nous prenons des initiatives, des risques et les assumons.

Vision, Mission et Philosophie

Dans un objectif de développement et de croissance, il nous semble essentiel de définir clairement la vision, la mission et la philosophie de notre entreprise. Nous souhaitons fédérer nos collaborateurs autour d'une culture d'entreprise forte et solide, capable de perdurer dans le temps.

Notre vision :

Nous avons pour ambition d'être l'agence de voyages d'affaires la plus attractive du marché, en offrant une expérience exceptionnelle à nos clients, nos collaborateurs et partenaires.

Notre raison d'être :

« Ouvrir le monde à ceux qui veulent le voir »

Notre philosophie :

1. Des perspectives enthousiasmantes

Flight Centre, la société mère de FCM, a fait de « family-village-tribe », le pilier de son organisation pour les 18 000 collaborateurs du groupe. Ainsi, chacun a le sentiment d'appartenir à une véritable communauté de travail.

2. Famille, village, tribu

Notre structure est simple, claire et transparente avec des dirigeants accessibles. Il y a un maximum de 4 ou 5 niveaux hiérarchiques. Le principe de « family-village-tribe » fait partie intégrante de notre structure :

- Chez FCM, une équipe est appelée une famille et est composée de 3 à 7 personnes
- Un village FCM comprend 3 à 7 familles
- Une tribu FCM est constituée de 10 à 20 villages

3. One Best Way

Nous estimons qu'il y a toujours « une meilleure façon » de faire les choses. Cette méthode d'amélioration continue, appelée One Best Way, est au cœur de nos préoccupations pour chacune des missions que nous accomplissons.

4. Egalitarisme et unité

Chez FCM, chaque individu dispose des mêmes droits et privilèges. Il n'y a pas de distinction entre « eux » et « nous ».

5. Nos collaborateurs

Nos collaborateurs sont au centre de notre entreprise. Nous nous préoccupons de leur santé et de leur bien-être, de leur évolution professionnelle et de leur sécurité financière. Nous nous efforçons de leur offrir un environnement de travail stimulant.

6. Prendre des responsabilités

Nous prenons l'entière responsabilité de nos réussites comme de nos échecs. Nous ne remettons pas la faute sur les autres.

Nous acceptons le fait que nous sommes totalement responsables de nos décisions mais nous savons que nous n'avons pas toujours le contrôle des résultats.

7. Nos clients

Nous reconnaissons que nos clients ont toujours le choix. Nous avons conscience que c'est en leur offrant une expérience exceptionnelle délivrée avec honnêteté, intégrité et une attitude remarquable, que nous faisons de notre entreprise, une réussite.

8. Profit

Pour nous, une marge juste témoigne d'une activité saine. Notre rentabilité est l'un des indicateurs clés de la valeur des produits et services que nous fournissons à nos clients.

9. Responsabilité

Nous avons la conviction que chaque personne porte la responsabilité de sa propre réussite. Cette conviction s'incarne dans notre programme de rémunération variable. Pour nous, être responsable signifie que chacun prend possession de l'activité qui lui est attribuée. Il en va de la responsabilité de tous de s'assurer que le travail est fait.

10. Intéressement

Nous sommes persuadés que «ce qui est récompensé est réalisé». L'intéressement de tous nos collaborateurs est fondé uniquement sur des données chiffrées, en particulier le profit, la croissance du profit, le chiffre d'affaires, la rétention de nos effectifs, l'évolution de notre staff et le bénéfice net. Nous fondons notre évaluation sur des indicateurs de performance objectifs plutôt que subjectifs. Nous mettons systématiquement en valeur et fêtons comme il se doit les réussites individuelles et collectives.



Rappel des 10 principes du pacte Mondial des Nations Unies

Évoqué par Kofi Annan lors d'un discours, le Pacte Mondial a été lancé de manière opérationnelle au Siège de l'ONU à New York, le 26 juillet 2000. Le Secrétaire général a invité les dirigeants d'entreprise à se joindre à cette initiative internationale qui rassemblerait les entreprises et les organismes des Nations Unies, le monde du travail et la société civile autour de 10 principes universels relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.



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.
- 2 À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

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,
- 6 L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

ENVIRON- NEMENT

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

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.

Droit 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.
2. À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

Notre politique

Notre société, FCM Travel Solutions, attachée aux droits de l'Homme, cherche d'une part à mettre ses compétences au profit d'organisations sociales et humanitaires, et souhaite d'autre part fédérer ses équipes autour d'actions solidaires.

Notre cœur de métier porte sur la gestion des déplacements professionnels et nous nous attachons depuis plusieurs années à travailler avec des organismes et associations œuvrant pour le respect des droits de l'homme à l'échelle internationale.

