

Pacte Mondial

Communication On Progress
Période allant de novembre 2013 à novembre 2014

KLB
GROUP

Implement
smartly



Déclaration de la Direction Générale

Depuis la création de KLB Group en 1995, nous cherchons à développer une **culture d'entreprise forte**, partagée par nos collaborateurs et perceptible par nos clients. Nous y voyons notre premier levier de différenciation et une raison essentielle de notre succès.

Chez KLB Group, ces valeurs d'entreprises sont la Performance, la Responsabilité et le Pragmatisme. Et parce que nous y sommes très attachés, nous veillons à les préserver et à les développer.

Il devient dès lors évident que la responsabilité sociétale de l'entreprise est un élément prépondérant pour nous, pour qui la Responsabilité au sens large fait figure de base fondatrice.

Pour y parvenir, l'ensemble du management, et en particulier la Direction Générale, a un devoir d'**exemplarité** dans ses actions quotidiennes. Nous encourageons les bons comportements.

Prises **de responsabilités, mises en place de processus et** d'outils sont autant de manifestations de bons comportements dans l'entreprise :

- Recrutement (bonnes pratiques de non-discrimination)
- Mesure de la performance (reporting, Business Intelligence, évaluations individuelles, questionnaires qualité client, fiches de résolution de problème, etc.).
- Partage des connaissances (capitalisation et retransmission des connaissances acquises via des supports écrits, utilisation d'un outil de recherche interne, mise en place de centres d'expertises déployés sur tout le groupe, veille sectorielle)
- Echange et communication (Service de communication corporate, actions ciblant la France ou le Groupe dans son entier)
- Innovation (processus d'innovation commerciale, d'innovation de rupture), de motivation des collaborateurs (actions Tribu, instances du personnel ...)
- Formalisation de règles parfois informelles (règlement intérieur, carnet de bord, charte éthique, délégation de responsabilités, etc.).

Notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en novembre 2009 résulte d'une prise de conscience. Notre maintien dans ce pacte est une formidable opportunité de faire un bilan de nos actions et d'affirmer notre engagement.

Les demandes de nos clients d'intégrer un volet RSE dans leurs appels d'offres nous confortent dans le bien fondé de notre démarche.

Recruter, fidéliser et former des professionnels qu'animent de mêmes valeurs constitue un enjeu stratégique pour KLB Group. Le respect et le déploiement des bonnes pratiques tissent le fil conducteur de notre année 2014. Nous poursuivrons l'effort en 2015.

Flavien KULAWIK

PDG KLB Group



Sommaire

I. KLB Group en bref	4
• Présentation	4
• Nos Valeurs	4
• Nos chiffres clés	4
II. Les principes relatifs aux droits de l'Homme	5
III. Les principes relatifs au droit du travail	6
• Promouvoir et respecter la diversité et l'égalité des chances	6
• Avoir un dialogue social riche	9
IV. Les principes relatifs à l'environnement	10
• Economiser les ressources naturelles	10
• Réduire la consommation d'énergie	12
• Optimiser les déplacements	12
• Trier et valoriser les déchets	13
V. Les principes relatifs à la lutte contre la corruption	14
VI. Nos autres actions clés pour la Responsabilité Sociétale	15
• Soutien aux associations & Mécénat de compétences	15
• Sensibilisation des collaborateurs au Développement Durable	15

I. KLB Group en bref

▮ Présentation

KLB Group est le spécialiste de l'implémentation des projets des entreprises et du secteur public. Quel que soit le projet de développement, de production, ou de transformation, KLB Group en sécurise l'implémentation en mobilisant rapidement une équipe d'experts de fonctions variées (achats, supply chain, qualité, ingénierie, informatique, finance, etc.), avec un mix unique de savoir-faire de conception, de réalisation et d'opération. KLB Group compte plus de 600 collaborateurs répartis en Europe, en Afrique, en Amérique et en Asie.

