



A Global Education Company



PACTE MONDIAL COMMUNICATION SUR LE PROGRES

RAPPORT 2015

*

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise



COMMUNICATION ON
PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

Sommaire

Présentation du Pacte Mondial	p.3
Message du président	p.4
Chiffres clés de Berlitz France	p.5
Introduction.....	p.6

CHAPITRE I - SOCIAL

1.1 Droits de l'homme.....	p.8
1.1.1 Non discrimination.....	p.8
1.1.2 Liberté syndicale et droit de négociation collective.....	p.8
1.2 Emploi, relations sociales et travail décent	p.9
1.2.1 Emploi	p.9
1.2.2 Relation entre la Direction et les collaborateurs.....	p.9
1.2.3 Sécurité, santé et hygiène au travail.....	p.10
1.2.4 Formation	p.11
1.2.5 Diversité et égalité des chances	p.12
1.3 Société.....	p.14
1.3.1 Lutte contre la corruption	p.14
1.3.2 Implication sociale.....	p.14

CHAPITRE II - ENVIRONNEMENT

2.1 Digitalisation, une solution pédagogique	p.16
2.1.1 Dématérialisation des supports de travail.....	p.16
2.1.2 Plateforme virtuelle	p.18
Axe d'amélioration.....	p.19
Remerciements	p.20

Présentation du Pacte Mondial

Le Pacte Mondial des Nations Unies a été lancé en 2000 comme un appel aux entreprises du monde entier à aligner volontairement leurs opérations et stratégies avec 10 principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'homme, des conditions de travail, de l'environnement, et de la lutte contre la corruption et de le prouver chaque année en communiquant les progrès. Ainsi que d'agir en faveur des objectifs plus larges des Nations Unies. Derrière cette initiative, il y a la conviction que des pratiques professionnelles enracinées dans des principes universels contribuent à bâtir un marché mondial plus stable et responsable, ainsi que des sociétés prospères.

Les 10 principes

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 violation des droits de l'homme
CONDITIONS DE 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
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
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

Mot du président



Par cette lettre, je suis heureux de vous confirmer que la société Berlitz France soutient les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Nous vous exprimons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre domaine d'influence et nous nous engageons à les intégrer dans la stratégie de notre compagnie, sa culture commerciale et ses modes opératoires.

Nous nous engageons également à faire une déclaration claire et publique sur ce sujet et à en informer nos employés, nos partenaires commerciaux et nos clients. Dans notre logique de responsabilité et de transparence, nous rendrons publics les résultats de nos actions en faveur de la bonne application des dix principes du Pacte Mondial grâce à notre Communication sur le Progrès (Communication on Progress — CoP) chaque année.

Meilleures salutations,

Marc VERGER, Président

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Marc V.' followed by a vertical line and a horizontal line crossing it, forming a stylized signature.

Chiffres clés de Berlitz France

29

Centres en France

459

Collaborateurs
(Employés et formateurs)

17

**Millions d'euros de chiffre
d'affaires**

Introduction



BERLITZ Corporation, créée en 1878 par Maximilian Berlitz, est une entreprise internationale qui propose des formations linguistiques pour adultes et enfants, des formations interculturelles et des séminaires professionnels pour les entreprises clientes.

BERLITZ peut assurer des cours dans plus de 125 langues dans le monde et elle détient près de 550 centres dans 70 pays, dont Berlitz France.

En 1993, BERLITZ fut racheté par le groupe japonais BENESSE. Cette entreprise intervient dans le domaine de l'éducation avec des cours par correspondance et des livres d'apprentissage.

BENESSE vient du latin « Bien-être » : « BENE » (bien) et « ESSE » (être). Ces valeurs s'articulent parfaitement autour de la Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) et des principes du Pacte Mondial. En 2010, BENESSE déclare officiellement son soutien aux dix principes du Pacte Mondiale. C'est tout naturellement que Berlitz s'est imprégné de l'ADN du groupe BENESSE.

La RSE (Responsabilité sociale des entreprises) est centrale pour l'organisation et a pour effet de créer des entreprises responsables qui favorisent l'intégration du développement durable dans leur stratégie autour de trois piliers : environnementale, social et économique.

La volonté de Berlitz est de s'aligner sur les objectifs du développement durable et d'anticiper les besoins de ses parties prenantes, afin de mieux répondre à leurs exigences.



