



Nos engagements RSE

—

Agir avec responsabilité, partout où nous accompagnons nos clients

Sommaire



Le mot de la direction

Un groupe aux expertises complémentaires

Notre vision de la responsabilité

1. Placer l'humain au cœur de nos activités
2. Développer durablement les compétences
3. Agir avec éthique et responsabilité
4. Construire des partenariats responsables
5. Réduire notre impact environnemental
6. Favoriser la diversité et l'ouverture internationale

Nos engagements en action

Quelques repères

Nos indicateurs de suivi

Une démarche en construction

Le mot de la direction



« Chez Marco Polo Performance, nous considérons que notre responsabilité ne se limite pas à la qualité des prestations que nous délivrons.

Elle réside également dans la manière dont nous accompagnons les femmes et les hommes, dont nous construisons nos relations avec nos clients et nos partenaires, et dont nous faisons évoluer nos pratiques.

Notre ambition est simple : contribuer durablement au développement des organisations et des personnes, tout en agissant avec éthique, respect et responsabilité.

Notre démarche RSE est volontairement pragmatique. Elle repose sur des engagements concrets, adaptés à nos métiers et à notre organisation, et a vocation à progresser dans le temps. »

Jean-Pierre CATHERIN

COO Marco Polo Performance

Un groupe aux expertises complémentaires

Marco Polo Performance accompagne ses clients à travers plusieurs Business Units complémentaires.



Formation et conseil

Nous concevons et animons des dispositifs de formation et d'accompagnement adaptés aux enjeux opérationnels de nos clients.

Recrutement, coaching et bilan de compétences

Nous accompagnons les individus et les organisations dans le développement des compétences, l'évolution professionnelle, la mobilité et la valorisation des talents.

Ressources commerciales externalisées

Nous mettons à disposition de nos clients des équipes commerciales externalisées afin de soutenir leur développement, leur présence terrain et leur performance commerciale.

Une présence internationale

Marco Polo Performance intervient auprès de ses clients et partenaires dans plusieurs régions du monde : France – Roumanie – Pologne – Afrique – Amérique latine
Cette présence internationale enrichit notre compréhension des environnements professionnels, des cultures et des enjeux humains.

NOTRE VISION DE LA RESPONSABILITÉ

Pour Marcopolo Performance, la RSE ne se résume pas à une déclaration d'intention.

Elle se traduit dans nos décisions, nos relations professionnelles, nos méthodes d'accompagnement et la manière dont nous réalisons nos missions.

Notre démarche repose sur quatre piliers :

1. Placer l'humain au cœur de nos activités

2. Favoriser le développement durable des compétences

3. Agir avec éthique et responsabilité

4. Réduire progressivement notre impact environnemental

1 Placer l'humain au cœur de nos activités

Parce que nos métiers concernent directement les femmes et les hommes, l'humain constitue le premier pilier de notre démarche.

Nous veillons à créer des conditions d'accompagnement respectueuses, inclusives et adaptées aux besoins de chacun.

Nos engagements



- **Respecter** la dignité, les différences et les parcours individuels.
- **Garantir** l'égalité de traitement et prévenir toute forme de discrimination.
- **Favoriser** des relations professionnelles fondées sur l'écoute et la bienveillance.
- **Prendre en compte** les besoins spécifiques des personnes accompagnées.
- **Adapter**, lorsque cela est nécessaire, les modalités d'accompagnement ou de formation.
- **Veiller** à la confidentialité des informations personnelles et professionnelles.
- **Encourager** l'autonomie, la montée en compétences et le développement professionnel.

Dans notre activité de formation

Nos équipes recueillent les besoins spécifiques des apprenants en amont des formations.

Un référent handicap est désigné afin de faciliter l'analyse des besoins et la recherche de solutions adaptées.

Lorsque le lieu de formation est choisi par le client, nous échangeons avec lui afin d'anticiper les éventuels besoins matériels ou d'accessibilité.

Les modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction des situations : rythme, supports, organisation ou méthodes pédagogiques.



2 Développer durablement les compétences

Le développement des compétences est au cœur de notre raison d'être.

