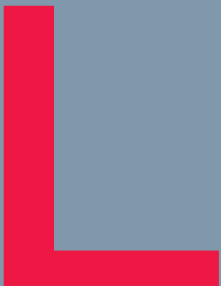




## Global Compact – COP

Mesures prises et axes de progression  
pour intégrer les 10 principes du Global  
Compact dans nos activités quotidiennes



# Engagement de Linguaphone au Global Compact



Linguaphone a depuis toujours veillé à intégrer dans ses activités des enjeux environnementaux, sociaux, économiques et éthiques et elle l'a formalisé en signant en 2013 la charte RSE de la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP). Linguaphone travaille à aller plus loin et a initié un travail de normalisation ISO 26000 dont l'aboutissement est prévu en 2023.

Sur le constat que les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption faisaient partie intégrante de sa politique de développement, elle les a formellement intégrés dans sa stratégie, sa culture et ses opérations quotidiennes.

Linguaphone cherche également à les faire progresser dans sa zone d'influence en les déclarant à ses parties prenantes : son personnel, ses clients et ses prestataires.

Linguaphone soutient le Global Compact et renouvelle son engagement envers l'initiative et ses 10 principes.

Elle est aujourd'hui fière de vous présenter sa deuxième Communication sur le Progrès (COP) qui formalise les 10 principes du Global Compact dans ses activités quotidiennes.

Sana Ronda  
Présidente Linguaphone

# Les 10 principes du Global Compact



# 1. Principes relatifs aux Droits de l'Homme



# Notre politique et nos engagements

Linguaphone veille à respecter les règles sociales et légales, notamment le cadre légal du travail et le respect de la vie privée. Nous assurons également l'égalité des chances pour nos collaborateurs et un environnement positif et respectueux pour tous.

Linguaphone s'engage à :

- Respecter les lois en vigueur et à appliquer le principe de vigilance
- Partager avec nos collaborateurs, partenaires et clients, les valeurs de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
- Respecter la confidentialité des informations de nos clients, à ne pas tromper ou à induire en erreur, à ne pas nuire à des personnes ou à la société dans son ensemble
- Refuser de travailler avec des organisations, entreprises, personnalités reconnues directement responsables d'atteintes graves aux droits de l'homme ou à l'environnement
- Promouvoir l'égalité d'opportunité pour tous en matière d'emploi – sans discrimination aucune
- Développer un dialogue social, constructif et inclusif

Linguaphone veille à dispenser à tous une formation équitable, inclusive et de qualité et se lance dans une normalisation de ses services à l'apprenant ISO 29993 dont l'aboutissement est prévu en 2023

