

b2s Comdata Group France

Communication sur le progrès 2016-2017



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

We welcome feedback on its contents.



Comdata Group
FRANCE

SOMMAIRE

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

Cette publication expose les aspects suivants :

- La déclaration de Maxime Didier, Président, qui rappelle sa conviction quant à l'engagement de b2s auprès de l'initiative du Global Compact
- La présentation de b2s et de sa mission
- Les initiatives de b2s en matière de :
 - Respect et de promotion des Droits de l'Homme
 - Droits & conditions de Travail
 - Respect de l'environnement, santé et sécurité au travail
 - Lutte contre toute forme de corruption

Nos initiatives et résultats sont présentées selon le périmètre global ci-dessus précisé et intègrent un focus sur une ou plusieurs thématiques et selon le périmètre précisé. Ce focus illustre une des bonnes pratiques parmi toutes celles engagées.

Nous soutenons **le Global Compact**

Le Global Compact (Pacte mondial) est la plus large initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable.

En adhérant au Global Compact et en soutenant le réseau France, b2s démontre sa volonté de baser sa politique de Responsabilité Sociétale sur des principes universellement reconnus, et à communiquer annuellement ses bonnes pratiques à travers sa Communication sur le Progrès.

Depuis 2012, l'ensemble de nos collaborateurs, de nos clients et prospects, et de nos partenaires sont informés de notre soutien.



Network France
WE SUPPORT

Nous soutenons

Droits de l'Homme



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.

Droits & Conditions de travail

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.



Environnement



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.

Lutte contre la corruption

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

Le Global Compact

Un Engagement

Des principes



Renouvellement de soutien au Global Compact

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. 2017 marque un tournant capital dans notre développement par le rapprochement avec le groupe Comdata. Notre projet avec Comdata est un projet gagnant basé sur une vision et des valeurs partagées. Nous participons avec nos énergies à la construction d'un leader dans le top 5 européen, avec des atouts uniques et une croissance solide.

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 tâché 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 et objectifs à atteindre.

Notre "Communication On Progress" pour l'année 2016 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 2016 et sur le premier semestre 2017.

Gennevilliers, octobre 2017





Network France
WE SUPPORT

Présentation b2s

b2s

Une société de Comdata Group

Depuis le 1^{er} août, b2s rejoint Comdata Group, acteur BPO-CRM dans le Top5 à l'échelle européenne :

- Renforcement de nos expertises dans le BPO CRM et BO (30% du CA du groupe)
- Augmentation de notre empreinte géographique (17 pays)

CARTE D'IDENTITÉ DU NOUVEAU GROUPE

550

clients actifs



750 M€

CA 2017 (e)



79 centres

de contacts



17 pays - 30 langues

42 000

collaborateurs



+ 500 M d'interactions
par an

40+
services



Centre de contacts
Gestion Back Office
Gestion de documents
Gestion financière & Paiement client
Analyse des interactions clients
Service IT pour optimiser les processus



