

Communication sur le progrès

2016

ITS Group

Un acteur reconnu du développement
durable des infrastructures informatiques



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

01 INTRODUCTION

Rappel des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

Droits de l'homme

1. Les promouvoir et les respecter
2. Veiller à leur non-violation

Normes du travail

3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
4. Éliminer le travail forcé ou obligatoire
5. Abolir le travail des enfants
6. Éliminer toute discrimination

Environnement

7. Appliquer une approche de précaution
8. Entreprendre des initiatives de responsabilisation *
9. Soutenir les technologies respectueuses de l'environnement

Lutter contre la corruption

10. Agir contre toute forme de corruption



Mot du président Directeur Général d'ITS Group



Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies, nous nous engageons depuis 2009 à intégrer les enjeux du développement durable dans notre activité.

Dans le contexte actuel, nous sommes convaincus que la pérennité d'ITS Group viendra grâce à notre investissement vis-à-vis des femmes et des hommes qui œuvrent chaque jour dans le but de satisfaire nos clients au sein de notre écosystème social et environnemental.

Pour y parvenir, j'ai souhaité confier cette année les activités RSE au service Qualité groupe afin de parfaitement imbriquer la RSE dans une démarche d'amélioration continue, conforme à notre système de management Qualité.

En ce sens, nous révisons annuellement notre politique de RSE, déclinée selon quatre piliers : social, sociétal, environnemental et économique. En plaçant les intérêts de nos parties prenantes au cœur de notre processus de prise de décision, nous avons pu progresser et les résultats sont là !

Gaia Index, l'indice du Développement Durable nous sélectionne et notre classement EcoVadis n'est plus qu'à un point du niveau « OR ». Cette forme de reconnaissance est pour nous une grande fierté, car l'ensemble des collaborateurs s'investit au quotidien pour appliquer les grands principes de la RSE et du Pacte Mondial des Nations Unies.

Respecter les droits de l'Homme, assurer de bonnes conditions de travail pour nos collaborateurs, lutter contre la corruption, adapter notre fonctionnement pour un impact maîtrisé sur l'environnement sont des priorités pour la société.

Je vous invite donc à découvrir nos résultats par le biais de notre Communication sur le Progrès, ainsi que notre Politique RSE, afin de prendre connaissance de nos actions réalisées en 2015 et notre feuille de route pour 2016 car nous renouvelons bien sûr nos engagements de façon déterminée.

Je souhaite que notre avancement puisse inspirer d'autres acteurs français à faire partie des membres-signataires du Pacte Mondial des Nations Unies et à s'impliquer dans une démarche de développement durable pour atteindre une performance significative et primordiale pour la santé de notre économie.”

Jean Michel Bénard
23 mars 2016

Découvrez nos résultats à travers les 4 volets RSE ITS Group :

- Economique
- Social
- Environnemental
- Sociétal

Bonne lecture !

SERVICE QUALITÉ ITS GROUP

Christina CHATZIOANNOU
Chargée de mission QSE/RSE

Céline FERREIRA
Directrice QSE /RSE

qualite@itsgroup.com



02 RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

En 2015, ITS Group a réalisé un chiffre d'affaires de **192,1 M€**, soit une progression de **+3,1%** par rapport à l'année 2014.

Dans le classement de « CroissancePlus et PME Finance », ITS Group arrive **3^{ème}** dans la catégorie Small&Mid Caps, grâce à sa croissance en bourse les trois dernières années entre 100 et 500 M€ de chiffre d'affaires.

Le développement économique d'ITS Group traduit le niveau de confiance de ses clients et de ses collaborateurs directement impliqués dans cette croissance. Il est donc essentiel d'intégrer la RSE au coeur des **enjeux stratégiques**.



D'ailleurs depuis six ans, ITS Group est signataire du **Pacte Mondial des Nations Unies**, affichant ainsi ses engagements en matière d'environnement et de respect de l'humain dans ses activités.

Gouvernance responsable*

En 2015, la direction d'ITS Group continue de s'investir fortement dans les démarches RSE.

Lors de la COP 21 du 30 novembre au 11 décembre 2015*, ITS Group a signé la déclaration des chefs d'entreprises signataires du Pacte Mondial des Nations Unies « Caring for Climate » et a appelé ses salariés à signer [l'appel pour la solidarité climatique](#).



