

## **Communication sur le Progrès 2017**

### **Pacte mondial des Nations-Unis**



## SOMMAIRE

Déclaration de soutien continu au Pacte Mondial des Nations-Unies .....	3
Présentation du groupe Intercountry .....	4
Principes relatifs aux Droits de l'Homme .....	6
Principes relatifs aux normes internationales du travail.....	7
Principes relatifs à l'environnement .....	10
Principe relatif à la lutte contre la corruption .....	12
Perspectives - Axes d'amélioration.....	12

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

Paris, le 10 Juillet 2018

Depuis la création d'Intercountry en 1992, nous avons à cœur d'offrir à nos clients des prestations de qualité, en appliquant nos valeurs d'implication, de progression et d'innovation à l'ensemble de nos parties prenantes, tout en préservant l'environnement.

C'est dans cet esprit que nous avons adhéré dès 2011 au Pacte Mondial de l'ONU, car notre stratégie s'inspire des valeurs véhiculées par cette institution et notre plan d'action est guidé par notre engagement d'entreprise citoyenne.

Le développement de notre groupe en France et à l'international (Espagne, Philippines) nous oblige à être d'autant plus fidèle à notre responsabilité, bien au-delà de nos frontières nationales.

C'est donc avec une grande sincérité que nous renouvelons aujourd'hui notre engagement et le soutien du groupe 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, Eric WROBLEY

Managing Directors

## Présentation du groupe Intercountry



En 2018 :

- 330 clients
- 10 langues enseignées
- 12 000 apprenants
- 225 000 heures de formation
- 340 collaborateurs
- TOP 10 des organismes de formation aux langues en France
- 7 M€ de chiffre d'affaires

### **Nous sommes Intercountry, Going beyond...**

1. Nous voulons contribuer à repousser les barrières linguistiques et culturelles pour créer du lien dans un monde globalisé.
2. Nous proposons une offre de formation linguistique globale, avec la préoccupation de la performance des apprenants.
3. Nous attachons de l'importance à l'accompagnement des collaborateurs et aux services apportés aux entreprises et aux particuliers.

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

Notre groupe est spécialisé dans les formations aux langues (présentielle et distancielle), permettant aux apprenants de développer leurs compétences linguistiques, professionnelles et interculturelles. Ayant développé notre propre plateforme intégrée de gestion des formations et nos propres contenus pédagogiques, et disposant d'une équipe de plus de 280 formateurs permanents, qualifiés et impliqués, nous sommes heureux de permettre à nos apprenants de renforcer leur capacité à communiquer en anglais, français, espagnol, portugais, allemand, mais aussi en italien, mandarin, arabe, russe et japonais, afin d'acquérir une confiance en eux et de progresser. Cette mission correspond à notre souhait de rapprocher les peuples, de faire découvrir des cultures différentes à chacun de nos apprenants mais également à chacun de nos salariés.

Nous accompagnons, chaque jour, nos clients dans leurs projets de formation, 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.

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

Depuis 2015, plusieurs entreprises du groupe sont certifiées OPQF et DATADOCK. Ces deux certifications sont un excellent gage de qualité pour nos formations mais aussi pour nos ressources internes.

Nous conservons notre statut « argent » dans le cadre de la démarche Ecovadis.



## Principes relatifs aux Droits de l'Homme

1. *Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.*
2. *Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.*

### Objectifs

Intercountry soutient la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme signée le 10 décembre 1948, s'engage à la faire connaître et à la promouvoir auprès de ses employés et de ses parties prenantes.

### Mise en œuvre

Intercountry mène des opérations de sensibilisation pour inciter ses employés à prendre connaissance de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

Intercountry prend un certain nombre d'engagements en faveur de la dignité de la personne humaine dans les domaines humanitaire, éducatif et culturel :

- Depuis 2006, Intercountry reçoit chaque été en stage un étudiant de Pembroke Hill School, une école privée de Kansas City – Missouri (USA) afin d'établir des ponts entre la France et les USA, et favoriser les échanges culturels.
- En 2013, un collaborateur a participé, avec le soutien d'Intercompany, 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 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 ».
- 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 en Français Langue Étrangère au bénéfice de 80 apprenants.