Les **meilleures**
normes du marché

b2s au sein du TOP 5 français

Le leader qualitatif

Plus de **20 ans**
d'expérience



6 000 positions
150 clients actifs

12%
TCAM*

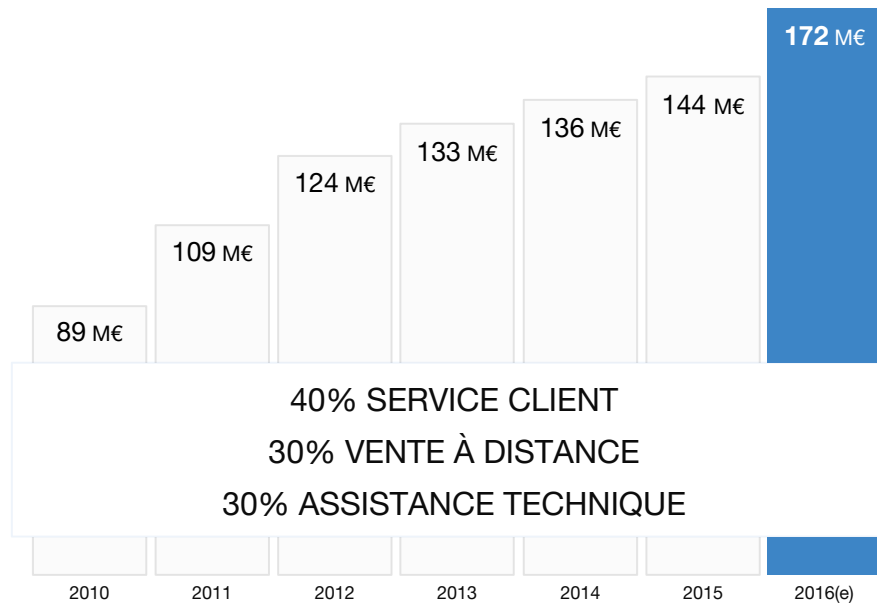


de 2010 à 2016

+ 19%
CA 2016 vs 2015



une dynamique de CA continue
(vs. évolution du secteur : -0,5 %)



40%
upsell en 2016



La confiance de nos clients

* TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen

Une offre de service intégrée

Complète et différenciante

Centre
de
contacts

Entrant

Assistance Technique
Service Client

Sortant

Vente à distance
Fidélisation et rétention

Recouvrement

Back Office

Document management

IT & Outils

Gestion des
connaissances

Consulting



LES TENDANCES DE LA RELATION CLIENT

Nos innovations

DIGITALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Chatbot, Canal Mobile,
Showroom virtuel, Digital
Social, Borne interactive 3D,
Offre IOT



OFFRES BPO DE BOUT EN BOUT

Retail, Assurance (Shift Assur,
Recherche ayant droits), BO
Comptable, Bloctellisation, ERC



EXPÉRIENCE CLIENT ET ENGAGEMENT

Feedback management live,
Offre rétention Web,
Nouveau KPI : Niveau de
Bonheur et d'Émotion



b2s Comdata France

Nos implantations



En 2016
+ de **200 000**
contacts clients/jour



Notre différence sur le marché

L'excellence opérationnelle

Clients
**satisfaits et
promoteurs**

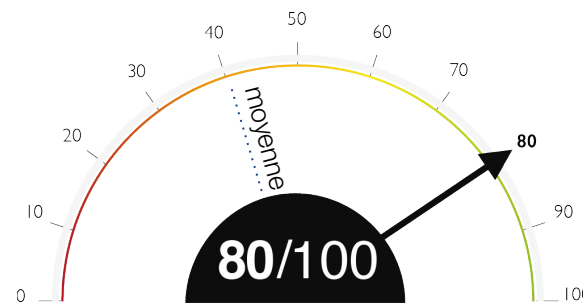


89% de clients satisfaits

“opinionway

86% de clients promoteurs

Entreprise
**responsable et
engagée**



1^{er} sur 24 entreprises
de centres d'appels audités



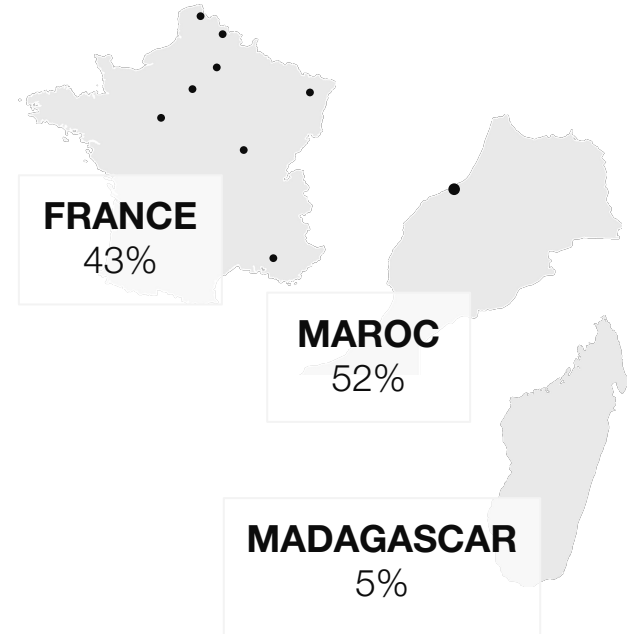
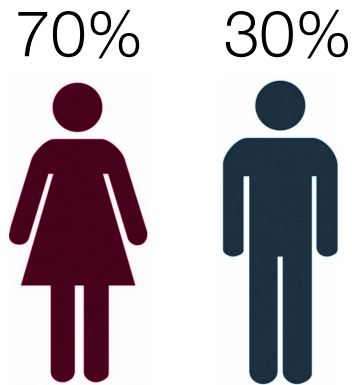
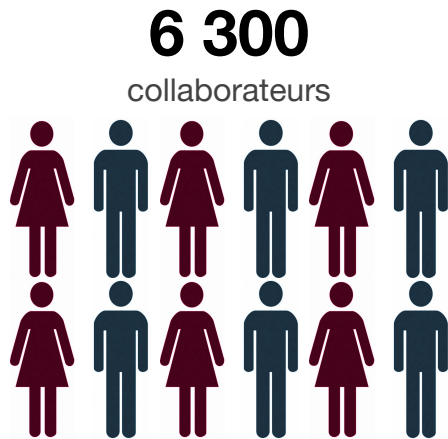
b2s dans le TOP 3% France