Nous sommes heureux de compter notamment parmi nos clients, Livelihoods, le Secours Catholique et WBSCD.

Livelihoods : Livelihoods est un fond qui a été créé, en 2015, par Danone. Sa mission est d'aider les communautés agricoles à restaurer leurs écosystèmes pour une amélioration durable de leurs revenus et de leurs conditions de vie.

Secours Catholique : Le Secours Catholique est une association à but non lucratif créée en 1946 pour venir en aide aux plus fragiles. Depuis 70 ans, le Secours Catholique s'attaque à toutes les causes de pauvreté, d'inégalités et d'exclusion. Elle place au cœur de son action la participation des personnes accompagnées et le renforcement de la capacité de tous à agir ensemble.

WBSCD : Le World Business Council for Sustainable Development (Conseil mondial des affaires pour le développement durable), basé à Genève, est un groupement d'entreprises internationales unies par un engagement commun de développement durable pour les entreprises et l'environnement.

L'AMREF Flying Doctors, la Chaîne de l'espoir, DNDi, Emmaüs, l'Institut Pasteur et l'UICC font également partie de nos clients depuis plusieurs années.

Nos actions passées

- > Participation de 15 de nos collaborateurs à la course de la parisienne en septembre 2013, une course dont les bénéfices ont été reversés à la recherche pour la lutte contre le cancer du sein.
- > Livraison de fruits frais chaque semaine dans nos locaux depuis deux ans, avec l'organisme Vergers de Gally, qui reverse une partie de notre participation à la recherche contre le cancer.
- > Participation de 10 collaborateurs à la course Color Run de Paris, dont les bénéfices sont en partie reversés à l'association "Les chevaliers du ciel" qui offre à des enfants atteints par le handicap, la maladie, ou socialement défavorisés, la réalisation d'un baptême de l'air avec d'autres enfants.

Nos actions 2015/2016

> En prenant le nom de FCM Travel Solutions, nous soutenons la Flight Centre Foundation. Cette fondation supporte des organismes de bienfaisance qui ne reçoivent aucun soutien ou un soutien limité de la part des gouvernements. La fondation Flight Centre soutient des associations comme Redkite (pour les enfants et les jeunes atteints de cancer) et Youngcare (qui lutte contre le placement des jeunes malades en centre de soins pour personnes âgées).



> Depuis 2014, nous faisons appel à la société Cèdre pour le recyclage de nos papiers et récipients en plastique. Nous allons, d'ici à la fin de l'année, renforcer notre collaboration avec Cèdre en mettant en place la collecte de nos capsules de café et cartouches d'imprimante. Cèdre crée des emplois pour des personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion.

> Nous déménageons à la fin de l'année 2016 dans des locaux plus adaptés pour des personnes à mobilité réduite. Notre bâtiment est accessible de l'extérieur pour les personnes en situation d'handicap et est équipé d'un ascenseur. Ces nouveaux locaux sont totalement adaptés pour des PMR : grands espaces, passages de portes et sanitaires aux normes réglementaires.

> Nous avons développé une politique en faveur des personnes en situation d'handicap. Nous travaillons en partenariat avec le Pôle Emploi pour l'insertion professionnelle de travailleurs handicapés afin d'éliminer les situations de discriminations à l'embauche.

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,
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Notre politique

1 - Management du personnel

Pour FCM, valoriser le rôle de l'humain est un objectif qui s'applique non seulement à la gestion des déplacements professionnels de ses voyageurs, mais aussi à la gestion de ses collaborateurs. Nous avons à cœur d'assurer le bien être et le respect des droits de chaque employé au sein de notre société, afin que chacun puisse réaliser ses missions dans les meilleures conditions possibles et être force de proposition pour participer à la constante amélioration de notre qualité de service.

Dans un souci d'égalité et de diversité, nous prêtons une attention particulière à recruter des collaborateurs de tout âge et de tout horizon. Cette politique de recrutement permet à notre organisation de profiter de la richesse des expériences et idées de nos collaborateurs, et de favoriser leurs évolutions de carrière en les encourageant à être acteurs de la réussite de notre organisation. De plus, nous appliquons une politique de parité autant dans l'effectif que dans les revenus des employés de la société.

2 - Conditions et environnement de travail

Parce que la convivialité est une des principales valeurs de FCM, nous tenons à ce que l'ensemble des collaborateurs de la société travaillent dans des conditions agréables, favorisant leur bien être. Au-delà des aménagements ergonomiques de nos bureaux, cette convivialité se matérialise aussi dans la reconnaissance que FCM témoigne à ses employés au travers d'actions de récompense tout au long de l'année.