Certifications ISO

En 2015, ITS Group maintient un haut niveau de certification et renouvelle sa certification **ISO 9001** par AFNOR certification pour ses activités d'infogérance insourcée et outsourcée, d'hébergement et de cloud computing. L'**ISO 14001** a également été renouvelée sur ce périmètre.

ITS Integra porte également la certification **ISO 27001** depuis 2 ans.

Plusieurs méthodologies (ISO 9004, 27005, EBIOS, 26000, ITIL, etc.) sont suivies et appliquées dans le groupe. La force des engagements d'ITS Group réside dans le fait que les bonnes pratiques sont uniformisées autant que possible à tous, au-delà des périmètres certifiés.

Les politiques sécurité du SI, RSE et Qualité, la maîtrise du cycle de vie des services et le suivi de la satisfaction client n'en sont que des exemples.



FEUILLE DE ROUTE 2016

Dialoguer

- Réaliser un **benchmark plus structuré** qui bénéficiera d'un périmètre d'étude plus large. Un guide présentant la méthodologie de cette démarche et le traitement des résultats obtenus sera produit et disponible.
- Matérialiser **une analyse SWOT** dans la politique Qualité pour une diffusion publique, comme le préconise la nouvelle version du référentiel ISO 9001.
- Obtenir le **niveau OR EcoVadis** avec 62 points sur 100.

* Projet défini dans le plan d'action 2015 et communiqué dans la COP 2015

Benchmarker pour se démarquer !

En 2015, une démarche de dialogue ouvert avec les parties prenantes a été initiée plus concrètement. Ainsi **25** clients, fournisseurs et collaborateurs ont été interviewés.

Les deux sujets phares soulevés sont :

- la maîtrise de l'impact environnemental,
- le bien-être des collaborateurs.



Reconnaitances



Pour la 1ère année !

ITS Group fait partie des 70 ETI cotées françaises parmi 230 sélectionnées par Gaia Index, pour la transparence de ses données extra-financières.

> [En savoir +](#)



61/100

(+ 9 points depuis 2013)

EcoVadis évalue la démarche RSE d'ITS Group à 61/100 le niveau « Argent » est confirmé une nouvelle fois à 1 point du classement « Or ».

> [En savoir +](#)

03 RESPONSABILITÉ SOCIALE

En 2015, ITS Group confirme son attachement au capital humain.

L'entreprise reste à l'écoute et investit l'énergie nécessaire au bien être en interne et chez les clients :

- **96%** de salariés sont en CDI,
- **2%** ont choisi le temps partiel,
- **13,4%** pratiquent le télétravail au campus.

ITS Group se montre également très actif sur les échanges avec les représentants du personnel. La loi prévoyant 2 réunions syndicales annuelles, 5 ont pu être réalisées, et ont abouti à la signature de **2 nouveaux accords** en 2015 relatifs :

- Au télétravail,
- À la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

Ainsi ITS Group vous présente des chiffres très révélateurs sur cet investissement :

Collaborateurs heureux = Entreprise performante !

Mots d'ordre : Respect, diversité, égalité

Aucune procédure judiciaire venant sanctionner un comportement à l'encontre des droits de l'Homme

Santé & sécurité
au travail

Moins de 2,3%
des employés ITS Group occupent des emplois à horaires de nuit (et ce depuis 3 ans).

Taux d'absentéisme
< à 3 %

de l'effectif total.
La moyenne française est supérieure à 4,5%

Un projet Crèche
toujours à l'étude*

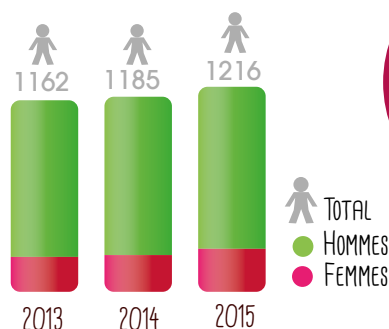


Aucun accident de travail mortel depuis 18 ans

	Accidents de travail	Accidents de trajet
2015	2	15
2014	4	8
2013	1	6

Hausse des accidents de trajet liée à l'usage des véhicules légers (scooters, bicyclettes, trottinettes)

Effectifs



20%

d'augmentation de managers femmes les 5 dernières années

+ de **24**
nationalités différentes

6 ans
de Charte Diversité



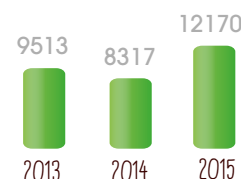
5 ans
accord collectif égalité homme/femmes

Gestion
des compétences

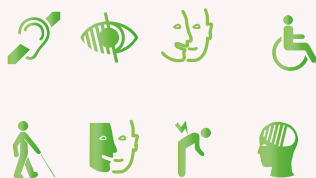
72% des évaluations de performance et d'évolution de carrière réalisées dans les temps impartis.