A la pointe des
**bonnes
pratiques**



Les collaborateurs de b2s

Une diversité unie



23%*



moins de 26 ans

9%*



plus de 45 ans

8%*



travailleurs handicapés



Network France
WE SUPPORT

Les actions menées par
b2s

Les Droits de l'Homme

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 actions menées par b2s

Droits de l'Homme

b2s respecte les 8 conventions de l'Organisation Internationale du Travail et 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

L'ensemble des actions en faveur des Droits de l'Homme sont portées au plus niveau de notre organisation à travers son adhésion aux Chartes et Initiatives, tant Internationales que locales. Outre le Global Compact depuis 2012, b2s adhère à la Charte de la Diversité depuis 2009, à la Charte Entreprise & Quartiers (2014), et aux initiatives en faveur de l'insertion et de la lutte contre les discriminations.

Nos engagements pour ces initiatives se traduisent par:

Le suivi et l'évaluation de nos actions à travers nos systèmes de management, nos certificats et labels soumis à audit et nos évaluations externes comme EcoVadis & Acesia;

Une déclinaison auprès des collaborateurs jusqu'au plus haut niveau par l'engagement individuel sur le Code Éthique, les Chartes du Management et du Recruteur et qui intègrent les principes d'égalités des chances.

La formation des managers à la lutte contre la discrimination et le harcèlement au travail, module intégré dans les cursus.

Des partenariats locaux avec l'emploi des acteurs de l'emploi comme Pôle Emploi, les Missions locales, les PLIE, les réseaux Cap Emploi, les GEIQ, 100 Chances/100 Emplois,...

La Priorisation de l'insertion professionnelle par la diversité et l'employabilité en promouvant les actions de formation certifiantes et diplômantes dans le cadre du CPF et la VAE.



Les actions menées par b2s

Droits de l'Homme

En 2016, b2s introduit le dispositif de la médiation pour l'ensemble des salariés.

La médiation est un processus amiable de prévention et de résolution des différends soulevés en situation professionnelle. Pour renouer le dialogue et surmonter les perceptions divergentes, b2s fait intervenir un tiers neutre, impartial et indépendant qui facilite la recherche de solutions dans un cadre confidentiel.

2 processus de médiation sont ainsi mis en place: la médiation vigilante et la médiation réparatrice.

La médiatrice réalise une permanence anonyme au moins une fois par an pour chaque site en France et peut être sollicitée directement via une boîte mail dédiée et propre à la médiatrice.

Objectifs 2018 :

Intégrer un bilan annuel des actions lors du Comité d'Entreprise de l'UES b2s

FOCUS



La médiation

En 2016-2017 :

- ★ **100 %** des sites couverts depuis 2016
- ★ **Plus de 100** prises de contacts physiques ou téléphoniques avec la médiatrice





Les actions menées par b2s

Droits de l'Homme

Dès 2009, b2s obtient le Label de Responsabilité Sociale, renouvelé en 2017. Ce label atteste de l'application de pratiques sociales et éthiques responsables.

Ce label est attribué à l'issue d'une évaluation indépendante d'AFNOR Certification sur dossier et par audit tierce partie dans les domaines de gestion des ressources humaines, d'engagement sociétal, de pratiques commerciales, de respect de l'environnement et des modes de gouvernance. Les résultats de l'audit sont soumis à la commission paritaire de labellisation qui statue sur l'attribution du label.