1.1 DROITS DE L'HOMME

1.1.1 Non discrimination

Priorité à la lutte contre la discrimination au travail

Le principe de non-discrimination est inscrit dans le Code d’Ethique de Berlitz France, renforçant ainsi l’engagement de la Société en matière de respect des Droits de l’Homme.

Afin de veiller au respect des valeurs et principes de Berlitz France, soulignés dans le règlement intérieur et dans le Code d’Ethique, chaque collaborateur embauché doit obligatoirement prendre connaissance du Règlement et du Code d’Ethique.

Pour certifier que tous les collaborateurs ont bien reçu et pris connaissance de ces documents, ils signent, à la remise de leur contrat, une attestation.

Le Code d’Ethique de Berlitz France constitue pour tous les collaborateurs une base de référence commune.

Ce code affirme son engagement pour le respect des Droits de l’Homme, notamment à l’interdiction de la discrimination à l’emploi en raison des paramètres suivants : l’origine, sexe, mœurs, l’orientation sexuelle, l’âge, la situation de famille ou la grossesse, caractéristiques génétiques, l’appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, opinions politiques, activités syndicales ou mutualistes, convictions religieuses, l’apparence physique, dnom de famille ou en raison de l’état de santé ou du handicap.

1.1.2 Liberté syndicale et droit de négociation collective

La liberté d’association et de négociation fait partie des droits fondamentaux et Berlitz France est soucieux de ces libertés.

Représentants du personnel		Nombre
Comité s’entreprise	Titulaires	5
	Suppléants	5
Délégués du personnel	Titulaires	5
	Suppléants	5

Délégués syndicaux	Nombre
CGT	1
CFTC	0
FO	1
CFDT	0
CGC	1
Autres	0

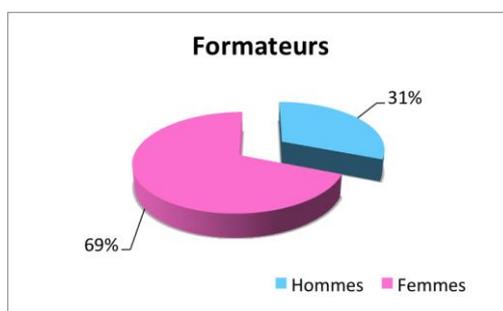
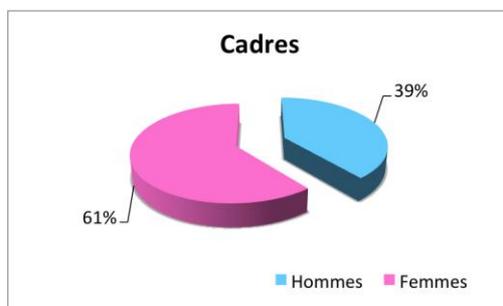
Les centres Berlitz sont pour la majorité de petites entités, comprenant en moyenne entre 50 et 100 personnes. Cette organisation favorise les relations directes entre le collaborateur et la direction.

1.2 EMPLOI ET RELATIONS SOCIALES

1.2.1 Emploi

Répartition Hommes/Femmes (en %)

Berlitz France, dont l'activité attire beaucoup plus les femmes que les hommes, compte aujourd'hui plus de 400 collaborateurs, 29% sont des hommes et 71% sont des femmes.



Visite médicale annuelle

Les collaborateurs sont soumis à une visite médicale conformément au règlement au moment de l'embauche.

La particularité de Berlitz est de faire renouveler la visite tous les ans, ainsi qu'à la reprise du travail suite à un arrêt maladie de longue durée.

1.2.2 Relations entre la Direction et les collaborateurs

Les collaborateurs de Berlitz France sont couverts par la Convention collective de la nationale des organismes de formation. Au delà de la convention l'entreprise met tout en œuvre afin de communiquer d'avantage sur les évolutions interne.

1.2.3 Sécurité, santé et hygiène au travail

L'ensemble des collaborateurs travaille dans des bureaux, situés dans des immeubles qui sont loués par l'enseigne ainsi que par d'autres locataires. Pour que les collaborateurs travaillent dans de meilleures conditions et dans un bon environnement, Berlitz a instauré des règles de sécurité, santé et hygiène.

Sécurité

L'entreprise a mis en place des exercices d'évacuation, en cas d'incendie et les collaborateurs ont été sensibilisés sur le sujet à l'aide de notes de services.

