



## Communication sur le Progrès 2014/2015

### Pacte mondial des Nations-Unis



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

C. DECEB ANNE

AD.

## SOMMAIRE

<b>Déclaration de soutien continu au Pacte Mondial des Nations-Unies.....</b>	<b>3</b>
<b>Présentation de l'entreprise Intercountry.....</b>	<b>4</b>
<b>Principe relatif aux Droits de l'Homme et aux conditions de travail .....</b>	<b>5</b>
I. Engagements et objectifs .....	5
II. Actions .....	6
1. Parité hommes/femmes .....	6
2. Formations et développement des compétences.....	6
3. Pratiques managériales .....	6
4. Accord d'intéressement.....	7
5. Responsabilité globale et engagement associatif .....	8
6. Projets.....	8
<b>Principes relatifs à l'environnement.....</b>	<b>10</b>
I. Engagements et objectifs .....	10
II. Actions .....	10
1. Procédures internes durables .....	10
2. Procédures externes durables .....	11
3. Projets.....	12
<b>Principe relatif à la lutte contre la corruption .....</b>	<b>13</b>

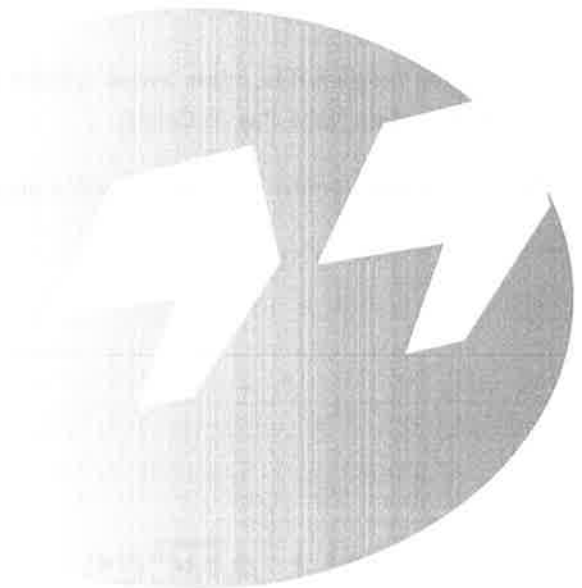
## Déclaration de soutien continu au Pacte Mondial des Nations-Unies

Courrières, le 20 décembre 2015

Depuis la création d'Intercountry en 1992, nous avons à cœur d'offrir à nos clients des prestations de qualité, en respectant des valeurs de progrès, de compréhension interculturelle, de respect de nos partenaires, employés et clients, et de préservation de l'environnement. C'est dans cet esprit que nous avons adhéré dès 2011 au Pacte Mondial de l'ONU. Notre stratégie reflète ces valeurs, et notre plan d'action est guidé par notre engagement d'entreprise citoyenne.

Nous avons le plaisir de renouveler aujourd'hui notre engagement et le soutien de l'ensemble de la société Intercompany aux dix principes du Pacte Mondial de l'ONU, relatifs aux Droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à la protection de l'environnement, et à la lutte contre la corruption.

Christophe DELEBARRE  
Managing Director



## Présentation de l'entreprise Intercountry



En 2015 :

- Près de 90 collaborateurs
- 3 M € de CA
- Plus de 140 000 heures de formation réalisées
- Des personnes formées dans une vingtaine de pays

**Notre mission ? Aider nos clients à saisir les opportunités d'un monde multilingue et multiculturel.**

Nous sommes spécialisés dans les formations en langue à distance, permettant aux apprenants de développer leurs compétences linguistiques, professionnelles et interculturelles. Ayant développé notre propre plate-forme intégrée de gestion des formations et nos propres contenus pédagogiques, et disposant d'une équipe de plus de 70 formateurs permanents, qualifiés et impliqués, nous sommes heureux de permettre à nos apprenants de renforcer leur capacité à communiquer en anglais, en français, en espagnol, en portugais, en allemand, en italien .... de prendre confiance en eux et de progresser.

Nous accompagnons nos clients dans leurs projets de formations, la définition de leurs besoins, la mise en place d'un financement, le déploiement et le suivi des formations.

Entreprise responsable, nous avons adhéré en 2015 au réseau Alliances, réseau d'entreprise de la RSE référant en Nord-Pas de Calais.