! Progression constante grâce au suivi des RH.

39% DES EMPLOYÉS FORMÉS POUR 25,5 HEURES PAR SALARIÉS



Lutter contre les préjugés liés au handicap



80%

des handicaps sont invisibles

Les données RH

Les Ressources Humaines se sont impliquées dans l'accompagnement à la reconnaissance des salariés, levant les tabous.

ITS Group compte parmi ses collaborateurs 30 salariés reconnus RQTH en 2015 soit 2,38 % de l'effectif total, contre 10 salariés en 2011, affichant une augmentation de 200%.

Les actions RH

En 2015 :

- 60 salariés ont bénéficié de massages réalisés par des praticiens malvoyants certifiés,
- pour la 1ère année, 8 personnes ont participé à la 17ème édition de la course « Courir Ensemble » au profit de Handicap International,
- le campus propose aux

travailleurs handicapés des **chaises de bureau, supports avant-bras et souris ergonomiques adaptés, des places de parking**



FEUILLE DE ROUTE 2016

S'engager

- Organiser de **nouvelles manifestations** solidaires,
- Participer à la **semaine de l'égalité professionnelle** (5 au 11 octobre) et à la **semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées** (14 au 20 novembre),
- Sensibiliser les **conducteurs** de véhicules (2 et 4 roues),
- Mener une enquête relative au **stress au travail** en prévention des risques psychosociaux,
- Reprendre les **sessions d'intégration** à un rythme plus régulier.

* Projet défini dans le plan d'action 2015 et communiqué dans la COP 2015

04 RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

En 2015, ITS Group a fait le choix de confier sa veille réglementaire à un partenaire de confiance **Echoline**. Cette démarche permet d'être plus réactif sur la prise en compte des évolutions exigées et de maîtriser au mieux la mise en conformité qui en découle.

Déjà très engagé par la certification ISO 14001 portée par ITS Integra, le groupe s'applique à sensibiliser ses collaborateurs jusque dans leur quotidien :

- **Point collecte** pour les déchets recyclables,
- **Quiz participatif**,
- **Evénements** en faveur de la préservation de l'environnement.

Gestion des déchets

Papier

14kg

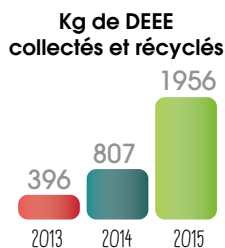
de papier/personne
ont été recyclés
sur le campus

soit **13** feuilles A4
par jour et par personne

! Hausse constatée due au
périmètre de collecte étendu à la
suite déménagement.

DEEE

ITS Group a réussi à atteindre
son objectif d'augmenter la
quantité des DEEE recyclés en
2015.



Le point Collecte

Nos collectes :

- Livres
- Téléphones
- Batteries
- Vêtements
- Bouchons en plastique

Cartouches d'encre des copieurs
et imprimantes

En 2015 environ 20 kg de cartouches d'encre ont
été collectés et recyclés par Collect'as.

Copieurs écoresponsables ! Nouveauté 2015

3 copieurs Xerox équipés de « pains » d'encre à base
de colza et de maïs en guise d'encre sont doréna-
vant opérationnels. Plus de toner, ni de réceptacles
à encre à recycler !

Une semaine européenne du
développement durable dynamique

40 personnes formées
aux gestes de 1er
secours.

387 collaborateurs
sensibilisés au recyclage
et plusieurs points
collecte mis à disposition.

1 naissance = 1 Zébu
acheté pour soutenir
l'agriculture dans
les pays en voie de
développement.

350 repas certifiés bio.

6 œuvres de Nicolas
Delay exposées
(présentant notre impact
sur l'environnement - don
de DEEE d'ITS Integra)

54 arbres plantés pour
soutenir l'agroforesterie
française.

110 participants au quiz
« Ensemble on recycle »
= 8 arbres plantés
supplémentaires.

