



eCSPLICITE

Corporate Language & Communication Training

Communication sur le progrès

2014

Le 24 novembre 2014



Gémenos, le 24 novembre 2014

ECSPLICITE souhaite renouveler ce jour son engagement pour le Pacte Mondial de l'ONU et ses 10 principes.

En tant que fondateur et dirigeant, je confirme ma volonté de les respecter au quotidien et de véhiculer ces valeurs auprès de mes équipes.

Laurent SORGATO

CEO

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. Sorgato', with a large, sweeping flourish underneath.

Sommaire

Présentation de l'entreprise	4
Principes relatifs aux droits de l'homme	5
Les actions mises en œuvre	5
Principes relatifs au droit du travail	8
Les actions mises en œuvre	8
Principes relatifs à l'environnement	10
Les actions mises en œuvre	10
Principes relatifs à la lutte contre la corruption	12
Les actions mises en œuvre	12

Présentation de l'entreprise

Depuis 1991, ECSPLICITE forme les collaborateurs de grandes entreprises, PME, TPE ou organismes du secteur public à mieux communiquer dans une seconde langue.

Afin de faciliter les échanges entre collaborateurs du monde entier, ECSPLICITE conçoit et met en place des formations individuelles sur-mesure en anglais, allemand, italien, espagnol et français.

Les formations dispensées permettent de développer les compétences linguistiques des participants afin qu'ils soient plus à l'aise dans les situations de communication qu'ils rencontrent au quotidien. Nos formations provoquent de véritables changements dans leurs comportements au sein de leur environnement professionnel et répondent ainsi directement aux enjeux de performance des entreprises.

1

Principes relatifs aux droits de l'homme

Principe 1: Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.

Principe 2: Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.

Les actions mises en œuvre

ECSPLICITE est très impliquée dans le respect des droits de l'homme. Le bien-être des collaborateurs, qu'ils se situent au siège social ou ailleurs, est primordial.

OBJECTIF : FAVORISER LA DIVERSITE DE NOS EQUIPES

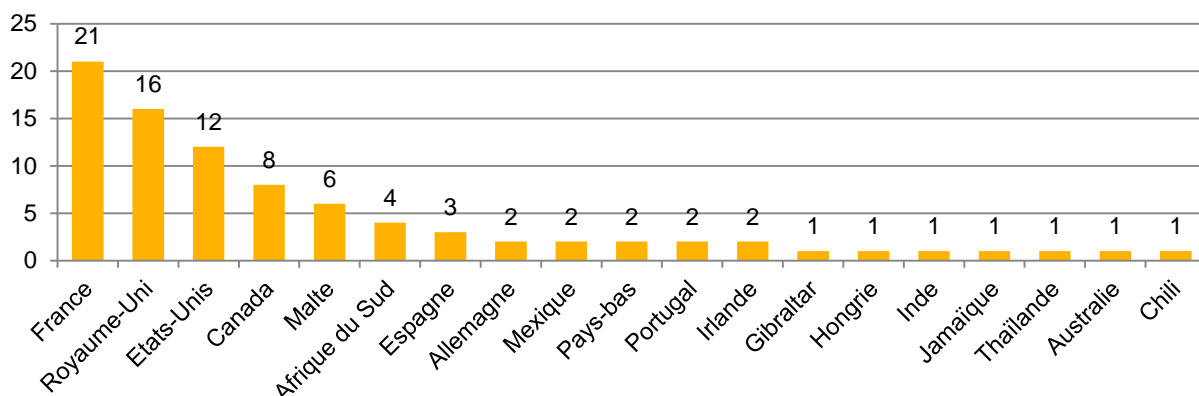
▪ *Diversité des formateurs*

Les profils de nos formateurs sont très variés. ECSPLICITE recrute ses formateurs pour leur aisance à transmettre leur savoir et à accompagner les participants à développer leurs compétences. Les critères utilisés sont les suivants :