Du point de vue quotidien, tous les employés de FCM sont encouragés à pratiquer le télétravail lorsqu'ils ne peuvent se rendre au bureau dans de bonnes conditions, notamment en cas de grève des transports. En effet, nous avons conscience que dans ce type de situation, rester à leur domicile permet à nos collaborateurs de réaliser leur travail de façon plus sereine et efficace. Enfin, puisque l'évolution des employés est toujours encouragée chez FCM, nous mettons régulièrement en place des formations sur les outils techniques que nous utilisons, ainsi que des formations en langues étrangères depuis fin 2013, pour ceux qui en expriment le besoin.

Nos actions passées

- > Élection des délégués du personnel : accords sur le temps de travail.
- > Création du poste de formateur : formation des nouveaux employés et formation continue, circuit d'intégration pour chaque nouvel arrivant.

Nos actions 2015/2016

Qualité de vie au travail :

- > Nous avons conscience qu'il est essentiel d'offrir un environnement de travail confortable à nos collaborateurs. Nous avons opté pour des nouveaux locaux favorables à leur épanouissement. Nos nouveaux locaux disposeront d'espaces exclusivement dédiés à la détente.
- > Le bâtiment est situé en plein cœur de Paris, à proximité immédiate de lignes de bus, de métro et de train ainsi que de nombreux services de proximité (restaurants, banques, magasins, boîte aux lettres, etc.).
- > L'aménagement des nouveaux bureaux a été pensé dans le but de rendre plus agréable le travail de nos employés. Les salles sont équipées d'un éclairage particulièrement soigné assurant le confort visuel de ses occupants. Les employés peuvent également maîtriser leurs conditions de confort, avec la possibilité de commander les stores, la ventilation et la température grâce à des commandes et thermostats. De plus, la salle de reprographie est dotée de cloisons absorbant le bruit.

Relations sociales :

- > Nous sommes convaincus qu'une bonne ambiance générale contribue au bon travail de nos équipes. Nous organisons régulièrement des événements internes pour maintenir une bonne cohésion entre nos collaborateurs : ateliers de « team building », rencontres à l'étranger entre les équipes, journées à thème, soirées trimestrielles.
- > Flight Centre, groupe auquel FCM Travel Solutions appartient, organise chaque année son Global Ball, afin de fédérer l'ensemble de ses collaborateurs. Six de nos employés ont été à la rencontre de leurs collègues internationaux, en juillet, à Singapour.
- > Organisation d'« Open Bar Discussions » plusieurs fois par an, notamment en cas de communication ou projet majeurs. Les employés peuvent venir poser toutes les questions qu'ils souhaitent auprès de managers disponibles.
- > Nous consultons toujours nos collaborateurs avant de prendre des décisions pouvant avoir un impact sur leur quotidien. Nous organisons toujours des enquêtes en interne avant de procéder à un changement.
- > Nous avons mis en place des évaluations « 360 degrés » pour mesurer la performance de nos managers. L'évaluation « 360 degrés » invite nos employés à noter leur supérieur hiérarchique sur plusieurs critères managériaux, toujours dans un but d'amélioration continue.

Développement des compétences des collaborateurs :

- > Nous valorisons toujours les réussites de nos employés. Nous avons instauré les « FCM Travel Awards » qui récompensent chaque année les meilleurs employés sur différents critères d'appréciation.
- > L'accueil d'un nouveau collaborateur est un élément majeur de notre politique de ressources humaines. Chaque personne qui arrive chez FCM suit un parcours d'intégration incluant une formation personnalisée de trois semaines.
- > FCM Travel Solutions a développé pour ses 93 pays membres le « Global Excellence Program ». Ce programme permet aux employés de s'informer en ligne sur l'entreprise et les différents services via de courtes vidéos. Tous les collaborateurs sont encouragés à participer à ce programme.
- > Au-delà de nos actions de formations, nous proposons aux collaborateurs qui le souhaitent, des évolutions de postes et de responsabilités, au cours de leur carrière. En 2015, pas moins de huit de nos salariés ont évolué professionnellement au sein de notre entreprise.

Chiffres clés

Depuis 2015, nombre de recrutements : **55**

Nombre d'employés au total : **101**

Moyenne d'âge : **31 ans**



Environnement

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

Notre politique

En tant qu'agence de voyages d'affaires, nous sommes particulièrement sensibles aux enjeux environnementaux et il est à nos yeux primordial de mener des actions au quotidien pour réduire notre impact sur l'environnement.

L'objectif de FCM Travel Solutions est de favoriser une culture d'entreprise dans laquelle les 93 pays membres respectent l'environnement, et jouent un rôle dans la protection de notre planète. Nous nous engageons depuis plusieurs années à adopter des pratiques éco-citoyennes : maîtrise de l'énergie, réduction des émissions de carbone et diminution des déchets grâce à des pratiques telles que l'émission de billets électroniques plutôt que des billets en papier, la dématérialisation de nos factures et le recyclage du papier utilisé dans les bureaux FCM.