# Leur mise en œuvre

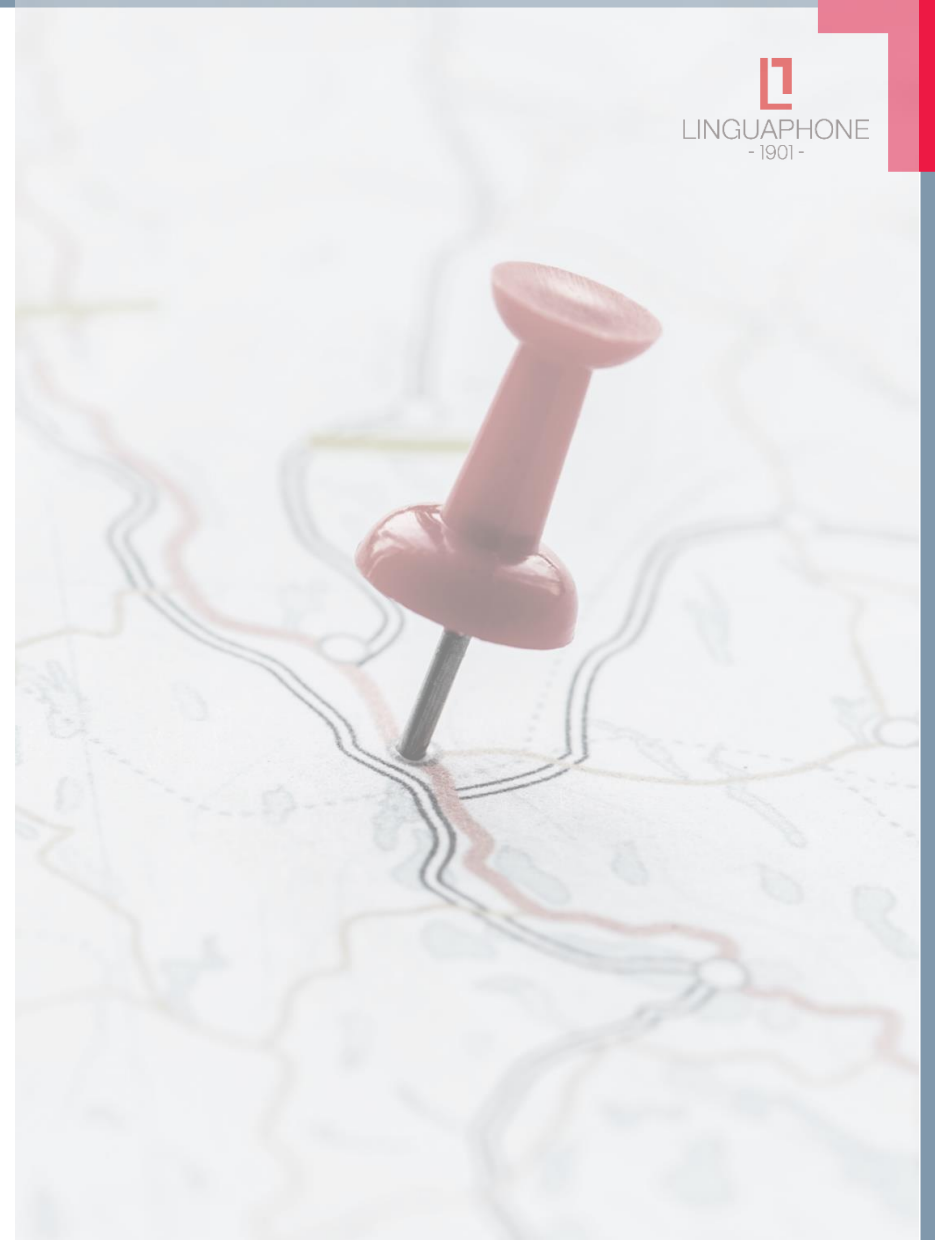
- Nous avons formalisé nos engagements RSE sur notre site internet : <https://www.linguaphone.fr/rse/>
- Notre règlement intérieur, affiché dans nos locaux, contient une mention sur le « respect de la dignité et la liberté de chacun »
- La transparence de nos pratiques et de nos valeurs par la réponse à des enquêtes sur le respect des Droits de l'Homme menées par nos clients
- La mention de notre engagement à respecter les principes relatifs aux Droits des Hommes et du respect du droit du travail dans nos contacts avec nos clients et prospects
- La recherche de l'engagement de nos fournisseurs au respect des Droits de l'Homme et des règles législatives
- L'application de notre Politique de Confidentialité et notamment celle RGPD et sa formalisation sur notre site internet : <https://www.linguaphone.fr/politique-de-confidentialite/>
- Les élections des délégués au Comité Social et Economique, conformément au protocole électoral en vigueur
- Respect du droit social et des accords de notre convention collective concernant la rémunération des heures supplémentaires, des heures de préparation pédagogique ou des trajets. Nous rémunérons le temps de déplacement et le coût de ce dernier quand nécessaire. Nous devançons même notre convention collective car nous rémunérons depuis toujours les annulations hors délais à nos formateurs, chose qui n'a été inscrite dans la convention collective qu'en 2019
- Des processus de recrutement formalisés et certifiés NF214 Services qui garantissent des recrutements sur les compétences des candidats, sans discrimination aucune



# La mesure des résultats

Aucun jugement de violation des droits de l'Homme, ordonnance, amende ou autre événement (KPI : 0)

Aucun fournisseur reconnu directement responsable d'atteintes graves aux Droits de l'Homme ou à l'environnement (KPI : 0)



## 2. Principes relatifs aux conditions de travail





# Notre politique

Historiquement, le secteur de la formation linguistique est plutôt féminisé et favorise la diversité des cultures et des nationalités. Linguaphone a depuis toujours placé l'humain au cœur de ses préoccupations et traite avec respect ses clients, fournisseurs, partenaires et employés.

Ainsi, le développement des compétences de nos collaborateurs et la création d'un environnement de travail propice à l'épanouissement personnel font partie de notre fonctionnement et sont garantis par la mise en place de procédures dans un souci d'amélioration continue certifiées par NF 214 Services et Qualiopi.