### Mesure des résultats (indicateur à mettre en place en 2018)

Nombre de salariés ayant déclaré avoir lu la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme

## Principes relatifs aux normes internationales du travail

3. *Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.*
4. *Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.*
5. *Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.*
6. *Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.*

### Objectifs

Intercountry s'engage à respecter les normes internationales du travail, le droit d'association, la négociation collective, à favoriser l'égalité des chances et le bien-être de ses employés, à lutter contre toute forme de discrimination, en France et à l'international.

### Mise en œuvre

Intercountry applique 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 respecte la **liberté syndicale** et a mis en place des **Instances Représentatives du Personnel**, avec la présence de 4 Délégués du Personnel.

Intercountry promeut **l'égalité des chances, la parité homme-femme et la diversité à l'embauche**. Le groupe permet à des personnes de toutes origines, quel que soit leur lieu de résidence, ainsi qu'à des personnes handicapées, d'accéder à un emploi s'il se présente.

En permanence à la recherche de nouvelles compétences, Intercountry publie régulièrement des **offres 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.

Un **Règlement intérieur** et un **livret d'accueil**, créé en 2016, sont présentés à tout nouveau salarié intégrant l'entreprise.

Intercountry a mis en place un **Steering Committee** (comité de direction) dont la mission est de porter le projet d'entreprise, de définir la stratégie du groupe avec les dirigeants, et de promouvoir le projet et la stratégie auprès de leurs collaborateurs.

Depuis 2009, Intercountry organise régulièrement des **ateliers** permettant à un grand nombre de salariés de participer à la stratégie de l'entreprise. Afin de réduire les coûts, notamment de transport, Intercountry a décidé en 2015 d'en modifier le format en organisant des ateliers **régionaux** en **présentiel** (Paris, Courrières, Bordeaux, Madrid, Londres) et en **distanciel**, qui ont impliqué au total près de 80 % des collaborateurs en 2018.

Depuis 2016, chaque salarié bénéficie d'un **entretien annuel** avec son supérieur hiérarchique. Durant cet entretien, sont décidés conjointement des axes d'amélioration. Ensuite, le service Ressources Humaines propose au salarié une **formation** correspondant aux axes d'amélioration préalablement définis. Le but est de faire progresser les **compétences** de chacun des salariés et de les faire grandir dans l'entreprise.

Créée en 2013, la **Commission « Bien-être »** (Well-being Commission) d'Intercountry a mené de nombreuses actions visant à améliorer, par des actions concrètes, la satisfaction au travail de l'ensemble des employés. Des **moments d'échanges** ont 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 2016, la Commission « Bien-être » a mis en place le **Projet célébration** pour fêter les anniversaires professionnels.

De plus, ont été mises en place des formations de la médecine du travail sur les différents centres (Paris, Bordeaux et Courrières) concernant **l'ergonomie du travail sur écran**.

En 2017, Intercountry a de nouveau participé à l'enquête « **Great Place to Work** » et les employés y ont largement contribué en apportant leur verbatim. Le « **Trust Index** », 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, reste **stable**.

En 2017, Intercountry a intensifié sa politique de **communication interne** en mettant en place une **newsletter trimestrielle** destinée à l'ensemble des employés. Cette newsletter apporte des informations sur la stratégie, l'organisation, le savoir-faire, les équipes et les collaborateurs, les clients, les engagements sociétaux d'Intercountry. Une **enquête** réalisée auprès des employés à l'issue du premier numéro a permis de recueillir leur **opinion**.

En 2018, Intercountry a proposé une **charte sur l'application du télétravail** dans l'entreprise, pratiqué par un nombre important de salariés.

Depuis 2012, Intercountry a signé avec ses salariés un **accord d'intéressement** afin que chacun puisse recevoir, le cas échéant, une part des résultats générés par l'entreprise.



