

## Communication sur le Progrès 2016

### Pacte mondial des Nations-Unis



## 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

Paris, le 03 aout 2016

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 clients, partenaires et **employés** tout en **préservant** l'environnement. C'est donc dans cet esprit que nous avons **adhéré** dès 2011 au Pacte Mondial de l'ONU. Ainsi, notre **stratégie reflète** les valeurs véhiculées par cette institution, et notre plan d'action est guidé par notre engagement d'entreprise citoyenne.

Par ailleurs, depuis 2016 Intercountry est un groupe : le groupe Intercountry-ICB, **composé** de 5 structures dont une en Espagne.

Ce **développement** majeur nous permet d'avoir une implantation internationale en faisant rayonner nos valeurs et notre conception du travail bien au-delà de nos frontières nationales.

C'est donc avec un immense plaisir que nous renouvelons aujourd'hui notre engagement et le soutien de la part de l'ensemble du groupe Intercountry 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

### INTERCOUNTRY MANAGEMENT

Parc Tertiaire du Rotois - Bât. B  
62700 COURRIERES  
Tél. : 03.21.13.75.21  
SIRET : 402 989 339 00039



## Présentation du groupe Intercountry



En 2016 :

1. 330 clients
2. 12 000 apprenants
3. 225 000 heures de formation
4. 310 collaborateurs
5. 7 M€ de chiffre d'affaires
6. TOP 10 des organismes de formation aux langues en France

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

Notre groupe est spécialisé dans les formations en langues (présentielles et distancielles), permettant aux apprenants de développer leurs compétences linguistiques, professionnelles et interculturelles. Nous avons ainsi développé notre propre plate-forme intégrée de gestion des formations mais aussi nos propres contenus pédagogiques. Nous disposons d'une équipe de plus de 180 formateurs permanents, qualifiés et véritablement impliqués dans la réussite et l'atteinte de nos objectifs. Nous sommes très heureux de permettre à nos apprenants de renforcer leur capacité à communiquer en anglais, français, espagnol, portugais, allemand et italien, de les voir prendre confiance en eux et progresser. Depuis un an, nous continuons à nous diversifier en proposant 3 nouvelles langues : le mandarin, l'arabe et le russe. Cette évolution correspond à notre volonté de rapprocher les peuples, de faire découvrir différentes cultures à chacun de nos participants mais également à chacun de nos salariées.

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

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

Par ailleurs, depuis 2015, plusieurs entreprises du groupe sont certifiées OPQF et DATADOCK. Ces deux certifications sont un excellent gage de qualité pour nos services en formation mais aussi de l'excellence de nos ressources internes.

Nous continuons à conserver notre 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 l'ensemble de nos formations, 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 organismes de formation 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 60%** des collaborateurs en 2016, et **40%** font partis du **comité de pilotage de l'entreprise**.

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

Depuis 2016, chaque **salarié** effectue un entretien annuel avec son **supérieur hiérarchique**. Durant cet entretien, il est **décidé conjointement** des axes d'améliorations à apporter à chaque **salarié**. Ensuite, notre **département des ressources humaines** se charge de proposer à nos **salariés** une formation correspondant aux axes d'amélioration **préalablement** définis. Le but est de faire évoluer les **compétences** de chacun de nos **salariés** et de les faire évoluer en tant qu'être humain.

### **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 de son **bien-être** au travail.  
Une attention particulière est accordée aux **facteurs de stress** afin de les détecter au plus tôt.
- Des **réunions d'équipes régulières**.

- 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.

Afin de permettre à un plus grand nombre de salariés de prendre part à ces moments d'échanges appréciés de tous. Afin de réduire les coûts, notamment ceux affectés aux transports, Intercountry a décidé, en 2015 de modifier le format de ses séminaires en organisant 4 séminaires régionaux qui ont impliqué près de 80% de la masse salariale de nos collaborateurs :

- Un séminaire à Lyon en mars 2016
- Un séminaire à Bordeaux en mars 2016
- Un séminaire à Londres en mars 2016
- Un séminaire à Paris début juillet 2016

### **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 pratiquant le télétravail, autour de coffee-breaks virtuels, de concours photo ou de chaînes d'envoi de cartes postales.

En 2016, la commission bien-être a mis en place les projets suivants :

- « Le challenge employé du mois »
- Le projet célébration des anniversaires professionnels

Ces deux projets ont pour but de renforcer la satisfaction de nos salariés au sein de notre société. De plus, il a été mis en place, dans nos différents centres (Paris, Bordeaux et Courrières), des formations de médecine du travail traitant de l'ergonomie au travail face aux écrans.

En novembre 2016, Intercountry a de nouveau participé à l'enquête « Great Place to Work », avec un taux de participation du personnel de 90%. Le « Trust Index » d'Intercountry, mesuré par le Great Place to Work® Institute, a évalué en 2016, le taux de satisfaction global, de la qualité des relations en milieu de travail perçu par les collaborateurs à 61%.