Nous sommes fiers de partager avec l'ensemble de nos parties prenantes nos résultats portés par nos collaborateurs.

Objectifs 2018-2019 :

Renforcer le pilotage de la politique RSE & homogénéiser les meilleures pratiques RH

Se rapprocher des meilleures démarches RSE: le GRI & l'ISO 26000 : 2010

FOCUS



Label de Responsabilité
Sociale

En 2017, b2s est **félicité** pour :

- ★ les nombreux **dispositifs** mis en oeuvre pour renforcer l'**employabilité** des salariés (GPEC, VAE)
- ★ L'**implication** dans les instances **territoriales** et vis-à-vis des acteurs **locaux**





Les actions menées par b2s

Droits de l'Homme

Communiqué à l'ensemble des salariés et complétés par l'engagement individuel sur la Charte du Manager et la Charte du Recruteur, le code éthique de b2s définit un cadre supra légal dans le domaine des affaires. Il couvre 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 et garantissant le respect des lois, des règlements, et notamment sur le travail des enfants et le travail forcé, les conditions de travail et de rémunération, sur la liberté d'expression et l'égalité des chances;
- La promotion et l'assurance du maintien d'un environnement de travail stimulant et non discriminatoire pour l'ensemble des collaborateurs et des partenaires, dans le respect de la diversité et de la dignité;
- La Protection des informations sensibles et confidentielles;
- La lutte contre la fraude et la prévention de la corruption.

Objectifs 2017-2018 :

Former l'ensemble des managers ciblés spécifiquement à l'éthique des affaires et à la lutte contre la corruption.

Maintenir nos actions pour l'égalité des chances.

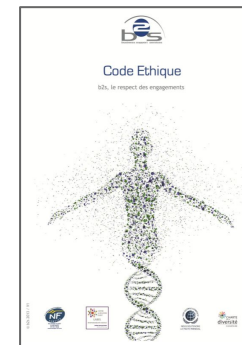
FOCUS



Code éthique

En 2016, l'égalité des chances c'est :

- ★ **11%** des recrutements étaient des personnes en recherche d'emploi depuis plus d'un an
- ★ **39%** des recrutements provenaient de nos partenaires pour l'insertion





Network France
WE SUPPORT

Les actions menées par
b2s

Les Droits & Conditions de travail

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 actions menées par b2s

Droits & Conditions de travail

Le secteur du Business Process Outsourcing et de la relation client est en constante évolution et il est un marqueur important des évolutions de la société au sens global de par le fait que les activités restent générées grandement par le facteur humain. Ainsi, conscient de la responsabilité qui est la sienne face à ses collaborateurs, b2s est doté d'un dispositif de management des ressources humaines à tous les niveaux; centrales au sein du siège qui assure l'ensemble des fonctions régaliennes et détermine le cadre de la politique générale RH, et en filiale par le maillage des responsable ressources humaines locaux.

Le cadre des ressources humaines est précisée dans la gouvernance RH, comprenant politique, reporting et actions d'amélioration, l'ensemble des accords collectifs de l'UES en France et à l'International et tous les accords locaux. Les dispositions de b2s vont au-delà des dispositions législatives et réglementaires.

Nos actions principales sont organisées autour de:

Un dialogue social riche et productif, où la représentativité des organisations syndicales est particulièrement plurielle, et comme le prouve la signature à l'unanimité des partenaires sociaux des accords pour l'emploi des travailleurs handicapés et de GPEC;

Des dispositifs couvrant toute la vie du collaborateur, de son statut de candidat jusqu'à sa nouvelle vie professionnelle: égalité des chances face au recrutement, développement de carrières, formation tout au long de la vie et développement de l'employabilité, écoute, communication et événements de partage jusqu'à la sécurisation de sa mobilité externe chez un nouvel employeur;

La valorisation et l'évolution de nos métiers par nos actions au sein de la branche professionnelle: Maxime Didier a assumé jusqu'en juin 2017 la présidence du SP2C à ce titre et b2s est représentée dans les différentes commissions

L'évaluation interne de l'ensemble des dispositifs par une démarche d'audit interne & externe dans le cadre du Label de Responsabilité Sociale et de la certification NF 345.



