- acquisition de nouveaux clients,
- vente à distance de produits et services,
- fidélisation de la base clients.

Pour améliorer constamment la qualité des prestations proposées par les différentes sociétés du groupe, ont été développé des expertises par métier (télévente, services clients, ...), et par secteur d'activités.

Ainsi, le groupe B2S se veut en mesure de présenter des solutions à haute valeur ajoutée, combinant la maîtrise opérationnelle de l'opération (expertise « métier » et la connaissance du métier des ses clients).

Les sociétés du groupe se veulent ainsi garantes de solutions adaptées aux besoins et problématiques de leurs clients.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, la Société B2S CERITEX comprend un nombre important de salariés qui exercent leurs fonctions sur les différents sites de la Société, en Ile de France ou en province (dans certains cas, la société B2S CERITEX exerce son activité dans les locaux de ses clients qui les lui mettent à disposition).

Enfin, il est a souligner que la SA B2S, société mère de la SAS B2S CERITEX depuis son rachat en juin 2003, s'est toujours, depuis sa création distinguée par son modèle social innovant plaçant au cœur de son développement les hommes et les femmes de l'entreprise (la gestion des ressources humaines étant l'un des principaux avantages concurrentiels de B2S, pour qui le bien-être de ses collaborateurs est un atout majeur pour la satisfaction de ses clients).

La Société B2S a ainsi développé un modèle social, visant la recherche d'une compétitivité liée à la valorisation des compétences de ses salariés et favorisant les relations durables basée sur une forte proportion de contrats à durée indéterminée aboutissant ainsi à un très faible turnover (inférieur à 10%).

Le développement du réseau Internet et la rapidité de communication liée à l'utilisation de ses réseaux par des internautes de plus en plus nombreux, invite les entreprises comme les particuliers à utiliser le réseau INTERNET soit pour participer à l'organisation et la diffusion d'un site au nom de leurs sociétés, soit pour se tenir informés des sites déjà présents sur le NET relatifs aux entreprises présentes dans le secteur des télécommunications et leurs activités.

Parmi ces sites Internet, existe un site qui répond au nom de domaine Internet « www.sudptt.fr » qui se présente lui-même comme *« un forum d'informations sur toutes les activités des télécoms »*.

03.074 MBH

Ce site est hébergé par le réseau associatif et syndical, R@S, dont le but est de permettre aux associations progressistes, aux syndicats, aux organisations de citoyens de communiquer aux moyens de réseaux informatiques notamment Internet.

Ce site propose notamment la consultation des différents tracts établis par le Syndicat SUD CERITEX et ses filiales dont le numéro du mois d'octobre 2003 de Protestataires de services.

Or, ce numéro de protestataires de service du mois d'octobre 2003 comporte des propos extrêmement préjudiciables et injurieux à l'encontre de la Société et de ses salariés dans l'exercice de leurs fonctions

> ***Brèves :***
> ***Les têtes tombent***
> ***Avec l'arrivée de B2S, c'est le grand jeu des chaises musicales à la direction...***
> ***Au siège c'est au tour de Benoit GARY (services financiers), Jean-Louis WOOD et Dominique THEVENOT (service commercial) qui ne font désormais plus partie de l'entreprise.***

Or, contrairement à l'information contenue, les trois salariés cités font parties des effectifs de l'entreprise dans la mesure où aucune mesure de licenciement n'a été prononcée à leur encontre.

On peut encore citer :

> ***Et encore les têtes :***
> ***Est ce pour protéger la sienne , mais Arnaud BLETHON (responsable du site Chalon sur Saône) se transforme en serial licencieur :...***

Monsieur Arnaud BLETHON, victime de ses propos, s'est d'ailleurs rapproché de la direction pour connaître quelles dispositions cette dernière entendait prendre pour le protéger et rétablir notamment sa crédibilité à l'égard des autres salariés de la Société.

> ***Mobilisation des salariés de la cellule qualimétrie de MEDIATEL :***
> ***On le sait à CERITEX, c'est le règne des petits chefs. Encore un exemple chez MEDIATEL : le superviseur qualité de la cellule qualimétrie ne sait manifestement pas distinguer liens amicaux et rapports hiérarchiques. En résumé :mieux vaut être ami du chef si l'on veut éviter les sanctions injustes et les remarques humiliantes. La Directrice du site, Ramia ARNOUX, est parfaitement au courant de la situation et comme à son habitude ne fait rien...***

> ***Les recettes magiques de Merlin l'arnaqueur, le retour !***
> ***On se souvient comment la direction avait tenté d'escroquer les salariés sur les 35 heures...***

De la même façon, Madame Ramia ARNOUX a demandé à la société de prendre toute mesure de nature à préserver son honneur et sa crédibilité envers les autres salariés.

Sans qu'il soit besoin de revenir sur la vulgarité et les insultes de certains de ces propos, il est clair que ces informations sont toutes non prouvées et dispensées dans le seul but de nuire à la Société et de rejaillir sur le groupe dans son ensemble.

Ainsi, la Société B2S CERITEX et la Société MEDIATEL ne saurait continuer à accepter de tels propos insultant mettant par ailleurs en cause l'intégrité de ses salariés dans l'exercice de leur fonction et préjudiciant l'issue de procédure disciplinaire en cours notamment en cas d'absence de sanction à l'égard des personnes citées.

De telles affirmations jettent par ailleurs l'opprobre sur l'entreprise, son équipe dirigeante mais aussi sur l'ensemble des équipes managériales et leurs pratiques, et plus encore sur leur déontologie.

En conséquence, il ressort de cette situation que la Société B2S CERITEX et sa filiale sont les cibles d'attaques injurieuses, largement diffusées par et sous le contrôle du site INTERNET « www.sudptt.fr »

Il ne fait aucun doute que cette situation est directement issue d'une malveillance à l'égard de la Société B2S CERITEX, sa filiale et de ses salariés dans l'exercice de leurs fonctions.

Cette diffusion d'informations illicites est ainsi contraire au Droit, et en particulier au droit commun de la responsabilité qui impose tant à l'hébergeur de sites qu'aux responsables desdits sites de tout mettre en œuvre pour limiter cette divulgation :

Pour l'hébergeur de site : Il est aujourd'hui établi que l'hébergeur de site Internet est responsable des informations diffusées par les sites qu'il héberge (TGI Paris, 9 juin 1998, Bull.act. du droit de l'informatique et des réseaux, juillet 1998, n°105, p.9), et qu'il doit en conséquence mettre en œuvre les diligences nécessaires à la cessation de la divulgation de d'informations illicites (CA Versailles, 8 juin 2000, JCP Ed. E 2000, p.1856).

Pour le responsable de site : il est aujourd'hui également acquis que l'opérateur doit se comporter en bon père de famille et ainsi tout mettre en œuvre pour que les informations diffusées sur son site ne soit pas illicite (Lamy informatique et réseaux, Ed. 2001, n° 2665, p.1496).

Il en résulte que l'hébergeur du site Internet et l'opérateur dudit site doivent tout mettre en œuvre pour interdire la diffusion d'information illicite.