Nous avons également obtenu le statut « argent » dans le cadre de la démarche Ecovadis.



## Principe relatif aux Droits de l'Homme et aux conditions de travail

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*
2. *A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme*
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*
6. *L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.*

### I. Engagements et objectifs

Dans le cadre de ses formations à distance, Intercountry travaille avec des formateurs résidant en France mais aussi à l'étranger. L'entreprise veille à respecter les normes internationales du travail, la convention collective nationale des professions d'ingénierie mais aussi les principes du droit international pour ses collaborateurs résidant en France et à l'étranger.

Intercountry est fière de permettre à des personnes de toutes origines, quelque que soit leur lieu de résidence, ainsi qu'à des personnes handicapées, d'accéder à un emploi.

En permanence à la recherche de nouvelles compétences, Intercountry publie régulièrement des offres d'emploi dans différents bassins d'emploi, et recrute des personnes d'origines diverses afin de mettre les apprenants en relation avec des formateurs enseignant leur langue et leur culture maternelles.

## **II. Actions**

### **1. Parité hommes/femmes**

L'entreprise Intercountry respecte depuis sa création la parité hommes/femmes au sein de sa structure. Le nombre de femmes travaillant chez Intercountry représente près de 78% des collaborateurs en 2014, et 60 % du comité de pilotage de l'entreprise.

### **2. Formations et développement des compétences**

En 2014, Intercountry a engagé un plan de formation ambitieux pour l'amélioration des pratiques managériales, formation dispensée par l'Institut des Arts et Métiers de Lille (ICAM). Ces formations se déroulent autour de 6 thèmes tels que la communication, l'entretien individuel, ou le pilotage de projet. Une cinquantaine de séances de coaching en binôme sont planifiées entre juin 2015 et juillet 2016. À noter que ces formations se déroulent à distance par Webconférence.

D'autre part, Intercountry a recruté une Responsable Ressources Humaines, secondée par une assistante ressources humaines et formation par alternance.

Enfin, un formateur stagiaire est actuellement en formation afin de compléter les effectifs pédagogiques.

### **3. Pratiques managériales**

#### **➤ Lien managérial**

Intercountry attache beaucoup d'importance à la liberté d'expression de ses collaborateurs. Cela se traduit notamment par :

- Un entretien annuel réalisé avec le manager. Cet entretien permet d'évaluer le travail réalisé par le collaborateur mais aussi de discuter du bien-être du salarié dans le cadre de son travail. Une attention particulière est accordée aux facteurs de stress afin de les détecter au plus tôt.
- Des réunions d'équipes organisées régulièrement.
- Des réunions informelles où la direction se tient à l'écoute de son équipe dès que cela est nécessaire.
- La mise en place de la « commission bien-être », réunissant des collaborateurs d'origines et de statuts différents.

### ➤ Séminaire annuel

Depuis 2009, Intercountry organise régulièrement des séminaires permettant aux employés de participer à la définition de la stratégie de l'entreprise. Début 2014 environ un tiers des employés ont participé à un séminaire de 2 jours à Arras.

Afin de permettre à un plus grand nombre de salariés de prendre part à ces moments d'échanges appréciés par tous, et également dans une optique de réductions des transports, Intercountry a décidé de modifier le format des séminaires en 2015 en organisant 4 séminaires régionaux qui ont impliqué au total près de 80% des collaborateurs :

- Un séminaire à Lyon en mars 2015
- Un séminaire à Bordeaux en avril 2015
- Un séminaire près de Londres en novembre 2015
- Un séminaire à Paris début décembre 2015

### ➤ Well-being Commission et Great Place to Work®

Depuis sa création en 2013, la commission du bien-être (Well-being Commission) a mené de nombreuses actions visant à améliorer, par des actions concrètes, la satisfaction au travail de l'ensemble des collaborateurs. Des moments d'échanges ont ainsi été mis en place pour créer des liens entre collaborateurs en télétravail, autour de coffee-breaks virtuels, de concours photo ou de chaînes d'envoi de cartes postales.