Les actions menées par b2s

Droits & Conditions de travail

La richesse de son dialogue social a permis la signature d'accords structurant tels que:

Droit d'expression (2008)

Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes (2015)

Droits & devoirs syndicaux (2015, signé à l'unanimité)

Participation & intéressement (2015)

Intergénérationnel (2016)

Pour l'emploi des travailleurs handicapés (2016, 2ème)

Gestion Prévisionnelle des Emplois & des Compétences (2017, 2ème)

Les accords dont l'objet de communication synthétique à destination de l'ensemble des salariés par le dispositif "Pas à Pas"

Objectifs 2018 :

Négocier un accord de Qualité de Vie au Travail au niveau de l'UES

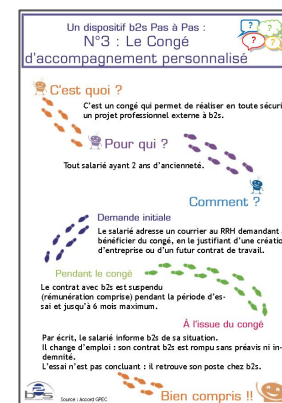
Renforcer la communication des accords par le dispositif "Pas à Pas"

En 2016 et 2017 :

- ★ Signature à l'**unanimité** des Organisations syndicales représentatives des accords TH & GPEC
- ★ **5,88%** de taux d'emploi TH

FOCUS

Les accords sociaux au sein
de l'UES





Les actions menées par b2s

Droits & Conditions de travail

L'égalité des chances est assurée dès le recrutement par un processus d'évaluation basé sur le scoring (ou les aptitudes dans le cadre de la MRS par Pôle Emploi). Par ailleurs, les recruteurs s'engagent à la non discrimination à travers la charte du recrutement. En 2017, b2s déploie un test de recrutement en ligne sur le français écrit et basé sur le référentiel de la Certification Voltaire©.

b2s a poursuivi fortement en 2016 & 2017 sa politique de promotion des formations certifiantes et diplômantes, notamment à travers les périodes de professionnalisation, la VAE et le CPF: communication sur newsletter, affiche, journées portes-ouvertes avec les partenaires sont autant d'exemples de communication qui ont contribué à ces résultats.

b2s se positionne à présent en précurseur sur le Certificat de Compétences de Services Client, premier certificat reconnu interbranche dans le domaine depuis 2017. 4 évaluateurs externes issus de b2s ont été ainsi validés par la commission sectorielle SP2C en octobre 2017, reconnaissance de notre expertise dans le domaine.

Objectifs 2018 :

Déployer une plateforme d'entraînement au français en e-learning pour les collaborateurs au Maroc et à Madagascar

Déployer le Certificat de Compétences de Services en Relation Client pour 50 collaborateurs a minima

Accompagner plus de 60 managers au BULATS

FOCUS



L'égalité des chances tout
au long de la carrière

En 2016 :

- ★ Plus de **50 VAE** réalisées, soit **220** depuis 2009;
- ★ **Plus de 100** Certifications Voltaire depuis 2013
- ★ **Plus de 5,4% de la MS** imparti à la formation





Les actions menées par b2s

Droits & Conditions de travail

Tous les 2 ans, b2s s'associe à l'institut Great Place to Work pour réaliser une enquête de satisfaction des collaborateurs sur l'ensemble des pays. Madagascar est intégré à la nouvelle enquête de 2017. L'enquête est anonyme et assurée par ce tiers indépendant qui oeuvre auprès de plus de 5500 organisations, plus de 10M de personnes.

L'écoute se fait aussi dans les temps individuels, que ce soit lors des entretiens annuels de progrès et de professionnalisation dématérialisés, lors des bilans mensuels manager-managé, des réunions de Droit d'expression ou des K'Fé Direction mensuels.

Tous ces dispositifs donnent lieu à des plans de progrès au niveau macro et individuel.

Les communications sur les accords et l'actualités de l'entreprise sont relayés à travers les newsletters et autres affichages.