▮ Nos Valeurs

Nous avons choisi de retenir trois valeurs, en nous focalisant sur celles qui forment notre ADN et fondent notre succès à long terme : **la Performance, la Responsabilité et le Pragmatisme.**

- La **Performance** est notre valeur originelle : en recherchant systématiquement la mesure et l'amélioration de performance, nous développons aussi notre capacité à nous engager : vis-à-vis de nous-mêmes, les uns envers les autres au sein de l'équipe, et vis-à-vis de nos partenaires clients et fournisseurs. C'est un actif extrêmement précieux pour l'entreprise !
- La **Responsabilité**, qui se confie et se prend et enfin, qui s'assume. De manière générale, c'est dans les moments difficiles qu'on reconnaît les personnes responsables, celles qui assument leurs responsabilités.
- Le **Pragmatisme**, enfin, qui n'est pas une valeur couramment affichée par les entreprises. Chez KLB Group, nous valorisons l'intelligence pratique, celle qui permet de concrétiser les idées de la manière la plus efficiente. Nous préférons le résultat et l'action à l'idée, aussi géniale soit-elle. Les idées ne sont pour nous que des intentions d'action, plus ou moins pertinentes, et elles n'apportent de valeur que dans leur réalisation.

▮ Nos chiffres clés

En 2014, KLB Group est présent dans 9 pays, emploie plus de 600 personnes dans le monde et réalise un chiffre d'affaires de plus de 40 M€.

II. Les principes relatifs aux droits de l'Homme

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

Les mesures mises en œuvre :

La nature de notre activité et de notre périmètre d'actions ne comporte pas de

risques remettant en cause le respect des droits de l'Homme.

Au contraire, notre Kulture, comme nous avons baptisée la culture de notre entreprise, n'a d'autre ambition que de faire valoir la dignité de l'humain.

III. Les principes relatifs au droit du travail

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

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

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

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

▮ Promouvoir et respecter la diversité et l'égalité des chances

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

En signant le 29/09/2009 la Charte de la Diversité, KLB Group s'est engagé à lutter contre toute forme de discrimination et à favoriser la diversité. Nous considérons que la recherche du pluralisme au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise en terme :

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

Les mesures mises en œuvre :

Sensibiliser, Former et Communiquer

- Le siège social de KLB Group est situé en Seine Saint Denis, un département en voie de redynamisation économique et sociale.
- Nous avons formé les Chargés de recherche et de recrutement à la non-discrimination par l'apparence ou l'origine culturelle en entretien. Des guides leur ont été fournis qui portent, en partie, sur les enjeux de la non discrimination et la diversité lors des recrutements.
- En 2014, KLB Group a suivi les bonnes pratiques développées sur tout le groupe grâce aux outils de recrutement et de suivi du personnel déployés il y a peu.
- Nous mettons à disposition de nos collaboratrices futures mamans, un « Guide de la maternité » à télécharger via notre intranet. C'est un livret d'informations pratiques destiné à les accompagner dans leurs démarches administratives. Un paragraphe est également destiné aux futurs papas.

Objectiver nos processus

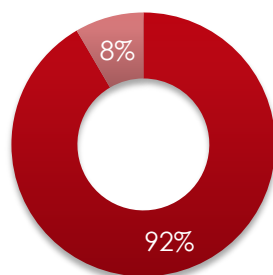
- Les comptes-rendus d'entretiens de recrutement doivent être objectifs et se rapporter au savoir-faire et au savoir-être des candidats.
- Le service RH a optimisé son processus d'accompagnement des salariés étrangers afin qu'ils puissent rapidement obtenir les documents qui leur sont indispensables.
- Des outils de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences ont été élaborés pour tous les salariés de la société. L'utilisation des recherches dans le progiciel de recrutement ne permet pas de tri par nationalité, sexe et/ou âge.
- KLB Group est signataire de la Charte de la Diversité. Tous les collaborateurs qui le souhaitent ont inséré le logo dans leur signature mail.

Les chiffres clés :

- Depuis 2009, KLB Group soutient la semaine pour l'emploi des travailleurs handicapés et sensibilise l'ensemble de ses collaborateurs en organisant plusieurs activités. Cette année, KLB Group a lutté contre les préjugés en diffusant mi-novembre par mail un quizz à l'ensemble des collaborateurs, en initiant un parcours sensoriel sur 2 jours, au siège de Neuilly-Plaisance, et a projeté un film à succès. Des lots liés à la thématique du handicap ont été attribués aux gagnants. Notre action a été relayée avec la bannière officielle de l'événement, sur notre site internet www.klbgroup.com et sur les réseaux sociaux (Linkedin, Viadeo, Twitter).