Dans nos métiers, le respect des principes relatifs aux conditions de travail se situe à plusieurs niveaux :

- Respect du droit et législation en vigueur
- Formation, et bien-être des collaborateurs
- Evolution, rémunération

- Former et accompagner notre personnel
- Se comporter de manière socialement responsable en respectant les lois en vigueur et appliquer le principe de vigilance
- Structurer notre dialogue social avec la nomination d'un délégué du personnel en interne
- Partager les retours d'expérience, succès et difficultés entre les équipes
- Veiller à la répartition des charges de travail et à anticiper les plannings pour éviter le stress
- Proposer une rémunération équitable à tous nos collaborateurs
- Permettre aux employés de récupérer les heures supplémentaires ou d'être payés pour celles-ci
- Observer strictement la réglementation concernant l'utilisation des travailleurs indépendants et des auto-entrepreneurs
- Condamner tout comportement discriminatoire ou de harcèlement, que ce soit sexuel ou moral. Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement sexuel ou moral est passible d'une sanction disciplinaire
- Condamner toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, ainsi que le travail des enfants
- Optimiser le temps de déplacement et de trajet de nos formateurs
- Favoriser le recrutement local pour limiter les trajets et déplacement, développer les formations à distance dans le but de limiter l'émission de CO2
- Garantir à nos collaborateurs des conditions de travail décentes et sécurisées
- Privilégier le recrutement en interne pour tout poste vacant
- Refuser de travailler avec des organisations, entreprises, personnalités reconnues directement responsables d'atteintes graves aux droits de l'homme

# Leur mise en œuvre 1/2

Conscient que le succès de l'entreprise est entre les mains de ses collaborateurs, la gestion des Ressources Humaines est pilotée par Robert Valin, cofondateur de Linguaphone. Différentes mesures ont été prises pour créer un lieu favorisant le développement personnel :

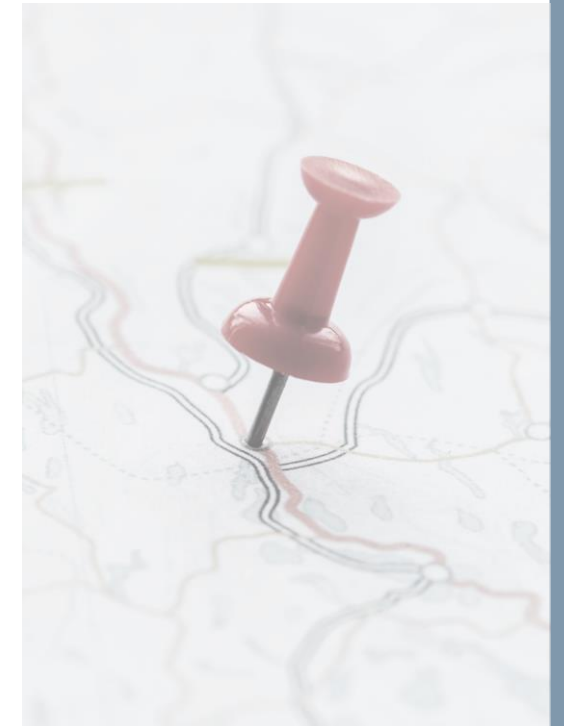
- Nous veillons au développement des compétences et de la mobilité interne :
  - Plusieurs membres de nos équipes encadrantes ont par exemple débuté chez nous en tant que formateurs ou coordinateurs de formation
  - Nous consacrons chaque année plus de 3,5% de notre masse salariale au développement des compétences en :
    - ✓ formant nos formateurs non natifs en Français Langue Etrangère pour favoriser leur intégration en France
    - ✓ mettant à jour les compétences de nos formateurs : partage des innovations pédagogiques et formation à leur utilisation
    - ✓ accompagnant l'ensemble de notre personnel dans les évolutions de notre environnement et les requis pour y réussir
- Nous avons intégré dans notre règlement intérieur, diffusé à l'ensemble des salariés, une section sur le harcèlement et les discriminations
- Un accord de télétravail a été négocié avec le CSE et est déployé : il répond aux aspirations des salariés et aux besoins de l'entreprise
- Un entretien professionnel biennal est en place pour notre personnel : échanges sur les compétences, identification d'axes d'amélioration, fixation de buts au regard des objectifs communs, échange sur les requêtes et point sur les primes de résultats et la rémunération
- Nous tenons des réunions mensuelles dans le cadre du dialogue social
- Nous veillons à la bonne affectation du personnel et à sa montée en compétence
  - En cas de création de nouveau poste, ouverture de son recrutement en interne et externe
  - Parcours d'intégration systématique à l'embauche visant à outiller le recruté pour qu'il cerne rapidement le fonctionnement de l'entreprise et de ses acteurs et qu'il soit opérationnel à son poste
- Nous rémunérons les heures supplémentaires des heures de préparation pédagogique ou des trajets dans le respect du droit social et des accords de notre convention collective et le faisons depuis toujours pour les annulations hors délais à nos formateurs (point inscrit dans la convention collective en 2019)