En novembre 2014, Intercountry a participé pour la première fois à l'enquête « Great Place to Work », avec un taux de participation du personnel de 96%. Le « Trust Index » d'Intercountry, mesuré par le Great Place to Work® Institute en appréciation du sentiment global de qualité des relations en milieu de travail perçu par les collaborateurs, s'élevait en 2014 à 61%. Ce même index, appliqué à un échantillon de salariés français (1000 personnes en tout ont été interrogées), a enregistré un score moyen de 42% en 2014.

## 4. Accord d'intéressement

Depuis juin 2012, l'entreprise Intercountry a signé avec ses salariés un accord d'intéressement afin que chaque salarié puisse recevoir un pourcentage des bénéfices générés par l'entreprise.

## 5. Responsabilité globale et engagement associatif

En 2013, un collaborateur a participé, avec le soutien d'Intercountry, au triathlon de Londres, et les fonds récoltés ont été versés au MS Trust venir en aide aux personnes souffrant de sclérose en plaques.

En 2014, Intercountry a accueilli le mouvement « Ice Bucket Challenge », et l'entreprise a abondé les fonds versés par les participants en versant une somme à l'association « Médecins sans frontières »

## 6. Projets

### ➤ Communication interne

La communication interne est promue au travers de :

- Un Intranet ouvert à tous, recueillant contributions et commentaires des employés aussi bien que diffusion d'informations organisationnelles et stratégiques de la part du management.
- Un entretien annuel de chaque collaborateur avec son manager
- L'organisation de réunions d'équipes mensuelles
- L'organisation de « webinars » d'informations deux fois par an
- L'organisation des séminaires annuels et l'action de la commission bien être.

### ➤ Partenariats

Mise en place de partenariats permettant à Intercountry de s'investir dans le domaine humanitaire, éducatif et culturel.

En 2015, Intercountry s'est rapproché du Secours catholique, actif au sein du Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile de Lille, afin de mettre à disposition des ressources d'apprentissage du Français Langue Étrangère

### ➤ Axes de progrès

Intercountry a organisé sa stratégie future autour de différents thèmes de développement ou d'amélioration issus d'une réflexion commune. La gestion et mise en place des actions est assurée par des équipes projets impliquant une part importante des salariés.

Ces différents axes concernent le développement à l'international, la diversification des activités, le développement du Quality Management System, modernisation de l'offre, optimisation des process, Management de projet.



## ➤ Développement

Intercountry a opéré un rapprochement avec l'organisme de formation ICB, basé à Paris et spécialisé dans les formations réalisées en présentiel. La complémentarité entre ICB et Intercountry permet en effet de répondre à des besoins plus larges en offrant à nos clients un ensemble de combinaisons entre e-learning, blended-learning et présentiel.

Intercountry va intensifier son développement en Espagne afin d'intensifier la croissance des parcours de formation en langue espagnole et française. Une représentante d'Intercountry est actuellement basée à Madrid et la création d'une filiale espagnole sur le point d'aboutir. Un projet de rachat d'une entreprise de formation espagnole est également à l'étude.

Intercountry a engagé une démarche de certification de ses activités sous le label « OPQF » qui caractérise notre volonté de nous améliorer continuellement. La qualification est également importante pour nos clients et prospects afin d'attester au travers de l'OPQF de notre sérieux et savoir-faire.

## Principes relatifs à l'environnement

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

### I. Engagements et objectifs

Intercountry veille à exercer et développer son activité dans le respect de l'environnement. L'entreprise a dès l'origine mis en place un dispositif de formations à distance permettant de limiter l'impact sur l'environnement.

La formation à distance est notre cœur d'activité, et nous restons vigilants quant à cette ligne de conduite afin de respecter nos engagements et fédérer un rayonnement de citoyenneté durable à l'échelle internationale.

Nous nous efforçons également au quotidien d'adopter des pratiques éco-responsables.

### II. Actions

#### 1. Procédures internes durables

##### ➤ Education et adhésion des salariés

L'ensemble de nos salariés est sensibilisé à la problématique du développement durable. Nous favorisons les échanges via Skype ou via des conférences téléphoniques afin d'éviter au maximum les déplacements professionnels non indispensables. Lorsque le déplacement est obligatoire, le train est le moyen de transport toujours privilégié. Depuis 2013, les comités de pilotage mensuels ont également lieu par Webconférence afin de réduire les déplacements.