Nous considérons qu'une action de formation, de coaching, de conseil ou d'accompagnement n'a de valeur que si elle permet une évolution concrète et durable.

Nos engagements



- **Concevoir** des accompagnements adaptés aux réalités professionnelles.
- **Privilégier** des méthodes directement applicables sur le terrain.
- **Adapter** les contenus aux enjeux, aux métiers et aux publics concernés.
- **Favoriser** la progression individuelle et collective.
- **Sélectionner** des intervenants expérimentés et engagés.
- **Déployer** une signature pédagogique commune.
- **Évaluer** régulièrement la qualité et l'utilité de nos interventions.
- **Faire évoluer** nos pratiques grâce aux retours des participants et des clients.

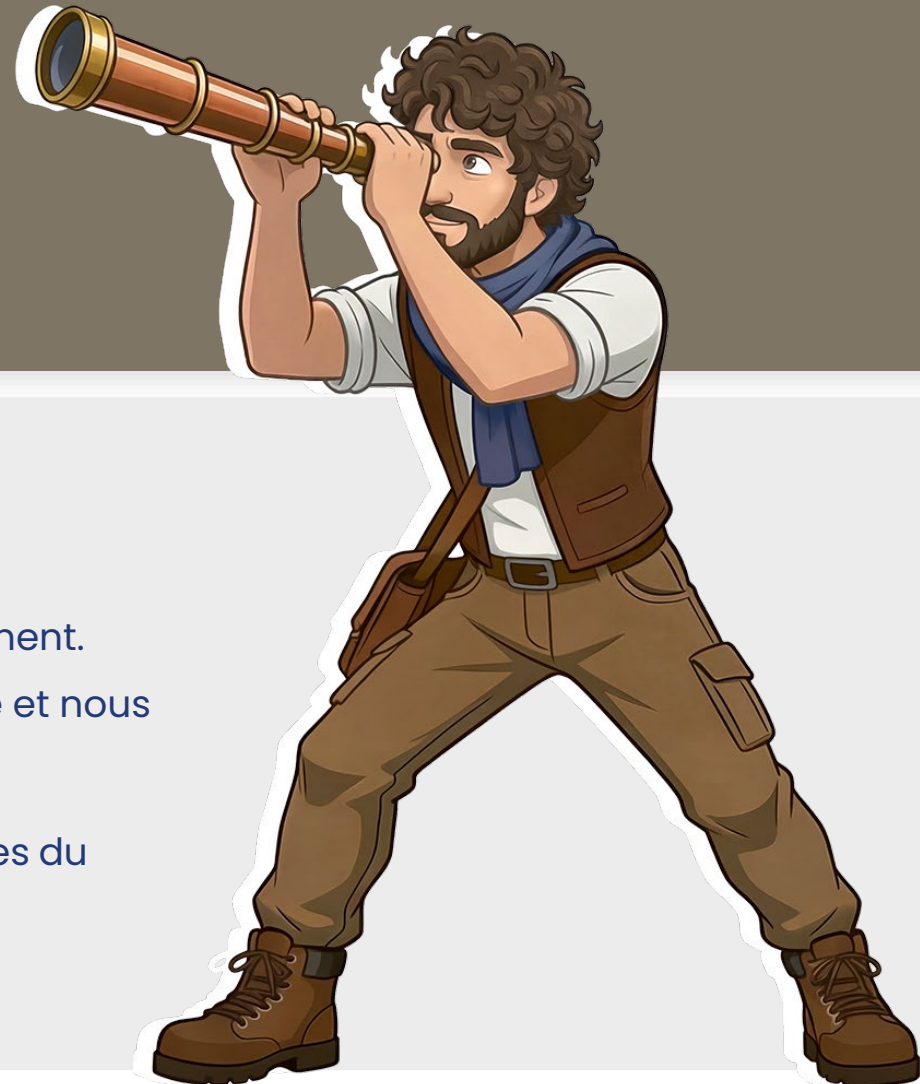
Notre démarche qualité

Dans le cadre de notre activité de formation, la satisfaction des apprenants est recueillie à l'issue de chaque action.

La satisfaction de nos clients est également analysée régulièrement.

Ces retours alimentent notre démarche d'amélioration continue et nous permettent d'adapter nos contenus, nos méthodes et notre organisation.