Objectifs 2018 :

Renforcer les canaux d'écoute et de communication par le digital

Digitalisation de la documentation, process RH (CP) et communication sociale à destination des collaborateurs

Déployer le plan d'actions GPW 2018-2019

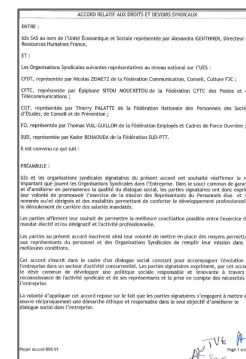
FOCUS



L'écoute des collaborateurs

En 2016 :

★ **+ 6%** de satisfaction évaluée par les collaborateurs eux-mêmes





Network France
WE SUPPORT

Les actions menées par b2s

L'Environnement

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 actions menées par b2s

Environnement

De par un plus faible niveau de contraintes légales, le respect de l'environnement est dans notre secteur un acte particulièrement volontaire.

b2s depuis 2010 s'est inscrit dans une démarche environnementale managée, d'abord par une démarche Bilan Carbone® (3 scopes), puis en ajoutant bilan énergétique et bilan Gaz à Effet de Serre (2 scopes).

Entre 2014 et 2015, la politique environnementale de b2s de b2s structure l'ensemble des actions à travers un système de management environnemental. Notre politique s'articule autour de 4 axes:

- ★ L'optimisation des déplacements professionnels
- ★ La sensibilisation des collaborateurs et fournisseurs au respect de l'environnement
- ★ La réduction de la consommation en énergie et en eau
- ★ Le tri, le recyclage et la valorisation des déchets.

Nos actions pour réduire nos impacts environnementaux alignés sur notre politique sont :

L'utilisation de l'outil Google Apps : Google est une société à bilan carbone neutre par compensation. Cela signifie que l'impact de Google Apps est nul pour l'environnement;

Le recours à la visioconférence, y compris pour des réunions collectives des instances de représentants du personnel; à cet effet, b2s a équipé l'ensemble de ses sites de systèmes entièrement connectés Chromecast de très haute qualité

La dématérialisation des entretiens annuels de progrès et de professionnalisation, des évaluations collaborateurs et des plannings (cf focus);

La mise en place du télétravail par voie d'accord collectif (2 jours par semaine) au siège de b2s;

L'intégration des éco labels IT dans les achats de matériels informatiques;

La mise en place du tri et de la collecte de déchets sur les sites (DEEE, cartouches, batterie,...).



Les actions menées par b2s

Environnement

La planification est un processus fondamental qui a pour objectif principal de répondre le plus justement possible aux flux d'activités, de la façon la plus fine possible, tout en respectant les modalités légales et nos accords d'entreprise.

Dès 2016, la planification entre dans l'ère digitale. Le projet vise notamment à dématérialiser l'ensemble des processus de planification, des tableaux de suivi et les plannings du personnel en mettant à disposition une plateforme, ME©, connectée et dédiée. ME© permet à chaque personne de consulter son planning sur smartphone, tablette ou ordinateur.

L'outil ME© développé par un acteur majeur de la planification comporte la fonctionnalité d'échange de planning entre 2 collaborateurs, sans autre validation que la leur: un gain de temps, d'autonomie et de souplesse significatif.

Objectifs 2018 :

Finaliser la couverture de la solution pour l'ensemble des collaborateurs, consultation et bourse d'échanges des plannings & dématérialiser les consoles de pilotage

Dématérialiser les feuilles de présence

Entre 2016 & 2017, la solution Me:

- ★ Couvre **plus de 70%** des collaborateurs France & Maroc pour la consultation des plannings
- ★ A permis d'économiser plus de **36 000 feuilles de papier** entre Janvier & octobre 2017

FOCUS



La planification ME©



Les actions menées par b2s

Environnement

La sensibilisation des collaborateurs est primordiale dans le déploiement de la politique environnementale et la mise en oeuvre des actions. L'affichage et le dispositif visuel est omniprésent sur site.

Cette démarche accompagne nos bonnes pratiques, la diminution des impressions, l'utilisation de papier Equality (50% de papiers recyclés et 50% de fibres issues de bois certifiés PEFC), le recyclage des cartouches d'encre, l'arrêt de son ordinateur plutôt que le mode veille,..., et la mise en place sur chaque site de points de collecte pour les piles et batteries provenant des déchets personnels des collaborateurs.

Par ailleurs, b2s est engagé avec la société STUDEFFI, qualifié LNE, qui nous accompagne sur le monitoring et la réduction de nos consommations d'énergie électrique à travers la plateforme STUDEO.