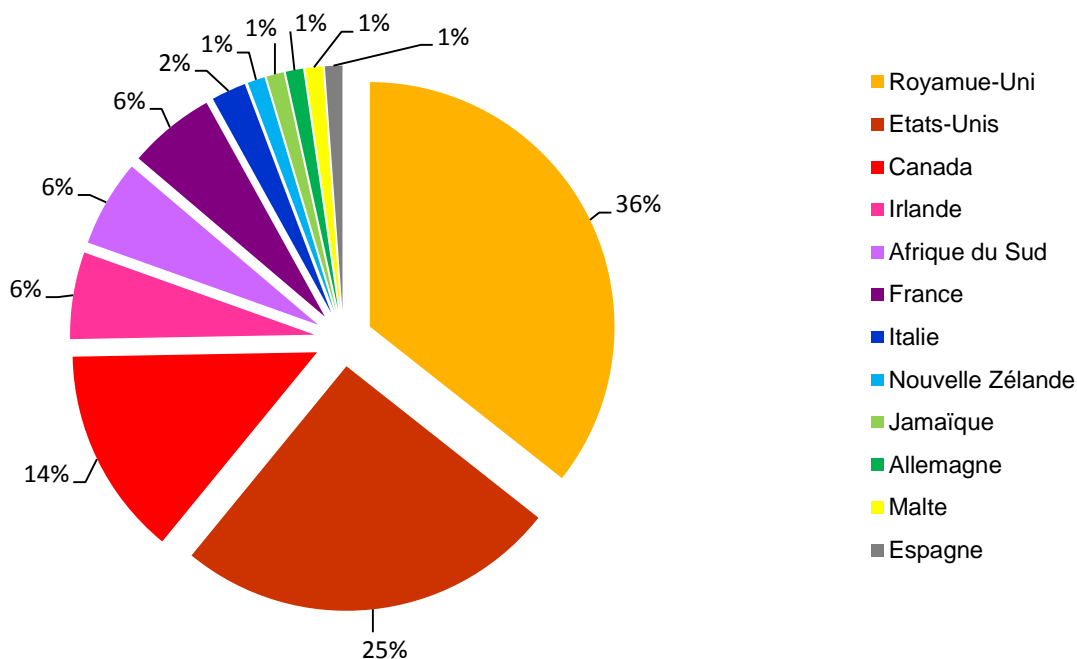
- formateurs de langue maternelle
- qualifiés et confirmés dans la formation d'adultes en situation professionnelle (TEFL, TESOL, CELTA...)
- ayant eu au moins une expérience en entreprise

Nos formateurs sont situés dans **19 pays différents**.

Répartition des formateurs par pays de résidence



Répartition des formateurs par origine (nationalité)



La majorité de nos formations sont en anglais, c'est pourquoi **90% de nos formateurs sont d'origine anglo-saxonne.**

OBJECTIF : EQUITE DANS LA REMUNERATION DES FORMATEURS

- *Rémunérer nos formateurs sur la même base horaire*

ECSPLICITE souhaite être juste et équitable envers son équipe de formateurs. Ainsi, quel que soit le pays où résident nos formateurs, ils sont **tous rémunérés de manière identique.** Les formateurs choisissent leur planning et sont rémunérés en fonction du nombre d'heures de formation réalisées.

OBJECTIF : ETRE A L'ECOUTE DU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

- *Suivi du bien-être des salariés*

La Direction veille au **bien-être des salariés.** Pour ECSPLICITE, il est important que ses collaborateurs se sentent bien dans leur environnement professionnel. La Direction collabore avec la médecine du travail pour le suivi de la santé des salariés. Elle développe et affiche sa politique d'hygiène et de sécurité via le document unique. Des actions sont régulièrement menées pour l'amélioration continue comme par exemple la réalisation de fiches conseil pour bien se positionner assis devant son ordinateur, ou encore le remplacement des téléphones des conseillers commerciaux et de l'équipe de suivi participants par des casques afin que ceux-ci puissent bouger pendant leurs échanges téléphoniques.