Des plans d'évacuation sont affichés dans tous les locaux de Berlitz	
Des signalétiques de sortie de secours sont bien visibles	
Des matériaux de secours (exemple : les extincteurs) sont visibles et identifiés sur les plans	
Des DM (déclencheur manuel) permettent de déclencher la sirène pour prévenir les collaborateurs	

Le propriétaire de l'immeuble du Centre Berlitz Opéra (le plus grand Centre Berlitz d'Europe et le 4^{ème} au monde) effectue actuellement des travaux afin de corriger les non-conformités de sécurité identifiées. Effectivement l'immeuble est un ancien bâtiment au cœur de Paris qui n'est pas conforme aux normes en vigueur, la durée des travaux est estimée à 2 mois.

Concernant les accidents de travail et/ou trajet, ils sont automatiquement portés à la connaissance du chef hiérarchique.

Pour une question de sécurité mais aussi d'hygiène il est interdit de fumer dans les locaux de Berlitz.

Santé et hygiène

Des affiches de préventions sont affichées dans tous les locaux de Berlitz afin de sensibiliser les collaborateurs sur leur santé et l'hygiène de vie au sein de l'entreprise.

<p>« Comment se laver les mains »</p>	 <p>HYGIÈNE DES MAINS SIMPLE ET EFFICACE</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mouillez-vous les mains avec de l'eau.2. Versez du savon dans le creux de votre main.3. Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes : les doigts, les poignets, le dessous des mains et les poignets.4. Entrelacez vos mains pour nettoyer le dos entre les doigts.5. Nettoyez également les ongles.6. Rincez-vous les mains avec l'eau.7. Séchez-vous les mains si possible avec un essuie-main à usage unique.8. Fermez le robinet avec l'essuie-main pour éviter de contaminer vos mains.
<p>« Comment limiter les risques de transmission »</p>	

Berlitz interdit d'accéder dans l'entreprise en état d'ivresse, de distribuer de la drogue ou des boissons alcoolisées ou même d'en consommer.

Tous refus du collaborateur de se soumettre à ses règles, peuvent entraîner des sanctions.

1.2.4 Formation

Conformément à la réglementation, les collaborateurs de Berlitz France ont droit à des heures de formations, tous les ans. Le processus de formation permet aux collaborateurs d'acquérir les compétences et l'expérience nécessaires à l'exercice de leurs métiers.

Berlitz France propose des formations aux formateurs, employés mais aussi aux stagiaires. Chaque collaborateur est informé par courrier postal du nombre d'heures de formation dont il bénéficie, ainsi que la période de validité pendant laquelle il peut les utiliser. En 2013, un budget de 55 170 € a été consacré à la formation des collaborateurs.

1.2.5 Diversité et égalité des chances

Des engagements forts

Berlitz France met un point d'honneur à penser que les diverses cultures et origines de ses employés constituent un atout majeur pour la société et pour les services qu'elle offre. Notre société s'engage à assurer à l'ensemble de ses employés des conditions d'emploi justes et égalitaires.

Toutes les informations professionnelles relatives aux employés (salaire, contrat de travail, système d'indemnités) doivent être traitées de manière confidentielle et sécurisée.

L'égalité des chances dans les parcours professionnels et le principe de la diversité dans les recrutements sont inscrits dans les valeurs fondamentales du Groupe.

Notre politique vise à promouvoir la diversité au sens le plus large. Elle définit le cadre et les principes relatifs à la lutte contre les discriminations, à l'égalité des chances et au respect de l'individu.

Notre politique Diversité est fondée sur :

- la non-discrimination ;
- l'égalité de traitement et des chances pour tous ;
- la sensibilisation et la formation des collaborateurs ;
- le suivi et la réactualisation annuelle des orientations et priorités ;

Les valeurs d'ouverture, de diversité et de lutte contre toute forme de discrimination s'expriment à travers son engagement.

L'Accord Génération

L'accord Génération, conclu en 2013 et lancé en Janvier 2014, vise à définir des actions concrètes en faveur de :

- ❖ L'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée. L'entreprise s'engage à les former et à les accompagner :
 - ✓ Par la mise en place d'un parcours d'accueil et d'intégration dans l'entreprise
 - ✓ Par la désignation d'un référent pour chaque jeune collaborateur
 - ✓ Par des entretiens de suivi du jeune
 - ✓ Par la proposition de postes en alternance ou de stages
- ❖ L'emploi des collaborateurs seniors reste très faible chez Berlitz, l'objectif est de maintenir le taux de 4% d'embauche et de mettre en place une politique de recrutement afin d'attirer les demandeurs d'emploi âgés de 55ans et plus.