##### ➤ Des comportements durables

Intercountry applique une politique d'achats responsables pour l'ensemble des besoins de l'entreprise. Intercompany achète du papier recyclé (« Responsabilité écologique ») et le réutilise après impression en interne. Tous les salariés limitent leurs impressions sur photocopieurs. Sur les dix-huit derniers mois seulement 23 000 feuilles ont été imprimées.

Le papier, le carton, le plastique et le verre sont triés quotidiennement. Les piles, batteries et cartouches d'encre vides sont également recyclées. De la même manière, nous n'utilisons pas de gobelets en plastique pour le café mais des mugs. En quittant chaque pièce, les collaborateurs éteignent les lumières ainsi que les appareils électriques et électroniques.

### ➤ **Un contrôle des émissions de CO2**

Les principes fondateurs d'Intercountry sont basés sur l'utilisation des nouvelles technologies en favorisant le travail et l'échange à distance. L'activité d'Intercountry permet donc, en supprimant la nécessité de se déplacer pour animer ou suivre une formation, de limiter les émissions de CO2.

Intercountry a décidé de mettre en place à partir de 2014 un indicateur permettant de suivre la quantité de CO2 émise pour chaque heure de formation dispensée, quantifiant ainsi de façon tangible les efforts entrepris depuis plusieurs années.

En effet, proposer toutes nos formations à distance nous a permis, selon nos évaluations, d'éviter l'émission de plus de 70 000 tonnes de CO2 en 2013 et de se limiter à une émission d'environ 17 tonnes pour les transports du personnel de back-office et de prospection commerciale.

Ramené au nombre d'heure de formation, cela représente environ 150 grammes de CO2 par heure de cours et nous espérons faire baisser ce chiffre dans les années à venir, en proposant toujours plus de formations à distance, en systématisant les réunions de coordination par vidéoconférence, en facilitant le télétravail également pour le personnel de back-office, en continuant d'avoir recours au train pour les déplacements en clientèle.

La réduction des déplacements des collaborateurs passe également par la possibilité ouverte à tous ceux travaillant ou siège d'effectuer une journée par semaine en télétravail.

Le positionnement géographique de certains postes et services a également été étudié afin de limiter les trajets professionnels. Ainsi, notre nouvelle Responsable RH a été positionnée à Courrières où sont déjà basés l'ensemble des services support et informatique. Pour les activités de prospection commerciale, un responsable de compte a été basé sur Paris, à proximité d'une majorité de nos clients.

Par ailleurs, l'une des synergies rendues possible par le rapprochement avec l'organisme ICB concerne l'utilisation de leurs locaux situés en centre-ville de Paris.

L'ensemble de ces mesures a permis en 2015 de réduire le taux d'émission de CO2 à 14,5 tonnes. Compte-tenu de l'évolution du nombre d'heures de cours dispensés, nous arrivons à un score de 104 grammes par heures de cours.

## **2. Procédures externes durables**

En novembre 2012, Intercountry a participé au forum mondial de l'économie responsable de Lille.

En 2013, Intercountry a mis en place des pratiques permettant de limiter les impressions et échanges de documents physiques. Certains documents échangés avec nos clients font l'objet d'une « signature électronique » directement sur notre plate-forme Internet.

### **3. Projets**

Intercountry souhaiterait bénéficier de l'Ecolabel européen.

Soucieux d'instaurer une dynamique positive de respect de l'environnement, nous allons engager dès 2016 une démarche d'analyse et de suivi du caractère RSE de nos différents fournisseurs.

Nous allons recenser les achats de consommables réalisés par l'entreprise et le cas échéant sélectionner des produits équivalents bénéficiant d'écolabels reconnus. Le % de consommables achetés respectueux de l'environnement fera l'objet d'un suivi annuel.

D'autre part, nous allons enquêter auprès de nos prestataires de services pour recueillir leur engagement RSE éventuel.

## Principe relatif 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.*

Nous respectons la confidentialité des dossiers attribués à chacun de nos clients, aucune information n'est divulguée sans leur accord.

Nous sélectionnons avec soin les entreprises avec lesquelles nous travaillons et leur demandons de s'engager à ne pas divulguer des informations confidentielles. Aucune entreprise prestataire de service n'est retenue sur des critères subjectifs mais par une étude approfondie de la qualité et du prix annoncé sur le devis en comparaison avec un cahier des charges prédéfini, précis et identique pour tous.