OBJECTIF : DEVELOPPER LES COMPETENCES DE NOS COLLABORATEURS

- *Accès à la formation professionnelle augmenté*

Les collaborateurs d'ECSPPLICATE suivent régulièrement des formations professionnelles afin de **maintenir et développer leurs compétences**. Un système de formation en interne est très développé.

Evolution du budget formation de 2012 à 2014

Année	Budget Formation	Budget moyen par collaborateur	Augmentation par rapport à N-1
2012	37 778 €	291 €	
2013	39 209 €	309 €	+ 6 %
2014	39 421 €	352 €	+ 14 %

En 2014, 4 personnes ont suivi la formation « Sauveteur Secouriste du Travail ». Cette formation a été mise en place afin de pouvoir intervenir rapidement au cas où un incident surviendrait sur le lieu du travail. Ainsi, la sécurité des salariés est assurée.

OBJECTIF : AIDER DES ASSOCIATIONS HUMANITAIRES

- *Cartes de vœux pour soutenir des associations caritatives*

Pour souhaiter une bonne année 2014 à nos clients, nous avons choisi de réaliser une action solidaire en envoyant des cartes de vœux provenant d'associations caritatives. Nous avons profité de cette occasion pour soutenir l'Unicef et la Fondation l'Abbé Pierre. Ces deux associations militent activement l'une pour la cause des enfants, l'autre pour le logement des défavorisés. Ces causes étant importantes pour ECSPPLICATE, nous avons souhaité leur apporter notre soutien en achetant leurs cartes de vœux :

316 € de cartes de vœux provenant de L'Unicef,

532 € de cartes de vœux provenant de la Fondation Abbé Pierre

Soit un budget global de **848 €**.

OBJECTIF : RAPPELER NOTRE ENGAGEMENT AU PACTE MONDIAL

- *Rappel dans les AO de notre engagement au Global Compact*

Afin de faire partager nos valeurs et notre engagement auprès du Global Compact, nous mentionnons notre adhésion au Global Compact dans les Appels d'Offres auxquels nous répondons et affichons notre soutien au Global Compact sur notre site Internet.

2

Principes relatifs au droit du travail

Principe 3: Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4: Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.

Principe 5: Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6: Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Les actions mises en œuvre

OBJECTIF : ETRE PROCHE NOS FORMATEURS

- *Nos formateurs, de véritables collaborateurs*

Notre réseau mondial de formateurs constitue la clé de notre réussite. C'est pourquoi nous accordons une grande importance à chacun d'entre eux. Une équipe pédagogique, basée au siège, les encadre et les accompagne au quotidien.

Tous les 15 jours, chaque formateur a une séance de TTS " Trainer Training and Support " (séance de formation et support pour formateurs). A cette occasion, il échange avec un responsable pédagogique sur les séances réalisées, discute des programmes customisés, s'entraîne à maîtriser des techniques pédagogiques à appliquer en séance...

Des séances " Creative workshop " se déroulent tous les mois pour les formateurs de plus de 5 ans d'ancienneté. Ils se rassemblent par confcall afin d'échanger sur leurs séances et créer un esprit d'équipe.

Un véritable **process d'encadrement** est mis en place afin de **faciliter la communication** entre formateurs et responsables pédagogiques. De plus, un **réseau social interne à ECSPLICITE** dédié aux formateurs a été créé pour favoriser l'échange et l'entraide.

Avec toutes ces mesures, nous développons un **véritable esprit d'équipe** entre les formateurs et l'équipe située au siège social.