# Leur mise en œuvre 2/2

- Veille au bon équipement des collaborateurs et à la répartition de la charge de travail entre les équipes en cas de flux importants afin de limiter les heures supplémentaires
- Compensation des déplacements dans le respect du droit social et des accords de notre convention collective : nous rémunérons le temps de déplacement et le coût de ce dernier quand nécessaire
- Mise en place d'une politique de réduction des déplacements pour le respect et le bien-être de nos formateurs et partage de cette politique avec nos clients pour qu'ils y contribuent
- Procédure d'alerte sur les questions de discrimination ou d'harcèlement
- Procédure de médiation qui peut être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral ou sexuel ou par la personne mise en cause
- Nomination et formation de deux responsables de secourisme (certificat national de Sauveteur-Secouriste du Travail (SST)), Eric Nallamoutou et Laëtitia Kouawe.
- En 2018, déménagement accompagné par un bureau d'étude afin d'assurer un environnement de travail optimal à nos collaborateurs. En 2020, révision de l'aménagement de nos locaux et de l'équipement de nos collaborateurs pour s'adapter à COVID-19
- En 2020, mise à jour de notre politique de Santé et Sécurité pour s'adapter à COVID-19 et adaptation de notre personnel au travail à distance
- En 2022, dans le cadre de la mise en place de l'accord sur le télétravail, revue globale et adaptation de l'équipement de notre personnel pour leur offrir un même environnement de travail à domicile comme au bureau (base légère, double écran, téléphonie mobile, etc.)
- Nous sollicitons régulièrement la visite de la médecine de travail pour vérifier la posture au travail, la bonne position par rapport à l'écran, la luminosité, ...
- En 2021, mise en place d'un groupe « expérience collaborateur » animant des minutes informelles concernant la vie dans l'entreprise pour renforcer la cohésion d'équipes et le lien entre administratifs et formateurs

# La mesure des résultats

- 11 réunions CSE (tous les mois sauf août) dans le cadre du dialogue social en 2021
- 108 heures de formation proposées à l'ensemble de nos collaborateurs en 2021 (4 860€ soit 0,24% de la masse salariale 2021, exceptionnellement < 3,5% de notre masse salariale : le budget de notre projet 2021 était supérieur à 3,5% mais l'obtention tardive des accords l'a décalé sur 2022)
- 4,92% d'absentéisme des salariés, formateurs inclus (maladie et absences diverses dont absences dues à Covid 19) en 2021 (KPI : <5%)
- Aucune action prud'hommale en 2021 et en cours et aucune condamnation aux Prud'hommes depuis 10 ans (KPI : 0)
- Aucun incident ou condamnation à noter en termes de discrimination ou de harcèlement (KPI : 0)
- Un accident du travail en 2021 (hors trajet domicile-travail) (KPI : 1)
- 100% des salariés en interne et formateurs couverts par une protection sociale complémentaire (ou qui sont couverts par une protection étrangère)



# Quelques statistiques

Global	2019	2020	2021
Nombre de salariés du Groupe Linguaphone au 31/12	183	177	137
Proportion de femmes sur l'effectif total	71%	71 %	68 %
Nationalités différentes représentées	34	36	44
Fonctions d'encadrement			
Proportion de femmes	67%	67%	56%
Proportion de femmes au Comité de Direction	71%	71 %	71%
Turnover : ancienneté moyenne chez Linguaphone	12 ans	12 ans	12 ans
Formateurs			
Proportion de formations faites par des formateurs permanents	75%	80%	80%
Nombre de formateurs travaillant en télétravail	25%	80%	80%
Turnover : ancienneté moyenne chez Linguaphone (KPI : 5 ans)	14 ans	13 ans	13 ans



# 3. Principes relatifs à l'environnement



7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement

8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

**Environnement**

# Notre politique

Dans le secteur de la formation linguistique, il faut prendre en compte l'impact sur l'environnement à chaque étape de la relation du dispositif lors de :

- la conception des contenus de formation,
- la mise en place de la formation dans le cadre du dispositif,
- la planification des cours pour trouver le formateur le mieux adapté aux besoins des clients, mais ayant par ailleurs le moins de déplacements à faire ou chercher des solutions pour limiter cet impact

Par ailleurs, la gestion des centres de formations et du fonctionnement administratif et commercial doit également inclure ce principe