**SEMAINE
EUROPÉENNE
DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE
30 MAI - 5 JUIN**



Capsules de café

Une capsule recyclée permet
de réduire de **20%** les émis-
sions de gaz à effet de serre.



440 Kg

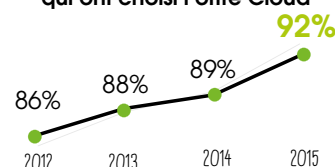
de capsules recyclées

! Hausse constatée due à :

- une sensibilisation accrue des
collaborateurs,
- deux nouveaux collecteurs.

Green IT

Taux de clients
qui ont choisi l'offre Cloud

Bilan émissions
GES

GES = Gaz à Effet de Serre

Campus	Datacenters	Véhicules **
57	162	344

(en Tonne de CO₂)

1 tonne CO₂ = 1 an de
chauffage au gaz pour un 3
pièces à Paris ! le calcul est
significatif !

** Limite imposée par véhicule de 120 gr
de CO₂/km respectée à 98 % en 2015

FEUILLE DE ROUTE 2016

S'impliquer

- Soutenir le développement durable par le biais d'événements internes et externes,
- Réaliser une étude sur l'indemnité kilométrique en vélo par le biais d'une enquête préalable auprès des collaborateurs,
- Développer l'utilisation du composteur avec le restaurant d'entreprise,
- Sensibiliser sur la consommation d'eau, d'électricité et sur le recyclage,
- Créer un label vert pour les offres Green IT,
- Dynamiser le point collecte.

05 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

En 2015, le groupe a dédié sa taxe d'apprentissage à **11 projets socio-environnementaux**, contre 6 en 2014 et 3 en 2013 :

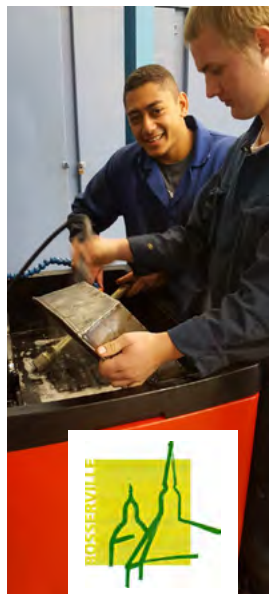
- 40 933 euros pour des projets liés au handicap,
- 71 884 euros pour des projets environnementaux,
- 4 435 euros pour des projets sociaux,

Soit au total 117 252 euros.

Cet investissement nous rend tous fiers de contribuer activement à :

- la création d'un **rucher**, d'une **légumerie** pédagogique (30 emplois créés), d'une filière de tri sélectif du papier de bureau ou encore d'une vélo-station solaire,
- la mise en place de la **musicothérapie**, afin d'accueillir au lycée des élèves ayant une déficience intellectuelle et les aider à développer des compétences,
- la réparation de **fauteuils roulants** (manuels et électriques) qui seront envoyés aux enfants marocains et la mise à disposition d'équipement pour personnes à mobilité réduite.





Création d'une fontaine bio dégraissage

Grâce aux aide d'entreprises, nous avons pu acquérir une fontaine biologique pour le nettoyage des pièces mécaniques, dans les ateliers. La fontaine fonctionne sans solvant, à base de solution de tensioactifs, ce qui permet aux microorganismes naturels de dégrader les hydrocarbures et régénérer la solution.”

Isabelle PEPIN
Directrice Déléguée aux Formations



Une miellerie pour les étudiants

L'ensemble du matériel a été acheté grâce au financement reçu : ruches, vareuses, extracteurs ... Notre projet est d'amener nos élèves et apprentis à prendre conscience et prendre en compte le développement durable dans leurs pratiques professionnelles agricoles et d'agir en citoyen.”

Christian THOMAS,

Chef de projet pour le projet de création d'un rucher et d'une miellerie UFA de REDON en Bretagne

Les partenaires externes forts



17

partenaires RSE
dont 6 nouveaux

La communication interne au service du bien être

En 2015, ITS Group a équipé son campus d'écrans dans les salles de pause et accueil pour ainsi améliorer sa communication et promouvoir des messages forts relatifs à la santé et la sécurité ainsi que la vigilance indispensable.

Aucune procédure judiciaire sanctionnant un comportement anticoncurrentiel.