Notre activité de formation s'inscrit dans le respect des exigences du référentiel national qualité Qualiopi.



3 Agir avec éthique et responsabilité

Nous attachons une importance particulière à la qualité des relations que nous construisons avec nos clients, nos collaborateurs, nos formateurs, nos partenaires et les personnes que nous accompagnons.

Nos principes



- **Respect** : Nous veillons à adopter des comportements respectueux, professionnels et adaptés à chaque contexte.
- **Transparence** : Nous nous engageons à communiquer de manière claire sur nos prestations, nos méthodes, nos engagements et nos limites.
- **Confidentialité** : Les informations confiées dans le cadre de nos missions sont traitées avec discrétion et responsabilité.
- **Intégrité** : Nous refusons les pratiques trompeuses, discriminatoires ou contraires à l'éthique professionnelle.
- **Qualité** : Nous privilégions la qualité, la pertinence et l'utilité réelle de nos interventions.
- **Responsabilité** : Nous cherchons à mesurer les conséquences de nos décisions sur nos clients, nos partenaires, nos équipes et les personnes accompagnées.

4 Construire des partenariats responsables

Une part importante de nos activités repose sur la collaboration avec des professionnels indépendants et des partenaires locaux.

Tous les formateurs intervenant pour Marcopolo Performance sont indépendants.

Nous attendons de chaque intervenant qu'il respecte notre signature pédagogique, nos standards de qualité et les principes qui guident notre activité.

Nos attentes envers nos partenaires



- **Respect des engagements** pris auprès du client.
- **Professionalisme** et ponctualité.
- **Respect des personnes et prévention** des discriminations.
- **Confidentialité** des informations.
- **Bienveillance** pédagogique.
- **Adaptation** aux besoins des participants.
- **Respect des objectifs et méthodes** définis avec Marcopolo Performance.
- Contribution à **l'évaluation** et à **l'amélioration** continue des prestations.

Nous privilégions, lorsque cela est possible, des intervenants situés à proximité géographique du lieu de mission.

Nous favorisons les déplacements en train ou en transports en commun lorsque cela est possible.

Cette organisation permet de favoriser la réactivité, la connaissance des territoires et la limitation des déplacements.

5 Réduire notre impact environnemental

Parce que nos métiers concernent directement les femmes et les hommes, l'humain constitue le premier pilier de notre démarche.

Nous veillons à créer des conditions d'accompagnement respectueuses, inclusives et adaptées aux besoins de chacun.

Nos engagements



- **Privilégier** les supports numériques lorsque cela est pertinent.
- **Limiter** les impressions aux besoins pédagogiques réels.
- **Éviter** les impressions systématiques.
- **Remettre** des supports papier uniquement lorsqu'ils présentent une réelle utilité pour les participants.
- **Privilégier** les intervenants géographiquement proches du lieu de mission lorsqu'ils sont disponibles.
- **Utiliser** les outils à distance lorsque cela est pertinent pour la mission.
- **Rationaliser** le stockage et le partage des documents.
- **Sensibiliser** progressivement nos équipes et partenaires aux pratiques responsables.

Une démarche réaliste

Certaines formations nécessitent encore la remise d'un livret papier ou l'utilisation de feuilles d'émargement papier.

Nous ne prétendons donc pas avoir atteint le « zéro papier ».

Notre engagement consiste à limiter les impressions inutiles et à faire évoluer progressivement nos pratiques lorsque des solutions adaptées à nos contraintes pédagogiques et administratives sont disponibles.



6 Favoriser la diversité et l'ouverture internationale

Le développement des compétences est au cœur de notre raison d'être.

Nous considérons qu'une action de formation, de coaching, de conseil ou d'accompagnement n'a de valeur que si elle permet une évolution concrète et durable.

Nos engagements



- **Respecter** les différences culturelles.
- **Adapter** nos pratiques aux contextes locaux.
- **Favoriser** le dialogue entre les équipes et les partenaires.
- **Valoriser** la diversité des expériences et des parcours.
- **Veiller** à l'équité dans nos relations professionnelles.
- **Promouvoir** une culture de respect et de coopération.