Le bien-être du salarié est au centre de nos préoccupation car nos collaborateurs sont les principaux vecteurs de notre image de marque auprès de nos partenaires.

#### **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 pour venir en aide aux personnes souffrant de sclérose en plaques.

En 2014, Intercountry a aussi 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 à travers :

- Notre Intranet ouvert à tous, recueillant contributions et commentaires des employés, mais aussi en diffusant les informations organisationnelles et stratégiques en provenant de l'équipe managériale.
- L'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 de 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.

En 2016, Intercountry a fourni à l'association l'œuvre d'orient du matériel informatique et des parcours d'apprentissage Web & Phone de Français Langue Étrangère au bénéfice de 80 apprenants.

### Axes de progrès

Intercountry a organisé sa future stratégie autour de différents thèmes de développement en vue d'améliorer les propositions issues d'une réflexion commune. La gestion et mise en place des actions sont assurées 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, la modernisation de l'offre, l'optimisation des process, ainsi que le Management de projet.

## **Développement**

Intercountry a fusionné avec l'organisme de formation ICB pour créer le groupe Intercountry-ICB. Ce regroupement permet de proposer un catalogue complet avec tous les types de modalités.

En 2017 Intercountry a également racheté la société espagnol Babelia, qui est basée à Madrid. Cette société est spécialisée dans les cours de langue en entreprise, créée en 2000. Elle s'adresse aux 200 clients de toute taille et de tout secteur d'activités, allant de l'énergie à la communication, en passant par la finance et la logistique. La société Babelia intervient principalement à Madrid et Barcelone, mais rayonne à travers toute l'Espagne grâce aux 100 formateurs qui enseignent dans leur langue maternelle.

L'offre de formation de Babelia, dispensée à 2 000 apprenants, essentiellement en présentiel, couvre de nombreuses langues : anglais, français, allemand, portugais, italien, chinois, catalan, espagnol, arabe, russe, roumain, mandarin, japonais...

L'acquisition de la société Babelia, faisant suite à la fusion en septembre 2016 entre les entités Intercountry et ICB, permet un développement à l'international ayant pour but d'accompagner les clients qui évoluent dans un monde de plus en plus ouvert.

Babelia va de son côté pouvoir bénéficier de l'expertise pédagogique d'Intercountry, de sa maîtrise en matière de la gestion de la formation pour le compte de ses clients, d'une offre de formation large et diversifiée. Elle aura pour ce faire accès aux fonctions supports du groupe (marketing, R&D, IT, RH, etc.)

En 2016 Intercountry obtient la certification de ses activités sous le label « OPQF » qui caractérise notre volonté de continuer de nous améliorer. Cette qualification est également importante pour nos clients et prospects car elle atteste, au travers de l'OPQF, de notre sérieux et de notre 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 à **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.

Par ailleurs, nos formations **présentielles** sont situées dans les grandes villes (Paris, Bordeaux et Marseille) et l'ensemble de nos formateurs utilisent les transports en commun, faiblement polluant limitant les émissions de CO<sub>2</sub>.

Intercountry s'efforce 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. Notre fournisseur principal est le site <http://www.unbureausurlaterre.com>. Intercountry achète aussi du papier recyclé (« Responsabilité écologique ») et le réutilise après impression en interne. Tous les salariés limitent leurs impressions sur photocopieurs.

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 CO<sub>2</sub>**

Intercountry encourage l'utilisation des nouvelles technologies pour le travail et les échanges à distance.

Intercountry a décidé de mettre en place à partir de 2014 un indicateur permettant de suivre la quantité de CO<sub>2</sub> émise pour chaque heure de formation dispensée, quantifiant ainsi de façon tangible les efforts entrepris depuis plusieurs années.

Nous avons offert la possibilité aux salariés travaillant au siège d'effectuer, non plus une journée mais deux journées par semaine en télétravail.

Notre groupe a des bureaux à Courrières, Paris, Bordeaux et Madrid, trois de ses quatre villes ont des transports en commun qui émettent des faibles émissions en CO<sub>2</sub> (métro, tramway, RER etc.) et l'ensemble de nos formateurs présentiels les utilisent prioritairement.

L'extension des mesures à l'ensemble du groupe a permis en 2016, de passer du taux d'émission de CO<sub>2</sub> de 14.5 à 23 tonnes alors que les effectifs ont doublé. En dépit, de l'augmentation du nombre d'heures de cours dispensés, nous arrivons à un score de 102 grammes par heures de cours.

## 2. Procédures externes durables

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

En 2016, Intercountry continue ses 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 que l'ensemble de ses sociétés (actuellement 3 sur 4) bénéficie de la certification OPQF mais également de la certification des normes ISO.

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.

Une grande partie de nos fournisseurs sont des sociétés responsables et écologistes (CANON, UN BUREAU SUR LA TERRE etc...). Notre but pour les prochaines années est d'inciter nos clients à suivre notre démarche.

## 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 de 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 les 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 conformité avec un cahier des charges prédéfini, précis et identique pour tous.