Achats responsables

En 2015, **100%** des fournisseurs majeurs disposent d'une politique RSE.



Le restaurant d'entreprise écoresponsable avec 70 couverts servis par jour.

80% de l'approvisionnement est effectué par des producteurs en Ile de France pour l'optimisation des coûts et des délais et ainsi diminuer les émissions de CO2 dues aux déplacements.



Le panier du citadin distribue quotidiennement un panier de fruits à l'accueil du campus.

En 2015

1 100 kg
de fruits distribués, soit

3 kg
par collaborateur

FEUILLE DE ROUTE 2016

Renforcer les liens

- Suggérer de **nouvelles opportunités** à la direction générale,
- Privilégier les projets liés au **développement des métiers** ITS Group,
- Effectuer des **audits de contrôle** auprès de nos partenaires essentiels,
- Actualiser les conditions générales de vente en intégrant les principes de la RSE.
- Créer et faire signer une **charte d'engagement**.



injecter sur leur réseau 1 MWh d'électricité certifiée d'origine renouvelable.



En 2015, nos partenaires essentiels pour le maintien de nos Datacenters renforcent également leur engagement. Ils sont aujourd'hui capables de mesurer la consommation de nos équipements. Favorisant l'énergies renouvelables EDF s'engage à



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Powered by  ITS Group



ITS Politique RSE - Responsabilité Sociétale des Entreprises *corporate social responsibility*

SMI= ISO 9001
ISO 14001
ISO 27001

Référence du document : ITS_Politique-RSE-2015_V01.docx

Date d'émission : 11 mars 2016
Politique à vocation publique



SOMMAIRE

1	La vision ITS Group	4
2	Les engagements ITS Group	4
3	Volet I : La gouvernance, une responsabilité économique	5
3.1	Gouvernance responsable	5
3.2	Parties prenantes	5
3.3	Evaluation de la démarche RSE	5
3.3.1	Certifications ISO	5
3.3.2	Gaïa-Index, l'indice du Développement Durable	6
3.3.3	EcoVadis	6
4	Volet II : Responsabilité sociale	7
4.1	Respect des droits de l'Homme & des salariés	7
4.2	Egalité, diversité et lutte contre les discriminations	7
4.3	Dialogue social	8
4.4	Santé et sécurité au travail	8
4.5	Développement du capital humain	9
4.5.1	Le parrainage, une philosophie	9
4.5.2	Outil de gestion de Carrière	9
4.5.3	Formation	10
5	Volet III : Responsabilité environnementale	11
5.1	Certification de nos performances environnementales	11
5.2	Gestion des déchets	11
5.3	Pratiques d'achats et Green IT	12
5.4	Utilisation durable des ressources & maîtrise de la consommation d'énergie	12
5.5	Promotion du développement durable dans la sphère d'influence	13
6	Volet IV : Responsabilité sociétale	14
6.1	Communautés et développement local	14
6.2	Des partenaires RSE	14
6.2.1	Focus : le restaurant de l'entreprise	14
6.2.2	Focus : les deux Datacenters	14
6.3	Lutte contre la corruption	15
6.4	Achats responsables	15



Niveau de confidentialité :



Public



Interne



Confidentiel



Restreint

CARTOUCHE DE SUIVI

Version	Rédacteur	Date	Objet	Date de transmission	Vérificateur	Date de transmission	Approbateur
V01	Chatziioannou Christina	23/12/2015	Création de la politique RSE	23/12/2015	Céline Ferreira	11/03/2016	Jean-Michel BENARD

CARTOUCHE DE DIFFUSION

Date de transmission	Destinataire(s)	Moyen de transmission	Date de retour	Accord oui/non
	ALL en document public	ALL en document public		



1 La vision ITS Group

Acteur reconnu du développement durable des infrastructures informatiques ITS Group en France, ITS Group souhaite conduire une croissance innovante et durable apte à relever les grands enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et économiques ITS Group.