Notre présence internationale constitue pour nous une richesse et une responsabilité.

Inclusion et accessibilité

- Recueil des besoins spécifiques en amont.
- Référent handicap identifié.
- Adaptation possible des modalités d'accompagnement.
- Échange avec le client sur les besoins matériels liés au lieu.

Qualité

- Évaluation à chaud après chaque formation.
- Analyse régulière de la satisfaction client.
- Signature pédagogique commune.
- Démarche d'amélioration continue.
- Certification Qualiopi pour l'activité concernée.

Environnement

- Supports numériques privilégiés.
- Impressions limitées aux besoins réels.
- Intervenants de proximité privilégiés lorsque cela est possible.
- Déplacements évités lorsque des alternatives pertinentes existent.

Éthique

- Respect.
- Confidentialité.
- Transparence.
- Non-discrimination.
- Bienveillance.
- Professionnalisme.

Quelques repères

Plusieurs Business Units complémentaires

- Formation et conseil
- Coaching, Bilan de compétences, Recrutement
- Ressources commerciales externalisées
- Internationale

Une présence internationale

- France
- Roumanie
- Pologne
- Afrique
- Amérique latine

Une démarche qualité structurée

- Certification Qualiopi
- Évaluation systématique des formations
- Analyse de la satisfaction client
- Référent handicap

Un réseau de partenaires

- Formateurs indépendants
- Experts métiers
- Partenaires locaux
- Équipes internationales

Nos indicateurs de suivi

Afin de rendre notre démarche concrète, nous suivons progressivement plusieurs indicateurs.

Formation

- Part des formations ayant fait l'objet d'une évaluation à chaud : **100 %**
- Fréquence de mesure de la satisfaction client : **annuelle**
- Prise en compte des demandes d'aménagement : **100 % des demandes étudiées**
- Présence d'un référent handicap : **oui**

Environnement

- Recours aux supports numériques : **privilégié lorsque cela est possible**
- Supports papier : **limités aux besoins pédagogiques**
- Sélection d'intervenants de proximité : **recherchée lorsque les disponibilités le permettent**

Qualité et éthique

- Analyse des retours clients et participants : **régulière**
- Démarche d'amélioration continue : **intégrée à notre fonctionnement**
- Respect de la signature pédagogique par les intervenants : **attendu pour chaque mission**
- **Baromètre de notre écosystème**: 2 fois / an

Une démarche en construction

Notre démarche RSE reflète les pratiques et les engagements actuels de Marco Polo Performance.

Nous avons choisi une **approche sincère, progressive et proportionnée** à notre activité.

Nous ne prétendons pas que tous nos processus sont parfaits ou totalement dématérialisés.

Notre ambition est de **progresser chaque année**, de **formaliser davantage nos engagements** et **d'identifier de nouvelles actions** pertinentes pour nos métiers.

Cette démarche a vocation à évoluer avec :

- Le développement de nos Business Units ;
- L'évolution de nos implantations ;
- Les attentes de nos clients ;
- Les retours de nos équipes et partenaires ;
- Les évolutions réglementaires ;
- Les enjeux sociaux et environnementaux.

Nos priorités pour la suite

Dans les prochaines étapes de notre démarche, nous souhaitons notamment :

- **Mieux formaliser nos engagements** communs auprès de nos partenaires ;
- **Renforcer le suivi** de nos indicateurs rse ;
- **Poursuivre la réduction des impressions** non indispensables ;
- **Valoriser les pratiques responsables** déjà présentes dans nos différentes business-units
- **Renforcer la sensibilisation** de nos équipes et intervenants ;
- **Consolider** notre démarche d'inclusion et d'accessibilité ;
- **Harmoniser** progressivement **les pratiques** entre nos différentes implantations.

Agir ensemble

Notre démarche RSE repose sur **l'implication de tous** :

- Collaborateurs ;
- Dirigeants ;
- Formateurs ;
- Coachs ;
- Consultants ;
- Equipes commerciales ;
- Partenaires ;
- Clients ;
- Bénéficiaires de nos accompagnements.

Nous sommes convaincus que les transformations durables se construisent collectivement, à partir **d'actions concrètes et réalistes**.