

intercountry

Going beyond

Communication sur le Progrès

Pacte mondial des Nations-Unis 2020



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Qualiopi 
processus certifié
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Déclaration de soutien

Paris, le 28/09/2021

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.

Nous sommes fiers de partager, respecter et de soutenir les 10 principes du Global Compact particulièrement en termes de respect des droits de l'homme et du droit du travail, de lutte contre la corruption, de respect de l'environnement et de la sauvegarde des ressources.

Aussi, nous avons le plaisir de confirmer, par la publication de notre COP (Communication On Progress), notre soutien continu au Pacte Mondial et d'intégrer ces principes à notre management, de promouvoir ces engagements auprès de nos collaborateurs, clients et fournisseurs,

Eric WROBLEY

Managing Director



Présentation d'Intercountry

Chiffres clés

Depuis 1995, le groupe Intercountry est spécialisé dans le domaine de la formation en langues avec une méthode basée sur des solutions en situation présentielle et distancielle, individuelles et collectives, où la mesure et l'optimisation de la progression sont essentielles. Voici quelques chiffres synthétisant notre activité en 2020 :



310 Collaborateurs



CA : €7 Millions



**Top 5 formation
langues**



Notre équipe pluridisciplinaire se mobilise au quotidien pour apporter à ses clients des solutions parfaitement adaptées.

Nos résultats



**4,7 étoiles sur
Google**

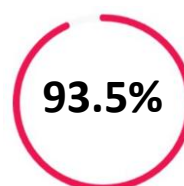
+0,46
niveau CECRL



**Progression
moyenne avec 25h
formateur**



**Taux d'utilisation du
E-learning**



**Apprenants
Satisfaits**



**Taux d'assiduité des
formations**

Nos valeurs

La mission d'Intercountry consiste à permettre aux entreprises et aux particuliers de s'affranchir des barrières linguistiques et culturelles, en leur proposant des dispositifs de formation linguistique pertinents.

La vision d'Intercountry s'inscrit dans une démarche de performance globale et durable, en veillant à satisfaire au mieux l'ensemble des parties prenantes : clients, fournisseurs, collaborateurs, collectivités et associés.



L'implication

Chez Intercountry, nous pensons que la formation est au service de la personne. Elle permet de se dépasser, de s'affranchir des frontières, d'aller vers les autres, de créer du lien.

Les formateurs exercent une véritable vocation qui leur procure une satisfaction : celle de voir les apprenants aller au-delà. Les relations entre apprenants et formateurs sont basées sur le respect, l'écoute, la proximité et la convivialité.

Intercountry est ainsi impliqué dans une démarche d'entreprise citoyenne, respectueuse de son environnement.



La progression

Chez Intercountry, nous nous engageons à satisfaire les clients, entreprises et particuliers, en partant de leurs besoins et en examinant le Retour sur les Attentes. La méthode et les solutions proposées par Intercountry permettent aux apprenants de mesurer les progrès et les résultats obtenus par rapport aux standards européens.

Cet engagement se concrétise dans nos outils de gestion et de reporting, qui permettent un suivi sur le plan individuel et collectif.



L'innovation

Chez Intercountry, nous accompagnons la mondialisation et la digitalisation par des méthodes de formation innovantes, en présentiel ou en distanciel, tout en préservant la relation humaine entre le formateur et l'apprenant.

L'innovation n'est pas une fin en soi mais un moyen pour être plus efficace, en faisant preuve d'adaptation permanente et de créativité.

Pour Intercountry, l'enjeu de l'innovation passe par l'organisation, la recherche cognitive, l'ingénierie de formation et les nouvelles technologies.

Certifications et RSE



Qualiopi

Intercountry est certifié Qualiopi. Cette qualification est délivrée selon un examen rigoureux de notre système Qualité. Qualiopi permet de garantir que nous travaillons suivant des critères rigoureux : respect de la réglementation et du code de déontologie, adéquation des compétences et des moyens aux actions de formation, adaptation de parcours aux besoins des apprenants, satisfaction des clients...



France compétences

Intercountry a développé ses propres certifications reconnues par France Compétences et éligibles au CPF



Datadock

Nous sommes référencés Datadock ce qui nous permet d'attester de notre conformité vis-à-vis des 6 critères qualité de la loi sur le financement de la formation professionnelle.

En mars 2021 nous passons notre audit pour l'obtention de la certification **Qualiopi** via le certificateur **ISQ**.



Fédération de la formation professionnelle

Intercountry est adhérent de la FFP qui porte dans le débat national des propositions et des initiatives pour encourager et valoriser l'investissement dans le développement des compétences.



Notre engagement sociétal

Adhérent au global compact depuis 2014, Intercountry en partage les valeurs et s'inscrit dans une démarche de performance globale et durable, en veillant à satisfaire l'ensemble des parties prenantes : clients, fournisseurs, collaborateurs, collectivités et associés.