# Nos engagements

- Respecter l'environnement et assumer ses responsabilités envers lui
- Respecter l'ensemble des lois et réglementations environnementales et prendre des mesures pour éviter des effets néfastes sur l'environnement
- Mettre en place une politique de sensibilisation interne et externe sur les questions environnementales
- Favoriser une approche proactive et lancer des actions afin de promouvoir un sens de responsabilité accru
- Appliquer une politique de recyclage des fournitures de bureau et limiter les fournitures papiers
- Réduire la consommation de CO2 via l'optimisation du recrutement local, du temps de déplacement et du temps de trajet de nos formateurs, le développement des formations à distance, la sensibilisation de nos clients, les outils et la centralisation de notre fonctionnement administratif, la digitalisation et le recyclage de nos contenus de formation.
- Appliquer une gestion intelligente de l'environnement et du développement lors du choix des supports pédagogiques et de l'impression de documents
- Utiliser des produits recyclables et durables dans la mesure du possible et sélectionner nos fournisseurs de façon objective et neutre
- Prendre en compte l'impact carbone dans l'organisation des rendez-vous commerciaux prospects et clients en les organisant par visioconférence ou en prenant les transports en communs en fonction de ce qui est le moins impactant

Depuis notre adhésion à la charte de la FFP et au Pacte Mondial en 2019, différentes mesures ont été mises en œuvre pour formaliser nos valeurs, communiquer nos engagements, et les faire respecter, notamment :

- Limite sur nombre de copies par mois et par formateur, digitalisation des dossiers stagiaires, réduction du nombre de documents imprimés, informatisation des processus, etc.
- Mise en place d'un tableau de suivi des achats
- Utilisation d'ampoules led à basse consommation
- Utilisation d'essuie-tout ultra-durable « [the cheeky panda](#) »
- Utilisation de liens internet plutôt que de l'impression papier pour la communication interne et externe
- Utilisation des transports en commun plutôt que des véhicules personnels pour les déplacements professionnels. L'exemple est donné par la Direction Générale qui privilégie ce mode de transport.
- Rénovation des locaux : chauffage pompe à chaleur, double-vitrage, isolation, etc.
- Achat de clé électronique afin de répondre aux Appels d'Offre de manière dématérialisée
- Sensibilisation des employés aux petits éco-gestes (éteindre les lumières, le chauffage, les appareils électroniques, limiter la consommation d'eau, etc.)
- Développement de nos ressources pédagogiques dématérialisées
- Recyclage du contenu de formation créé lors de la digitalisation de nos formations
- Réduction de la taille de nos locaux, nous permettant de réduire nos consommations énergétiques
- Mise en place de thermostat mural par pièce, afin de faire fonctionner uniquement les pièces en cours d'utilisation
- Proposition systématique du matériel informatique en fin de vie aux salariés et offre à des associations, ...
- Mise en place de sponsor et relai de projets scientifiques et environnementaux

# Leur mise en œuvre : une politique de déplacements réduits et optimisés de nos équipes, formateurs comme administratifs

- Formations en grand nombre sur un même site : encouragement au déplacement du nombre de formateur nécessaire plutôt que celui d'un grand nombre d'apprenants
- Limitation de l'empreinte carbone : déplacements effectués par nos formateurs en majorité en transports en commun, proposition de la Direction de mettre en place les déplacements professionnels en vélo
- Investissement dans de l'humain pour optimiser les plannings formateurs et limiter les déplacements à des demi-journées ou des journées entières
- En cas de formations sur site au nombre limité, de site de formation au déplacement trop important ou de planning de nos formateurs non optimisé :
  - ✓ Réorganisation des parcours pour regrouper le présentiel ou encouragement à la formation à distance
  - ✓ Préconisation dès le démarrage d'un parcours 100% à distance
- Adaptation possible à tout moment du média de la formation au contexte planning, besoins et situation sanitaire : réversibilité de nos formations présentiels en collectifs ou individuels + formateurs outillés, formés et expérimentés
- Introduction de l'animation en mode hybride de nos formations en inter-entreprise (en présentiel et à distance)
- Mise en place d'une politique de recrutement localisée des formateurs pour une minimisation des trajets
- Suivi mensuel du taux de déplacement de nos formateurs et des frais de déplacements de nos équipes administratives
- Réalisation de nos échanges internes sans déplacement par visioconférence
- Proposition systématique d'organiser les points clients par visioconférence
- Mise à disposition de nos locaux facilement accessibles en transports en commun