Cet engagement permettra à Berlitz de mettre en place des binômes d'échanges de compétences entre des collaborateurs expérimentés et des jeunes diplômés. L'entreprise s'engage à confier aux collaborateurs âgés des missions d'accueil, d'accompagnement et de parrainage des jeunes embauchés.

Travailleurs Handicapés

Berlitz porte une attention très particulière à l'emploi des travailleurs handicapés et envisage de mettre en place une politique de recrutement adapté.

Pour l'instant le nombre de collaborateurs déclarés reste très faible dans les centres étant donné que certains collaborateurs ne se déclarent pas comme travailleurs handicapés. De plus, l'infrastructure ne permet pas d'accueillir de personnes à mobilité réduite.

Travailleurs handicapés	Nombres
Temps complet	1
Temps partiel	1

1.3 SOCIETE

1.3.1 Lutte contre la corruption

Cadeaux, gratifications, invitations...

Les employés de Berlitz ne doivent pas accepter de cadeaux, commissions ni autre forme de compensation de valeur significative des clients et fournisseurs actuels ou éventuels qui pourraient impliquer un conflit d'intérêt.

1.3.2 Implication Sociale

Berlitz France a souhaité sensibiliser les collaborateurs à des actions sociales et à renforcer la cohésion entre eux. Le premier palier de cet engagement est la participation à La Parisienne en septembre 2014



La Parisienne est une opération de mobilisation des femmes pour lutter contre le cancer du sein, elle permet de collecter de l'argent pour la recherche médicale.

En participant au Challenge Entreprise de La Parisienne avec Télélanguage, Berlitz France marque son engagement en faveur de la santé et surtout exprime sa solidarité envers cette action.

Les coureuses Berlitz France étaient nombreuses à avoir eu le plaisir de participer ensemble à cet événement.

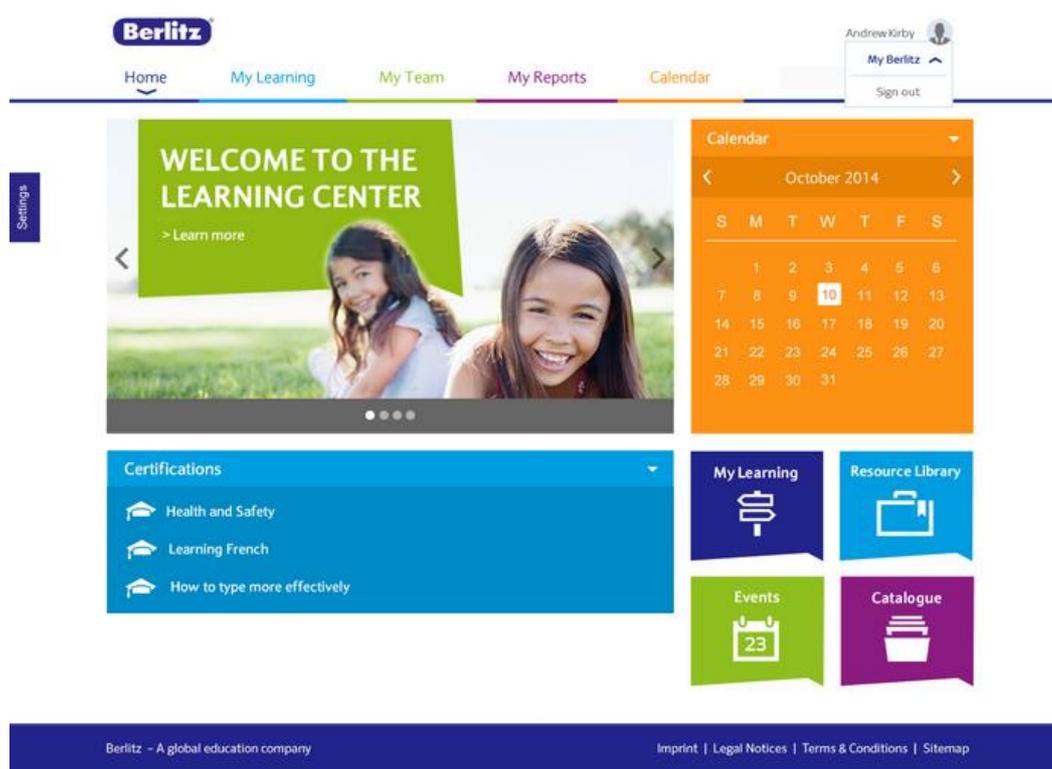
En effet, près de 15 marcheuses et coureuses de Berlitz France et 40 chez Télélanguage ont participé à l'événement.