Nos actions passées

- > Installation de fontaines reliées à l'eau du réseau, permettant de réduire la consommation de carburant pour la fabriquer, transporter et recycler les bouteilles plastiques.
- > Dématérialisation des factures pour nos clients, via notre plateforme Easy Invoicing.
- > Intégration de la consommation carbone de nos clients dans chacune de leur Business Review, en fonction des moyens de transports utilisés.

Nos actions 2015/2016

Optimisation de la gestion des déchets :

- > Tous les billets émis (aériens, ferroviaires, hôtels, voitures de location) sont par défaut des billets envoyés électroniquement. En 2015, 99% de nos prestations ont été livrées par voie électronique.
- > Afin de réduire l'usage du papier et de la consommation d'énergie liée à l'impression, nous dématérialisons tous nos supports de communication : les informations en interne sont majoritairement communiquées électroniquement, nos collaborateurs favorisent les échanges par emails ou encore via vidéos-conférences.
- > En partenariat avec Cèdre, nous recyclons l'ensemble de nos gobelets en plastique et papier.

Chiffres clés pour l'année 2015 : 1076 kg de déchets recyclés soit 16 arbres sauvés / 300 kg de CO2 préservé

➤ Nous nous efforçons de diminuer notre consommation de papiers et d'encre : nos imprimantes sont programmées pour imprimer automatiquement en recto-verso et en noir et blanc. Nous incitons également nos collaborateurs, clients et partenaires à n'imprimer que ce qui est nécessaire en intégrant la mention suivante dans nos signatures d'emails : « *Please consider the environment before printing this email* »

Maîtrise de la consommation énergétique :

➤ Nous avons installé des détecteurs de mouvements dans tous nos sanitaires, afin d'éviter les oublis et ainsi réduire notre consommation d'énergie. Mesure que nous souhaitons renouveler dans nos nouveaux locaux.

➤ Nos nouveaux bureaux favorisent l'éclairage naturel ; la surface vitrée représente 24,19% des façades.

Protection de la biodiversité :

➤ Les locaux dans lesquels nous allons emménager offre des espaces très verts dans un milieu très urbain. Toutes les terrasses sont arborées.

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.

Notre politique

Dans un contexte de forte croissance comme celle que connaît aujourd'hui FCM, il est nécessaire, pour un développement éthique et durable, de renforcer nos valeurs autant auprès de nos collaborateurs, que de nos clients et partenaires. Nous travaillons aussi beaucoup sur l'approche éthique de nos relations avec nos fournisseurs, afin de garantir une totale impartialité dans les recommandations de solutions dont nous faisons part à nos clients.

Nos actions passées

- > Création du parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs, dont la première réunion consiste en une mise en avant de notre éthique et valeurs.
- > Ateliers Valeurs : Journée d'atelier pour tous nos collaborateurs, portant, chaque mois, sur l'étude de l'une de nos valeurs.
- > Nous sommes membres de l'Association internationale du transport aérien (IATA) qui constitue l'association professionnelle mondiale des compagnies aériennes. IATA a pour but de favoriser le développement du transport aérien en unifiant et en coordonnant les normes et les règlements internationaux.

Nos actions 2015/2016

- > Nos comptes sont déclarés annuellement.
- > Nous proposons des offres commerciales claires et documentées à l'attention des prospects et clients, avec une grille tarifaire précise.
- > Chaque mois, nous communiquons, de manière transparente, à nos clients les SLA (Service Level Agreement) de leur équipe dédiée.
- > Nous assurons et garantissons à chacun de nos clients, la protection de leurs données personnelles. Nous attachons une importance de premier plan quant à la sécurité et la protection des données de nos clients ; tous nos serveurs sont localisés en Europe.
- > Le projet « One Best Way » déployé en 2015, vise à contrôler et améliorer la qualité de nos services. Depuis son démarrage, 700 procédures ont été écrites dans le but d'offrir un service optimal à nos voyageurs.



Nos perspectives pour les années à venir

- > Réflexion autour de la mise en place d'une charte de management responsable ;
- > Elaboration d'une charte environnementale pour nos fournisseurs ;
- > Renforcement des formations en interne pour nos collaborateurs ;
- > Implication plus forte auprès de la fondation de Flight Centre ;
- > Mise en place de nouvelles pratiques plus respectueuses pour l'environnement grâce, notamment, à notre déménagement dans de nouveaux locaux.



FCM Travel Solutions
39 rue Godot de Mauroy, 75009 Paris - France



fr.fcm.travel