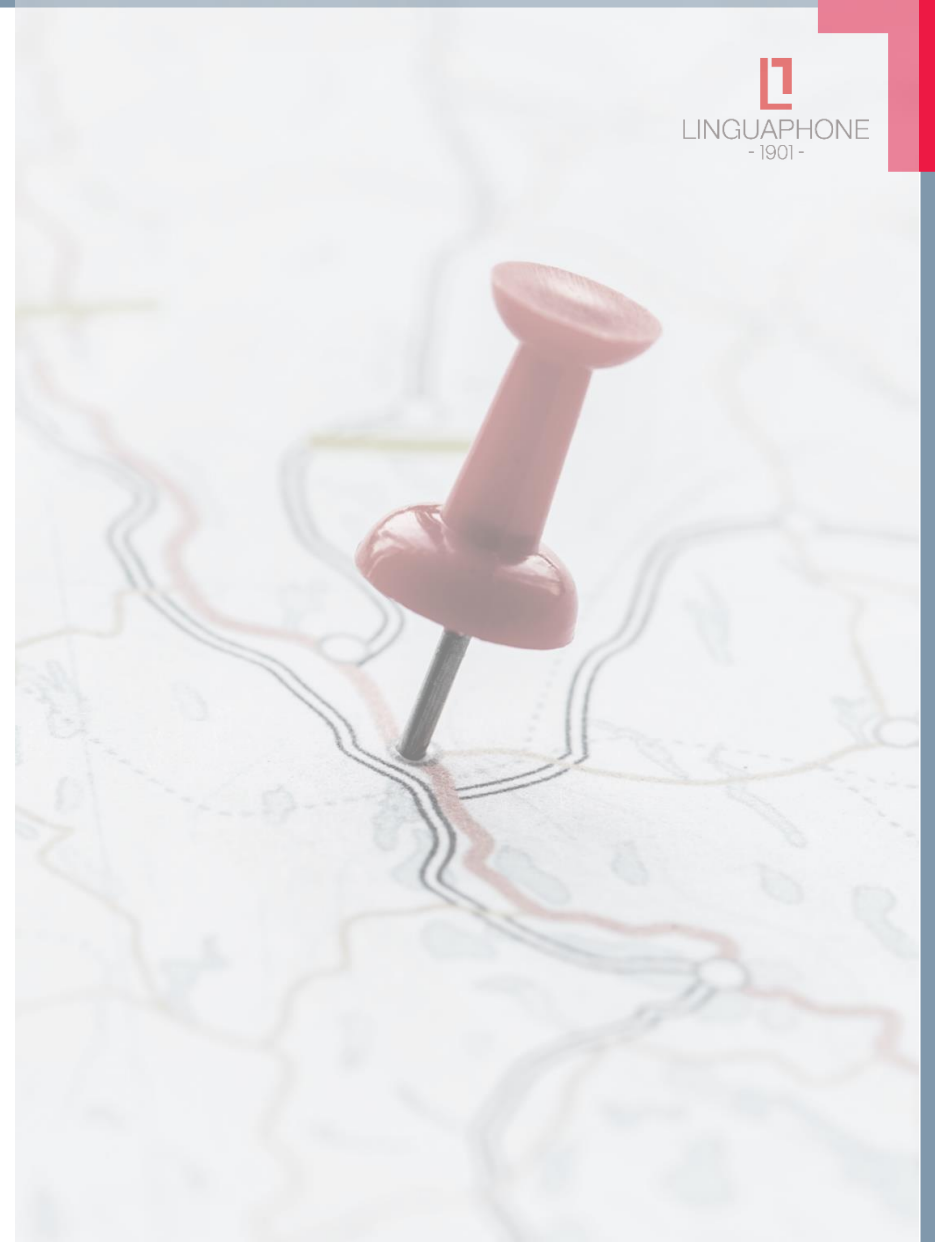
# Leur mise en œuvre : La maîtrise de notre empreinte environnementale