Enfin, b2s est membre premium d'ECOVADIS, organisation de notation RSE qui met à disposition ressources et outils de suivi et de progrès.

Objectifs 2018 :

Améliorer notre évaluation ECOVADIS a minima de 3 points

Inciter nos collaborateurs à diminuer leur déplacement individuel par voiture

FOCUS



La communication et le suivi

Entre 2016 & 2017 :

- ★ **66,8%** des collaborateurs ont accès à Google Apps (**+31%** vs 2015)
- ★ Notation ECOVADIS **65/100**
Rang Gold





Network France
WE SUPPORT

Les actions menées par
b2s

Lutte contre la corruption

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin



Les actions menées par b2s

Lutte contre la corruption

La lutte contre la corruption et contre la fraude fait partie est déclinée à travers l'ensemble des engagements internes, tels que le code éthique et la Charte du management qui bannissent toutes formes de corruption, et externes tel que le Global Compact. L'approche par les risques sous tend la démarche : les pouvoirs et responsabilités proviennent d'un mapping précis et les Key Managers sont tous porteurs d'une délégation de pouvoir. Notre organisation intègre toujours pour chaque client un Directeur de Compte et un Business Unit Manager, et évite ainsi le positionnement unique.

Les comptes annuels de b2s et de ces filiales sont par ailleurs audités chaque année par les cabinets externes indépendants, Mazars et Grant Thornton.

La Charte des Achats Responsables est un acte transmis à tous les fournisseurs, référencés, et évalués annuellement selon plusieurs critères intégrant notamment des aspects de RSE. Elle engage le fournisseur sur ses pratiques commerciales éthiques.

Le Système de Management (voir Focus) de la Sécurité de l'Information couvre le champ de la prévention et de la lutte contre la fraude à travers la communication, la formation, l'audit et l'ensemble des mécanismes de surveillance, de détection et réaction dans ce champ. L'ensemble des opérations sont couvertes en France et à l'International et chaque filiale intègre au moins un Chargé de Sécurité des Opérations.

Par ailleurs, b2s fonde sa politique sociale sur la professionnalisation de ses représentants du personnel potentiellement exposés aux sollicitations externes; l'accord Droits et Devoirs Syndicaux UES de 2015 intègre ainsi un volet formation et accompagnement des élus sur chaque filiale sur leurs missions et responsabilités.

Enfin, la Charte d'Alerte Professionnelle est un dispositif communiqué à tout le personnel et ses représentants : liée à une adresse mail dédiée et directement reliée au plus haut niveau de l'organisation, chaque collaborateur est en possibilité d'alerter dans le respect des droits du lanceur d'alerte (loi Sapin II et Défenseur des Droits) sur une situation avérée.



Les actions menées par b2s

Lutte contre la corruption

La protection des données des accès et de systèmes d'information est un enjeu crucial pour b2s et particulièrement dans sa lutte contre la fraude et la corruption.

Notre système de management de la sécurité et de la confidentialité de l'information dépasse le cadre réglementaire et assure méthodiquement le respect d'un haut niveau d'exigences.

Déployé sur l'ensemble des sites à travers politique, management, audits internes et externes et revue de progrès, le système a accompagné avec la DSI Groupe les démarches de Certification "Sites Sûrs" pour 3 sites, et la Certification PCI DSS pour 3 autres.

La certification PCI DSS est basée sur la norme de sécurité des industries de cartes bancaires et délivrée après audit et tests de sécurité par tierce partie. Elle représente un des plus hauts niveaux de sécurité dans le domaine.

Objectifs 2018 :

Renouveler les certifications PCI DSS & Sites Sûrs

Anticiper la Règlementation Européenne sur la Protection des Données Personnelles

Améliorer le niveau d'information et de maîtrise des fournisseurs

Entre 2016 & 2017 :

- ★ **100%** de sites couverts par le Système de Management de la Sécurité de l'Information
- ★ **3 nouvelles** certifications PCI DSS



FOCUS



La sécurité des données et
de l'information



Comdata Group
FRANCE

Dounia BACCOURI

Responsable Communication
dbacourri@b2s-group.com

Yan LEBLANC

Responsable Développement RH
yleblanc@b2s-group.com

1 avenue du Général de Gaulle
92635 Gennevilliers Cedex
www.b2s.fr