Pour l'année 2015, Berlitz France envisage de renouveler cette action.



2.1 Digitalisation une solution pédagogique



Ce projet de digitalisation provient d'une envie de moderniser l'image de l'entreprise en utilisant du matériel moderne afin de réduire les coûts et de préserver l'environnement.

Berlitz a choisi d'opter pour des supports digitaux qui permettront aux responsables pédagogiques de former à distance les formateurs. Ces derniers pourront à leur tour dispenser des cours de manière moderne.

2.1.1 Dématérialisation des supports de travail

La tablette un matériel pédagogique

Berlitz a digitalisé ses supports de cours. Cette innovation a permis de faire des économies sur le coût des matériels tout en maintenant leur qualité.

Ce projet d'insertion de tablettes tactiles dans les cours de langue est un changement moderne pour Berlitz, étant donné la croissance incessante du marché des technologies, c'est une avancée qui permettra à l'entreprise d'anticiper les nouvelles méthodes d'apprentissage.

Au niveau pratique, il est plus simple pour les formateurs de n'avoir qu'un support, et non plus des livres et autres documents encombrants. Il s'agit aussi d'un gain de temps gagné pour l'administration, qui n'aura plus à gérer le stock de livres d'apprentissage à remettre à chaque formateur.

Le stock en question est assez important car les livres sont différents selon le niveau des étudiants. Au contraire, la tablette convient à tous les niveaux de la langue.

La plupart des supports sont maintenant disponibles en version numérique : livres d'image, pistes audio, magazines ; et le choix des langues est multiple.

Il n'y aura plus lieu d'acheter les derniers livres avec les nouvelles méthodes d'apprentissage, puisque la tablette fera automatiquement des mises à jour. Il n'y aura donc plus qu'un support à gérer pour le matériel des formateurs: la tablette (et ses accessoires).

Coût du matériel

Le coût du matériel avant la digitalisation revient à **247€** par formateur c'est-à-dire entre 470 et 500K€ de dépenses par an.

matériel de cours 1-8 (livres, cd, classeur)	160€
frais de dédouanement pour la livraison de matériel	42€
lecteur CD	45€

Le coût du matériel digital par formateur s'élève à **157,30€**, pour une tablette tactile, un câble et une housse de protection pour la tablette, soit une réduction de 36,3% de la dépense annuelle globale.

Au total, Berlitz a investi 55M€ pour le projet de dématérialisation du matériel pédagogique.

Ce changement a permis non seulement de faire des économies sur le plan financier, mais également d'agir en faveur de l'environnement. Cette digitalisation permet de réduire les émissions de CO2 liées au transport de matériel et de réduire l'utilisation de papier.

Avantages identifiés

Les avantages d'être passé au format informatique sont la rapidité, la fiabilité du site, la disponibilité des fonctions essentielles LMS (Learning Management System), l'adaptabilité par les pays en fonction des besoins d'apprentissage et les rôles de système personnalisables.

Berlitz utilise Totara LMS, conçu par Moodle une des solutions les plus connues, qui apporte aux sociétés tous les avantages liés à l'utilisation d'un LMS open source. En plus ce logiciel se développe continuellement.

Cette innovation permet de faire d'importantes économies par an car il n'y a plus qu'un support pour tous les cours grâce aux différentes langues d'interface disponibles : anglais, français, allemand, italien, espagnol, polonais, portugais, néerlandais, finnois, suédois, arabe, chinois, japonais, hébreu.

On constate une amélioration des méthodes d'apprentissage et des options d'évaluation des performances.

Le site est protégé car ce serveur est situé en Europe, selon les exigences de protection des données de l'Union Européenne, qui sont connues comme étant parmi les plus exigeants.