- Proposition de formules de formations éco-responsables : optimisation des temps formateurs, recyclages des contenus pédagogiques existants, communauté
- Limitation de l'impression des supports : mise à disposition sur notre plateforme LMS et accessibilité aux parties prenantes de l'ensemble des documents pédagogiques (livrets pédagogiques de la formation, supports utilisés par les formateurs durant les séances...) et administratifs (résultats de diagnostic préformation, convocation, planning...). Remplacement des supports pédagogiques papiers par des supports digitalisés
- En cas d'impression nécessaire : utilisation de papier recyclé et recyclage des cartouches via l'entreprise [Conibri](#)
- Recyclage systématique des ampoules et des piles
- Digitalisation de l'ensemble de nos procédures : du diagnostic préformation à la satisfaction et la facturation via notre LMS
- Accessibilité de la plateforme 24h/24h sur tout support média (tablette, smartphone et ordinateur)
- Limitation de notre consommation d'énergie : locaux rénovés, équipés d'un chauffage à pompe à chaleur et d'un éclairage à économie d'énergie, isolation
- Utilisation continue de tasses ou de gobelets en carton recyclable
- Limitation des impressions en interne : stockage et partage de nos documents dans un Cloud
- Limitation de l'utilisation des caméras durant les échanges par visio tant pour le personnel administratif durant les réunions que pour les temps de formation apprenants-formateurs
- Remplacement de l'envoi des pièces-jointes par e-mail par l'utilisation de liens internet, afin de réduire la taille moyenne des messages
- Conversion de nos actions marketing & cadeaux clients en arbres en participation à la reforestation des régions françaises - gestion durable et financement de l'accroissement des puits de carbone : [EcoTree](#). En 2020, nous avons planté 70 arbres conifères Douglas
- Sponsor 2021 : le projet de l'association [juste 2°C](#) . Digitalisation de l'expérience juste 2°, intégration dans les ressources additionnelles
- Ajout dans la minute informelle aux collaborateurs d'un point « RSE » présentant des initiatives et projets de vote sur une initiative à adopter



# La mesure des résultats

- Recyclage du matériel : renouvellement du mobilier uniquement si nécessaire (aucun renouvellement depuis 2018), parc informatique (renouvellement des écrans en 2021 et don de l'ancien matériel à une école publique)
- Nous n'avons plus de stock de livres supports de formation et traitons les commandes au cas par cas avec une remise directe à l'apprenant
- Recyclage de la totalité de nos consommables imprimantes via l'entreprise [Conibri](#) (KPI : 100%). Depuis sa mise en place en 2014, nous avons ainsi recyclé 92,5kg de consommables imprimantes



## 4. Principes relatifs à la lutte contre la corruption



# Notre politique et nos engagements

- Engagement public signé par le dirigeant sur une politique de tolérance zéro à la corruption explicitement portée par Linguaphone et connue de l'ensemble du personnel
- Chacun de nos collaborateurs s'engage à ne pas solliciter, donner ou recevoir des cadeaux ou faveurs dans le cadre de leur relation avec nos clients, sauf les cadeaux d'une valeur modeste et des frais de représentation modeste qui font partie de la pratique courante de la relation professionnelle
- Linguaphone travaille actuellement à la mise en place d'une charte achats responsables avec ses fournisseurs
- Nos collaborateurs ne doivent ni réaliser ni encourager toute action qui évoquerait la suggestion d'un conflit entre les intérêts personnels et professionnels de ses partenaires

# Nos engagements

- Linguaphone s'engage à ne participer à aucune activité liée au blanchiment d'argent
- Protection et confidentialité des données internes et des clients via un système d'accès limité aux données
- Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations de nos clients, à ne pas tromper ou à induire en erreur, à ne pas nuire à des personnes ou à la société dans son ensemble
- Tout comportement déloyal vis-à-vis de nos concurrents est proscrit
- Tous nos collaborateurs sont incités à ne participer à aucune activité dont le but est d'induire en erreur des autorités publiques ou fiscales ou des tiers et ne doit pas intervenir dans la provision de services provenant de fonds issus d'actes criminels
- Linguaphone insiste sur l'honnêteté, la transparence et l'équité dans tous les aspects de ses activités et exige les mêmes qualités dans ses relations avec l'ensemble de ses interlocuteurs professionnels
- Linguaphone s'engage à se comporter équitablement et avec intégrité vis-à-vis de tous ceux concernés par ses activités. Cependant, des considérations de concurrence commerciale peuvent conduire à certaines contraintes en matière de transparence