OBJECTIF : PARTICIPER A L'EPANOUISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS

- *Equilibre entre vie personnelle et vie professionnelle*

Les collaborateurs d'ECSPLICITE ne travaillent pas le vendredi après-midi (sauf demande émanant du salarié). La direction a choisi de répartir le temps de travail du lundi 8h30 au vendredi 12h30 afin de **laisser du temps aux collaborateurs pour profiter et s'épanouir dans leur vie personnelle.**

OBJECTIF : AIDER LES DEMANDEURS D'EMPLOI A TROUVER DU TRAVAIL

- *Accompagnement des demandeurs d'emploi*

Pour ECSPLICITE, il est important de s'investir pour aider son prochain. C'est pourquoi ECSPLICITE participe bénévolement au « Forum RH Entreprendre » organisé par un groupement d'associations de zones d'activités. Ces journées sont destinées à aider les personnes en recherche d'emploi. Notre mission est de **faire passer des entretiens de recrutement blancs en anglais.** A la fin de chaque entretien a lieu un débriefing avec le candidat : points forts, conseils et encouragements. Une fiche de conseil réalisée par nos soins leur est remise pour apprendre et retenir les phrases clés pour bien se présenter en anglais.

L'objectif de cette action est d'aider les demandeurs d'emploi à retrouver un travail.

3

Principes relatifs à l'environnement

Principe 7: Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.

Principe 8: Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9: Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Les actions mises en œuvre

ECSPPLICATE, dans la définition même de son activité, a souhaité s'orienter vers les formations à distance. Nos séances sont délivrées par téléphone ou visioconférence afin d'éviter aux participants de se déplacer et ainsi limiter les déplacements polluants notre planète.

OBJECTIF : DIMINUER L'IMPRESSION ET L'ENVOI PAR COURRIER DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

- *Dématérialisation des factures*

ECSPPLICATE est en train de passer à la dématérialisation des factures. Afin d'éviter impressions et envois de documents administratifs par courrier, nous avons mis en place ce dispositif pour **30% de notre activité en 2014** et allons continuer sur une partie plus importante de notre business en 2015.

- *Espace personnel online pour nos clients*

ECSPPLICATE met à disposition de chaque client un espace individuel personnalisé afin d'avoir accès à de nombreuses données directement sous fichiers informatiques modifiables et personnalisables. Ainsi, **plus besoin d'imprimer les documents**, tout peut être géré en ligne.

- *Sensibilisation des collaborateurs à l'utilisation de l'imprimante*

Plusieurs communications ont été envoyées par e-mail afin d'inciter les collaborateurs à imprimer leurs documents en recto/verso afin de diminuer les quantités de papier imprimé.

Quantité de ramettes de papier commandées de janvier à octobre 2013 : 78 ramettes

Quantité de ramettes de papier commandées de janvier à octobre 2014 : 73 ramettes

Une **diminution de 6,4 % de consommation de papier** a été constatée entre 2013 et 2014 sur la période de janvier à octobre.

OBJECTIF : PRIVILEGIER LES ACTIONS DE COMMUNICATION/MARKETING ONLINE

- *Communication mensuelle auprès de nos participants et clients par e-mail*

Chaque mois, les Responsables Formation reçoivent un suivi des formations en cours sous format excel afin de pouvoir lire et modifier si besoin ce document directement sur leur ordinateur.

Une newsletter mensuelle est également envoyée pour mettre en avant une nouveauté, une information, une astuce. Nous privilégions le canal e-mail afin de **réduire la consommation de papier**.

OBJECTIF : LIMITER LA POLLUTION PAR LES TRANSPORTS

- *Organisation de Webinar*

Afin de réunir un grand nombre de nos clients sans avoir besoin de se déplacer, nous mettons en place des conférences en ligne – webinar – afin d'échanger avec eux sur des thèmes particuliers.

4

Principes relatifs à la lutte contre la corruption

Principe 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.

Les actions mises en œuvre

La lutte contre la corruption fait partie des valeurs d'ECSPUBLICITE. Nous souhaitons développer des relations de confiance avec nos clients.

OBJECTIF : LUTTER CONTRE LA CORRUPTION

- *Contrôle des notes de frais*

Aucun remboursement n'est effectué sans **vérification des justificatifs** qui doivent être nominatifs.