## Mesure des résultats (indicateurs)

Parité homme-femme : proportion de femmes dans l'entreprise (%)

%	2015	2016	2017
Global	78	60	75
Comité Direction	60	40	40

Nationalité des employés : répartition France/Etranger pour les salariés en CDI

%	2015	2016	2017
France			34
Etranger			66

Prise en compte du handicap : nombre d'employés handicapés embauchés en CDI dans l'entreprise

Nombre	2015	2016	2017
			3

Prise en compte des jeunes : nombre de stagiaires, alternance dans l'entreprise

Nombre	2015	2016	2017
Stagiaires	0	3	2
Alternance	1	1	1

Bien-être, sécurité : taux d'absentéisme, taux d'accidents du travail dans l'entreprise (%)

%	2015	2016	2017
Absentéisme			3,5
Accidents du travail	0	0	0

Great Place To Work : « Trust Index » (%)

%	2015	2016	2017
Trust Index	64	61	60

## Principes relatifs à l'environnement

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

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

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

### Objectifs

Intercountry veille à exercer et à développer son activité dans le respect de l'environnement, en favorisant les formations et le travail à distance, en limitant l'impact de l'entreprise sur le milieu et en demandant à ses employés d'adopter au quotidien des comportements et des pratiques écoresponsables.

### Mise en œuvre

Intercountry favorise les échanges de ses collaborateurs 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 privilégié. Depuis 2013, les comités de direction ont également lieu par webconférence afin de réduire les déplacements. L'entreprise a augmenté la possibilité offerte aux salariés travaillant au siège d'effectuer non plus une journée mais **deux journées par semaine en télétravail**.

Intercountry a, dès l'origine, mis en place un dispositif de **formations à distance** via une plateforme interactive permettant de limiter l'impact des déplacements des apprenants sur l'environnement. Par ailleurs, les formations en **présentiel** sont organisées dans les **grandes villes** (Paris, Bordeaux et Marseille) et l'ensemble des formateurs utilise les **transports en commun**, faiblement polluant et limitant les émissions de CO<sub>2</sub>.

Intercountry applique une **politique d'achats responsable** pour l'ensemble des besoins de l'entreprise. Son fournisseur principal est le site <http://www.unbureausurlaterre.com>. Intercountry achète 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, les employés n'utilisent pas de gobelets en plastique pour le café mais des mugs. En quittant chaque pièce, ils éteignent les lumières ainsi que les appareils électriques et électroniques.

Intercountry poursuit ses pratiques permettant de **limiter les impressions et échanges de documents physiques**. Certains documents échangés avec les clients font l'objet d'une « signature électronique » directement sur la plateforme internet de l'entreprise.

Intercountry a mis 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 de façon tangible les efforts entrepris depuis plusieurs années par l'entreprise. Compte-tenu de l'augmentation du nombre d'heures de cours dispensés, le score se maintient autour de **100 grammes par heure de cours**.

### Mesure des résultats (indicateurs)

Mode de déplacement des salariés : répartition transport individuel/collectif (%)

%	2015	2016	2017
Individuel			80
Collectif			20

Mode de travail : importance du télétravail chez les salariés en CDI (%)

%	2015	2016	2017
Télétravail			55

Emissions de CO<sub>2</sub> : taux d'émission par heure de cours dispensé (grammes)

	2015	2016	2017
Total (tonnes)	14,5	23	25
Par heure de cours (g)	104	102	100

## 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.*

### Objectifs

Intercountry s'engage à appliquer la tolérance zéro en matière de corruption sous toutes ses formes, en interne comme en externe.

### Mise en oeuvre

Intercountry respecte la **confidentialité des dossiers** attribués à chacun de ses clients, aucune information n'est divulguée sans leur accord.

Intercountry **sélectionne avec soin les entreprises** avec lesquelles elle travaille et leur demande de s'engager à ne pas divulguer des informations confidentielles. Aucune entreprise prestataire de service n'est retenue sur des critères subjectifs, mais à la suite d'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.

## Perspectives - Axes d'amélioration

Intercountry veut poursuivre activement son engagement sociétal validé par son adhésion au Global Compact.

En particulier, Intercountry souhaite impliquer davantage ses employés dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale, intensifier la mise en place d'indicateurs de performance sociétale dans l'entreprise, faire connaître sa démarche et ses engagements auprès de ses parties prenantes, faire le lien ultérieurement entre les 10 principes du Global Compact et les 17 ODD (Objectifs de Développement Durable) des Nations Unies.