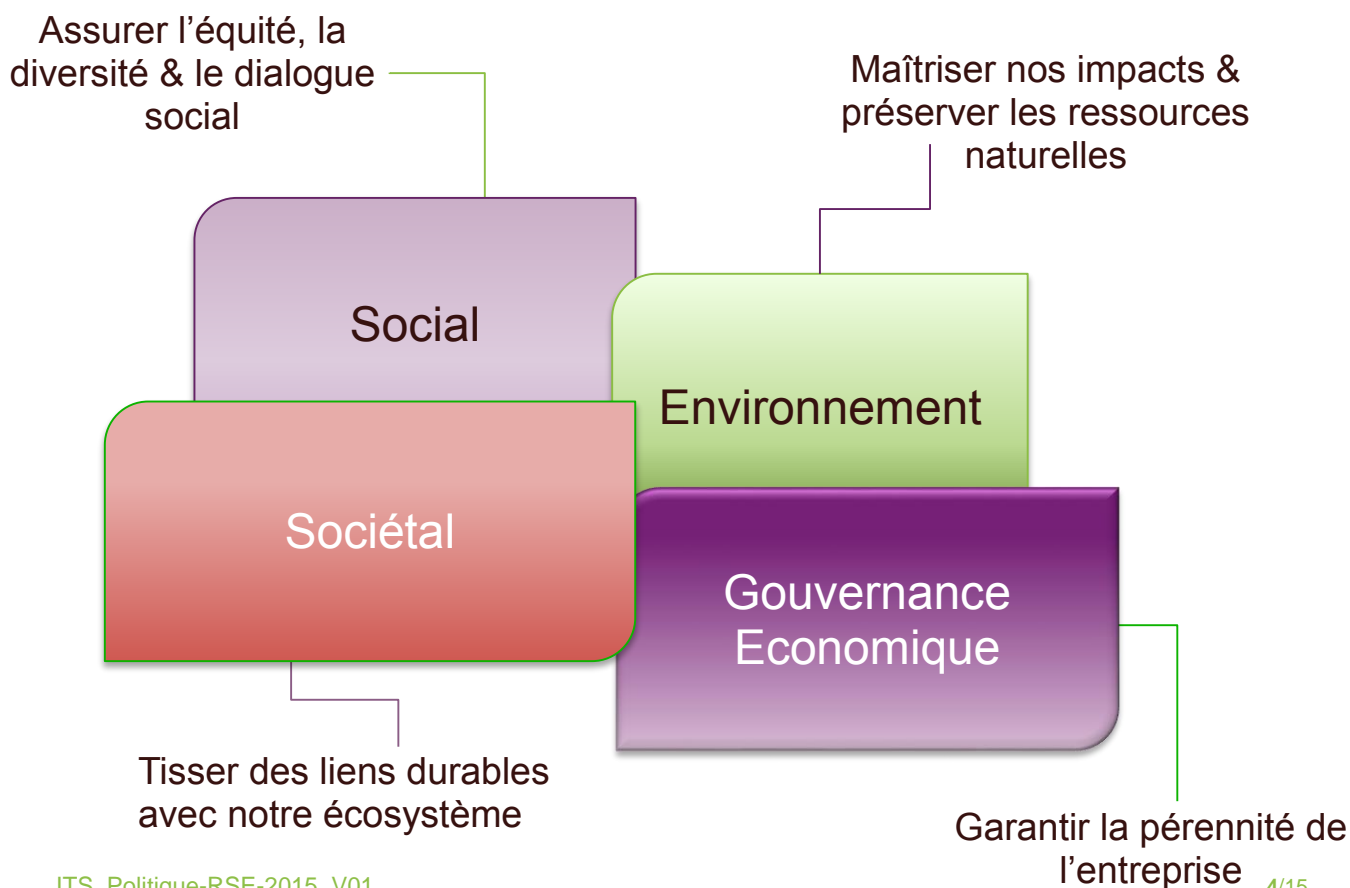
A cet effet, ITS Group a déployé la présente politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) reflétant pleinement la stratégie sur l'ensemble de ses activités identifiées. L'implication et la sensibilisation de l'ensemble de ses parties prenantes aux enjeux du développement durable est une nécessité !

**Croissance
innovante
durable &
maîtrisée**

Cette politique décrit les mesures prises pour chaque volet afin de répondre aux engagements cités ci-après II. A chaque chapitre sont énumérés en encart les indicateurs associés dont les résultats sont présentés dans le document COP 2016, le bilan RSE de l'année écoulée.

Le service QSE/RSE de ITS Group est à votre disposition pour tout complément: qualite@itsgroup.com

2 Les engagements ITS Group



ITS_Politique-RSE-2015_V01



3 Volet I : La gouvernance, une responsabilité économique

Afin d'améliorer sa performance, ITS Group s'appuie sur un système de management intégré (SMI) comprenant des engagements forts en termes de responsabilité sociale, sociétale, environnementale, économique et de sécurité du Système d'Information (SI).