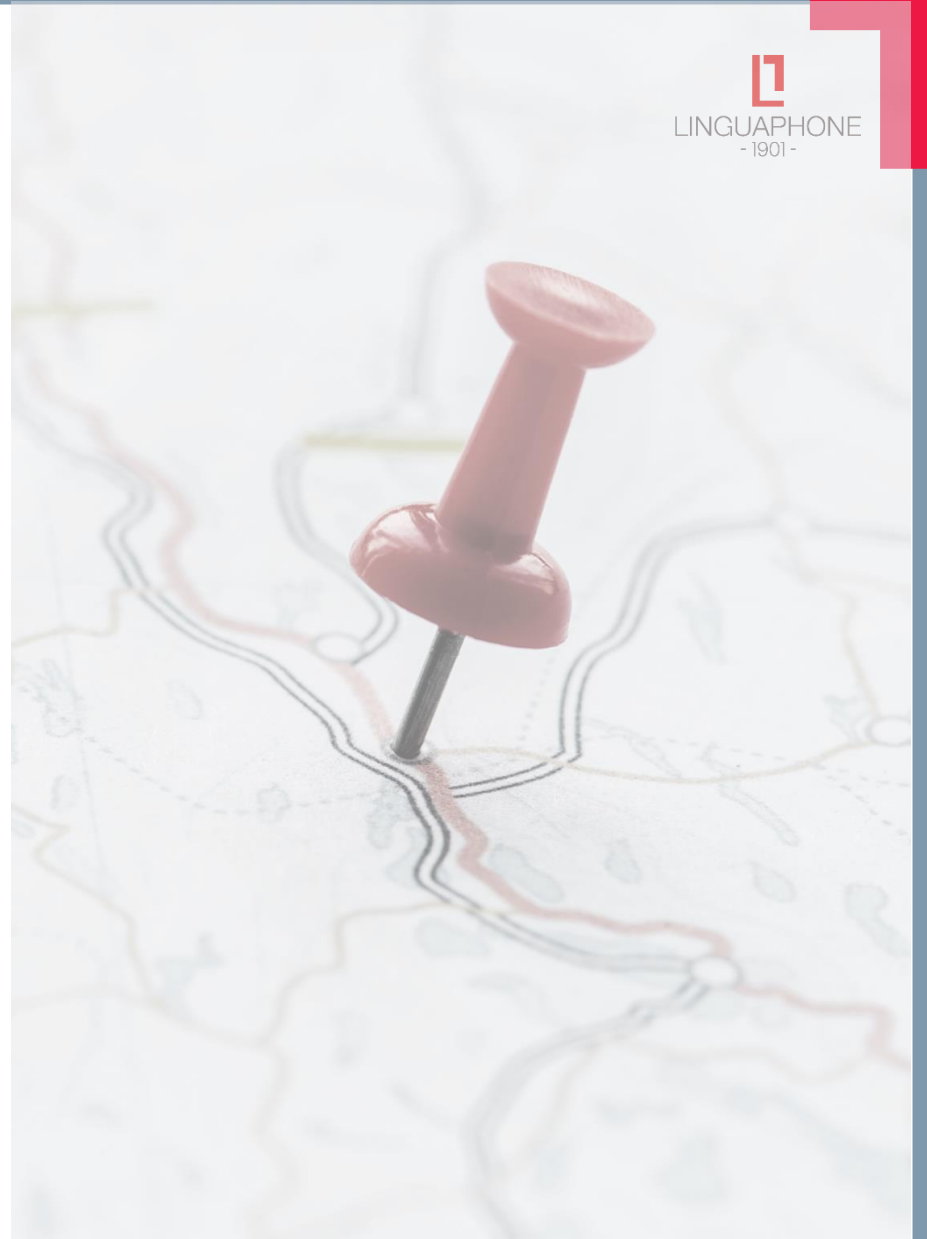
# Leur mise en œuvre

Depuis la création de Linguaphone, différentes mesures ont été mises en œuvre pour veiller sur la corruption :

- Nos comptes sont annuellement validés par un expert-comptable externe et un commissaire aux comptes
- Publication de notre politique éthique sur la page RSE de notre site internet
- Procédure de séparation à l'accès à notre base de données internes et des clients suivant les besoins de chaque service
- Conception et définition des modalités de mise en œuvre de la politique de prévention et de lutte contre la corruption
- Notre politique prévoit que les informations confidentielles émanant de nos clients :
  - Soient protégées et gardées strictement confidentielles
  - Ne soient divulguées qu'aux seuls membres de son personnel ayant à les connaître et ne soient utilisées par ces derniers que dans le but défini au préalable par un consentement écrit de nos clients
  - Ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées préalablement par nos clients et ce, de manière spécifique et par écrit
- En 2022, mise en place d'un audit RGPD et d'un audit sécurité pour contrôle et amélioration de notre performance. Formations de nos collaborateurs à la Cybersécurité, Plan d'Assurance Sécurité partagé

# La mesure des résultats

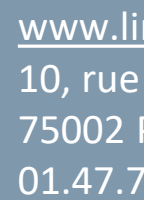
- Aucune condamnation de nos partenaires signalée (KPI : 0)
- Aucun cadeau reçu non-déclaré (KPI : 0)
- Aucun rapport d'incident déclaré par un donneur d'alerte (KPI : 0)
- Aucune procédure engagée sur l'année 2021 (KPI : 0)







Votre partenaire pour des résultats durables



[www.linguaphone.fr](http://www.linguaphone.fr)  
10, rue Vivienne  
75002 PARIS  
01.47.78.45.80