La réussite de cet investissement repose à la fois sur la communication et la formation à cet outil afin qu'aucun formateur ne soit dérouté par le changement.

2.1.2 Plateforme virtuelle

Les équipes de gestion Berlitz sont amenées à se déplacer lorsqu'ils s'occupent d'un projet pour un client. La société était en charge de ses déplacements et devait payer les trajets (tickets de train /bus, course en taxi) des formateurs, qui leur soumettaient leurs justificatifs de paiement.

De manière à restreindre ces déplacements, Berlitz a opté pour des plateformes virtuelles. Ces plateformes permettent à tous les participants de se connecter en même temps sur une plate-forme grâce à un identifiant et un mot de passe.

En se déplaçant moins, les collaborateurs gagnent du temps, surtout s'ils doivent prendre l'avion. Ainsi, ils ne souffrent pas du décalage horaire lié au changement de pays, et sont donc plus aptes à participer à la réunion.

A ce jour, deux plateformes sont utilisées :

- FREEDCAMP
- ADOBE CONNECT

La suppression des déplacements joue en faveur de l'environnement : on compte moins de transports, donc moins d'émissions de CO2.

L'entreprise a également fait des économies financières :

- En réduisant les frais de réservation de salles de réunion/conférence
- Plus de frais annexes des bouteilles d'eau, du café, voire des en-cas.
- Pas besoin d'imprimer les supports nécessaires à la réunion pour les participants

Les plateformes virtuelles sont donc un avantage sur le plan environnemental et financier.

Axes d'amélioration

Livret d'accueil pour le nouvel arrivant

Berlitz France a bien compris que la première étape de l'intégration d'un collaborateur commence par la présentation de l'entreprise avec ses valeurs en lui fournissant les moyens nécessaires pour s'intégrer au sein de l'entreprise ainsi que du service où il sera affecté.

C'est pourquoi l'entreprise projette de mettre en place un livret d'accueil à la disposition des nouveaux collaborateurs

Améliorer la communication en interne

- Diffuser le Code d'Ethique sur le site internet pour communiquer sur les valeurs et principes de Responsabilité Sociétale de Berlitz France à toutes les parties prenantes.
- Impliquer les collaborateurs de l'entreprise en multipliant les supports de communication afin de mieux diffuser les informations et les décisions prises en internes (par mail, par l'intermédiaire d'un représentant de service qui transmettra l'information, l'intranet,...).

Economie d'énergie, d'eau et recyclage

La philosophie de BENESSE est d'aider les personnes à mieux vivre au sein de l'entreprise. Et les problématiques concernant l'environnement sont des éléments important pour le Groupe.

C'est pourquoi il est nécessaire de mettre en place une politique environnemental afin de :

- Réduire la pollution, les émissions de gaz et les déchets ;
- Economiser l'énergie et recycler ;
- S'assurer qu'il n'y ait pas de gaspillage d'énergie, d'eau ou d'autres ressources en encourageant les bonnes pratiques ;
- Former les employés sur les problèmes liés à l'environnement et enseigner les bonnes pratiques ;
- Exiger des pratiques similaires de la part de nos clients et fournisseurs.

Il est nécessaire d'envisager des partenariats avec des fournisseurs de recyclage (papier, cartouche, ampoule,...)

Certification ISO 9001

L'objectif premier de Berlitz Corporation est de satisfaire ses clients. Dans cette perspective, l'entreprise a décidé d'instaurer un système de management de qualité et de certifier les centres ISO 9001 :2008.

Un manuel de qualité a été mis en place afin d'uniformiser les procédures de toutes les filiales de l'entreprise. Un pilote est en cours dans les pays nordiques et s'étendra aux autres pays d'Europe.

Remerciements



Le présent Communication sur le Progrès a été réalisé conjointement par Berlitz France et les étudiants de Master 2 en Management du Développement Durable à l'Ecole ISCG Paris.

Remerciements aux personnes qui ont pris part à ce rapport :

Sous la direction de

Marc **VERGER**, Président
BERLITZ France SAS

Patricia **GLASEL**, Directeur
BERLITZ Global Leadership Training

Equipe projet ISCG

Gwendoline **FRANÇOIS**
Céline **LECOURT**
Lesly **LOCKO**
Prashanthiny **MANOHARAN**
Stefi **MENOR**