Nationalités des salariés (Novembre 2014)

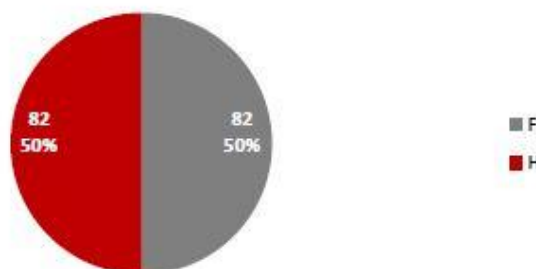
- Nationalité française
- Nationalité étrangère



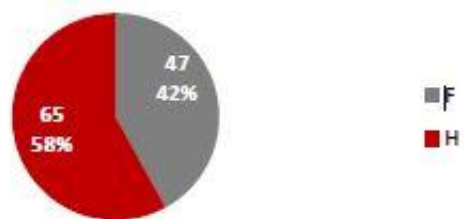
Chez KLB Group, en France, pour un effectif de 332 salariés comprenant les stagiaires, les collaborateurs en CDD et les collaborateurs en CDI, 28 sont de nationalité étrangère. Parmi ceux-ci, 8% sont originaires de pays européens et 92% d'autres pays du monde.

Sur un total de 164 personnes recrutées CDD et CDI confondus, sur la période, 82 sont des hommes et 82 sont des femmes. On constate un parfait équilibre en matière d'embauche qui fait montre d'un respect certain de la parité.

Répartition en pourcentage Recrutement H/F



Répartition H/F CDI Cadres



En France, trois femmes sont actuellement membres du Comité de Direction France. Sur la période, sur 112 cadres recrutés en CDI, 47 sont des femmes. Sur 44 non cadres recrutés, 32 sont des femmes.

Les pistes de progrès :

- Rédiger chaque année un Rapport de la Diversité et le présenter aux représentants du personnel,
- Promouvoir l'égalité professionnelle hommes femmes,
- Accroître notre effort en termes de recrutement de travailleurs

handicapés dans l'entreprise et de sous-traitance auprès du secteur protégé,

- Déterminer des actions concrètes qui vont démontrer notre investissement (forum de recrutement de travailleurs handicapés...)

▮ Avoir un dialogue social riche

La Direction Générale rencontre mensuellement et de façon extraordinaire les membres du Comité d'Entreprise et les Délégués du Personnel. Elle rencontre trimestriellement les membres du CHSCT (Comité d'Hygiène et de Sécurité des

Conditions de Travail). La qualité du dialogue social avec les partenaires sociaux est un levier essentiel pour une meilleure prise en compte de la RSE à tous les niveaux de l'entreprise.

Les pistes de progrès :

- Enrichir le dialogue avec la totalité des instances du personnel représentatives
- Accroître nos efforts en termes de mises en place des préconisations du CHSCT

IV. Les principes relatifs à l'environnement

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

Bien que KLB Group soit une entreprise fournissant exclusivement des prestations intellectuelles sans impact intrinsèque majeur sur l'environnement, nous prenons garde à réduire notre empreinte environnementale.

En 2010, nous avons rédigé une Charte d'Engagement pour que nos fournisseurs et partenaires commerciaux nous accompagnent dans l'atteinte des objectifs de développement durable.

Nous avons introduit dans nos contrats une clause qui fait référence à cette Charte d'Engagement. Cette Charte est diffusée à nos principaux fournisseurs et partenaires commerciaux. Nous continuons nos efforts pour le mettre en œuvre.

Nous avons rédigé un guide des comportements éco-responsables à destination de tous nos collaborateurs et en particulier des salariés travaillant au siège. Ce guide d'actions s'inscrit dans une démarche globale de mobilisation de tous en vue de réduire son impact écologique et contribuer à la préservation de l'environnement.

Ce dispositif est assorti d'un plan de progrès commun et continu qui consiste à :

- S'informer mutuellement sur les initiatives et les actions à mener en matière de développement durable
 - Identifier les points critiques dans les échanges respectifs au regard des engagements pris.
 - Définir les actions concrètes de progrès et d'amélioration,
 - Assurer le suivi de ces actions.
-
- Le thème des « achats éco-responsables » a fait l'objet d'une conférence en interne dès 2009 et le support présenté à cette occasion a été capitalisé et est accessible à tous via notre outil de connaissances partagées.