Au quotidien, Intercountry s'engage sur les dix principes du Pacte Mondial relatifs aux Droits de l'Homme, aux normes du travail, à la protection de l'environnement, et à la lutte contre la corruption.

Intercountry est fière de permettre à des personnes de toutes origines et orientations, quelque que soit leur lieu de résidence ou aux personnes handicapées, d'accéder à un emploi sans discrimination.

Ainsi, Intercountry met son centre de ressources pédagogiques au service du Secours Catholique, du CADA d'Arras et de l'Œuvre d'Orient pour permettre l'apprentissage du français auprès de réfugiés.



Ecovadis : Entreprise eco-responsable

Intercountry a obtenu la qualification **Silver** par EcoVadis – Supplier Sustainability Ratings – plateforme collaborative offrant des évaluations de la performance développement durable des fournisseurs.

Notre politique environnementale vise notre sobriété énergétique, dans nos déplacements ainsi que l'utilisation de ressources durables pour la tenue de nos enseignements.

Droits de l'Homme et 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.*

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.

Actions

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 2020, et 40% font partis du comité de pilotage de l'entreprise.

Formations et développement des compétences

Depuis 2017, 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.

Pratiques managériales

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.

Actionnariat salarié

Nous avons profondément modifié la gouvernance de l'entreprise en permettant le développement de l'actionnariat salarié. Une société a été créée (INTERCOUNTRY SHAREHOLDERS) et ce sont près de 50 salariés qui ont accepté de prendre part à ce projet.

Le succès de cette opération d'actionnariat salarié montre également l'attachement important qu'ont les employés vis-à-vis d'Intercountry et des valeurs que nous portons.

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.

Ces 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 des formations de médecine du travail traitant de l'ergonomie au travail face aux écrans.

En 2021, nous avons également poursuivi les actions de sensibilisation, notamment suite aux impacts du COVID 19, avec une campagne volontariste d'information aux risques liés au télétravail. Ceci représente une part importante de nos conditions de travail de nos salariés.

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

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.

Mise en place d'un CSE

Intercompany a mis en place un CSE dans le but d'intensifier les échanges avec l'ensemble du personnel.

Responsabilité globale et engagement associatif

Depuis 2017 Intercountry soutient l'œuvre d'orient en fournissant des parcours de langues. Cette opération est reconduite en 2021 vers les réfugiés en France pour leur permettre de développer l'apprentissage du Français.

Développement

Intercountry a obtenu la certification QUALIOPi et s'inscrit pleinement dans une démarche d'amélioration continue de ses process ainsi que de la satisfaction des apprenants

Principes relatifs à l'environnement

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

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 présentiels 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 CO₂.

Actions

Procédures internes durables

➤ Développement des visioconférences

L'ensemble de nos salariés est sensibilisé à la problématique du développement durable.

Si nous avons une part importante de nos cours par téléphone, nous avons déployé une solution de visioconférence basée sur gotomeeting en 2020. Nous avons étendu en 2021 avec d'autres systèmes tels que Teams. Tous nos cours en distanciels sont maintenant effectués en visioconférence par ce système.

Le Covid-19 a également eu un impact sur la réalisation des cours en présentiel. Nous avons offert à nos clients la possibilité de convertir ces heures de présentiel en visioconférence avec un impact positif sur notre empreinte carbone.

En 2021 ce sont plus de 70% des cours qui ont été réalisés en distanciel limitant ainsi notre impact sur l'environnement dans le cadre des déplacements qui auraient dû intervenir dans le cadre de formations en présentiel.

Ecoconception

Nous avons entrepris depuis 2020 une démarche d'écoconception de nos supports destinés aux formations présentielles. Ceux-ci sont élaborés en visant notre sobriété dans l'utilisation des pages destinées à la formation des apprenants. En outre ces documents sont remis préférentiellement au format électronique.

En cas de demande expresse du client, nous imprimons ces documents sur du papier ecolabellisé.

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

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

Nous avons développé plus encore le télétravail. Tous nos salariés bénéficient de tout ou partie de leur temps de travail en distanciel.

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.

Notre groupe a des bureaux à Paris, Bordeaux et Madrid, trois de ses quatre villes ont des transports en commun qui émettent des faibles émissions en CO₂ (métro, tramway, RER etc.) et l'ensemble de nos formateurs présentiels les utilisent prioritairement.

Développement

Nous prévoyons la mise en place en 2022 d'un nouveau système de e-learning qui pourra apporter de nombreuses utilisations sur des formations qui jusqu'à présent n'en bénéficiaient pas encore.

Cette nouvelle interface va étendre notre utilisation de supports numériques au détriment des supports physiques.

Dématérialisation

Nous avons opéré en 2021 la dématérialisation totale de nos processus de facturation. Nos clients ont désormais à disposition leurs factures au format exclusivement électronique.

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.*

Engagements et objectifs

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.

Avec la mise en place des Lois dites « RGPD » Intercountry a une démarche volontariste sur la confidentialité des données et leur exploitation