Economiser les ressources naturelles

Les mesures mises en œuvre :

- Utilisation de produits de nettoyage éco labellisés,
- Achat d'une imprimante couleur nécessitant un code (réduction des impressions couleurs),
- Dématérialisation des documents,
- Impression recto-verso en noir et blanc (réglage par défaut),
- Communications délivrées en priorité sous format numérique
- Mise en place, en salle de pause, de poubelles de tri pour les gobelets en plastiques

- Mise en place de contenaires dans les sanitaires filles.
- Utilisation, depuis le mois d'octobre 2014, d'une carte de restauration dont le compte est crédité chaque mois, en lieu et place des tickets restaurants en papier habituels. Le prestataire choisi pour le déploiement de cette carte a favorisé l'utilisation de matériaux auto-recyclables.
- Nous nous sommes prononcés publiquement (reportage le 31 octobre 2014 dans le Journal Télévisé de France 2) en faveur des mesures de simplification annoncées par le gouvernement. Ce qui présuppose une dématérialisation efficace.
- Nous adhérons à la Déclaration Sociale Nominative dès 2015.

▮ Réduire la consommation d'énergie

Les mesures mises en œuvre :

- Nous avons installé en novembre 2009 la climatisation réversible (système de pompe à chaleur) en remplacement de chauffages convecteurs,
- Nous utilisons des serveurs virtuels : plateformes de type logiciel capables d'exécuter les fonctions d'un serveur physique: hébergement, contrôle et distribution des applications sur un réseau physique.
- Notre parc informatique est constitué à 95% d'ordinateurs portables qui consomment beaucoup moins d'énergie que les PC fixes,
- Nous avons supprimé les imprimantes individuelles et les avons remplacées par des appareils multifonctions,
- Nous opérons une coupure générale de l'éclairage et de la climatisation/chauffage tous les soirs et week-ends, et mettons en veille inactive les imprimantes multifonctions,
- Installation d'ampoules basses consommation quand cela est possible.

Les chiffres clés :

2009 : 41 386 KWH soit 52,9 KWH au m²
2010 : 37 779 KWH soit 41,5 KWH au m²
2011 : 38 641 KWH soit 42,5 KWH au m²
2012 : 31 284 KWH soit 34,4 KWH au m²
2013 : 24 963 KWH soit 27,4 KWH au m²
2014 : 34 904 KWH soit 38,4 KWH au m²

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

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

• Optimiser les déplacements

Les mesures mises en œuvre :

- Nous limitons nos déplacements lorsque nous le pouvons. Nous privilégions les conférences téléphoniques (France, Angleterre, Brésil, Chine, Espagne, Ile Maurice...) et surtout la Visio conférence pour laquelle chacune de nos entités est équipée.
- Nous utilisons le LiveSizeCloud dans nos bureaux de Paris, Province et à l'Etranger.
- Notre Politique Voyages et Déplacements nous incite à privilégier le train plutôt que l'avion.
- Nous choisissons et louons des véhicules moins polluants que nous faisons entretenir régulièrement. 90% de notre parc bénéficient d'un bonus écologique. Notre parc automobile est composé à 63% de véhicule émettant moins de 120g de CO₂ **en 2014.**

- **En 2014**, les nouvelles modalités de notre politique voitures sont liées à l'empreinte écologique.
- Nous suivons la consommation de carburant des collaborateurs et les

sensibilisons à une conduite éco-responsable.

▮ Trier et valoriser les déchets

Les mesures mises en œuvre :

- Neuilly-Plaisance est une des premières villes de Seine Saint Denis à avoir instauré le tri sélectif pour tous. Le tri sélectif est pris en charge par notre prestataire de nettoyage en dernière étape, c'est-à-dire au niveau du local à poubelles du bâtiment.
- Des tasses à café ont été délivrées par le Comité d'Entreprise afin de limiter la consommation de gobelets.
- Pour faciliter le tri sélectif des gobelets plastiques qui restent utilisés par les salariés, nous avons installé auprès des machines à café des bacs de collecte.
- Un projet de recyclage des capsules Nespresso est en cours d'élaboration pour déploiement en 2015.
- Nous suivons la procédure de retour pour recyclage par le fabricant de nos cartouches d'encre noire et de couleurs.
- Nous sous-traitons le ramassage et la mise en décharge des encombrants, PC, écrans, et autre matériel informatique en fin de vie auprès d'un prestataire.

Les pistes de progrès :

- Continuer d'informer et former sur les comportements éco-responsables.
- Améliorer la gestion et la valorisation des déchets,
- Développer la part des achats responsables quand cela est économiquement possible, en intégrant des critères de Développement Durable dans le choix des produits ou services (ex. achats de toners grande capacité recyclés et reconditionnés, généralisation de l'achat d'enveloppes recyclées),
- Sensibiliser les collaborateurs par l'affichage, la communication interne, des présentations thématiques et les faire participer (ex. boîte à idées, concours...),
- Inciter les utilisateurs de PC et de téléphones à être plus soigneux avec le matériel et choisir des matériels informatiques plus robustes,
- Déployer ces mesures à l'ensemble des filiales du groupe.

V. Les principes relatifs à la lutte contre la corruption

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

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

Dans le cadre de leurs activités, nos collaborateurs véhiculent l'image de KLB Group. Par conséquent, nous attachons la plus haute importance aux qualités professionnelles et morales de celles et ceux qui sont en relation avec les clients, leurs fournisseurs et sous-traitants.

Nous sommes conscients qu'une défaillance dans le management de ce sujet nuirait considérablement à notre réputation et aurait des conséquences très préjudiciables sur notre activité.

Nos consultants les plus seniors ont travaillé sur ces sujets, délivrant des formations ou réalisant des supports pouvant tenir lieu de guides pédagogiques :

- « La posture du consultant »
- « Vers des relations Acheteur/Fournisseur équilibrées et responsables »

En outre, **en novembre 2014**, KLB Group a convié les Directeurs Administratifs et Financiers et les Directeurs de Centres de Services Partagés Finance à un petit déjeuner thématique : « La Fraude au Président » animé par un Commissaire de Police adjoint au chef de l'Office Central pour la Répression de la Grande Délinquance Financière.

VI. Nos autres actions clés pour la Responsabilité Sociétale

▮ Soutien aux associations & Mécénat de compétences

Notre implication dans le soutien aux associations et le mécénat de compétences est une opportunité pour KLB Group d'assumer notre responsabilité sociétale par des actions mises en œuvre. Nous souhaitons concrétiser notre

engagement citoyen et donner du sens à nos valeurs.

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

Les mesures mises en œuvre :

- Dans notre programme éKiLiBre, nous incitons nos collaborateurs volontaires à œuvrer pour des causes qui leur tiennent à cœur, dans différents domaines tels que la malnutrition, la santé, l'environnement, l'éducation, l'entrepreneuriat ou même la culture.
- La Direction Informatique a eu l'occasion de donner du matériel informatique et des téléphones en bon état de fonctionnement à des associations et à des étudiants.
- En 2014, deux collaborateurs de KLB Group parrainaient des jeunes étudiants à haut potentiel issus de milieu modeste par l'intermédiaire de l'association Frateli. Et, un collaborateur parrainait également un étudiant, en BTS, du 93 par l'intermédiaire du Pass'Sport pour l'emploi de Pierrefitte-Sur-Seine.
- Nous organisons actuellement une collecte alimentaire sur plusieurs semaines afin de soutenir les Restos du Cœur de Neuilly-Plaisance. Cette action a été relayée sur Internet et les Réseaux Sociaux afin de fédérer nos pairs.

▮ Sensibilisation des collaborateurs au Développement Durable

KLB Group diffuse régulièrement l'actualité de ces associations partenaires

- par l'intermédiaire des réseaux sociaux et de notre newsletter interne.

Les pistes de progrès :

- Continuer à développer et promouvoir le mécénat de compétences.
- Renforcer nos partenariats déjà présents.
- Mettre en place de nouvelles actions de responsabilité sociétale pour ensuite les pérenniser.
- Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux de la Responsabilité Sociétale et Environnementale par des présentations, des animations et la mise en place de nouveaux outils de communication.
- En 2015, nous continuerons de communiquer sur les actions entreprises pour échanger et rassembler nos collaborateurs autour de la RSE et autour des valeurs de KLB Group.