Dans cette dynamique, les référentiels ISO 900x, ISO 1400x, ISO 26000, et ISO 2700x guident ITS Group afin de prendre en compte les intérêts des parties prenantes, d'analyser les risques et d'être proactif tout en restant dans une démarche d'amélioration continue. La veille légale et réglementaire permet de rester à jour concernant le système de management intégré et ses obligations.

C'est en mai 2015 que la démarche RSE a été intégrée au service Qualité groupe afin de la piloter. Ce nouvel élan donné, ITS Group s'est attelé à retravailler le fonctionnement global RSE et normatif afin que la RSE soit partie intégrante de la stratégie du groupe et au service des clients internes et externes avec l'ensemble des parties prenantes.

Indicateurs associés : L'évolution du chiffre d'affaires - Le classement reconnu de ITS Group

3.1 Gouvernance responsable

L'engagement responsable de ITS Group est porté par le plus haut niveau de management. Ainsi les membres du CODIR portent des engagements forts et soutiennent les actions entreprises pour une réussite maximisée.

Des processus maîtrisés permettent des repères fiables à l'orientation et aux décisions stratégiques de ITS Group.

Indicateur associé : Les signatures portées par la direction

3.2 Parties prenantes

ITS Group conforte son orientation stratégique grâce à sa veille réglementaire, technologique et au dialogue avec les parties prenantes, indispensables pour se positionner au mieux dans un contexte en perpétuelle évolution.

Ecosystème ITS

Indicateur associé : Nombre de contributeurs sollicités – éléments majeurs relevés

3.3 Evaluation de la démarche RSE

3.3.1 Certifications ISO

L'activité d'infogérance sur site pour ITS Group, et les activités d'hébergement, d'infogérance hors site et de cloud computing pour ITS Integra sont certifiées ISO 9001.

Concernant le périmètre des normes ISO 14001 et ISO 27001, celui-ci couvre les activités ITS Integra d'hébergement, d'infogérance hors site et de cloud computing. Ces certifications impliquent l'existence des politiques Qualité, RSE et Sécurité du SI Groupe. Ces politiques s'appliquent à tous dans un souci d'harmoniser les bonnes pratiques au-delà des périmètres certifiés.

La politique RSE est basée sur les lignes directrices proposées par la norme ISO 26000 qui préconise des recommandations pour permettre aux entreprises de mener leurs activités de façon responsable.

Indicateur associé : Certifications acquises et durée



3.3.2 Gaïa-Index, l'indice du Développement Durable

Gaïa Index, l'indice du Développement Durable suit l'avancement de ITS Group en matière de transparence relative aux données extra-financières. L'évaluation a été basée sur les sujets ESG : environnement, social gouvernance et parties prenantes externes.

Indicateur associé : Classement Gaïa-Index

3.3.3 EcoVadis

L'évaluation EcoVadis facilite la compréhension, le suivi et l'amélioration de la performance environnementale, sociale et éthique au niveau mondial. Plus de 20 000 entreprises s'adressent à EcoVadis pour réduire le risque, piloter l'innovation et favoriser la transparence et la confiance entre partenaires commerciaux. ITS Group peut ainsi se comparer aux autres groupes et également prouver la maîtrise et la pertinence de sa démarche RSE aux clients qui le demandent. (Source <http://fr.ecovadis.com/>)

Indicateur associé : Classement EcoVadis



4 Volet II : Responsabilité sociale

La force de ITS Group réside en la certitude qu'un collaborateur heureux a le pouvoir de rendre son client heureux et contribue activement à la performance de l'entreprise en s'investissant dans son travail au quotidien.

Les avantages sont multiples pour les salariés au niveau de leur santé physique, mentale et de leur évolution professionnelle. Ainsi, ITS Group déploie des mesures avec eux visant le bien être au quotidien.

4.1 Respect des droits de l'Homme & des salariés

ITS Group, entreprise fortement et essentiellement investie en France et possédant des datacenters français, s'engage, conformément à ses obligations légales, à respecter et à promouvoir les droits fondamentaux issus ;

- de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
- du Code de Travail français
- de l'Organisation Internationale du Travail.

Indicateurs associés : Quantité de procédures judiciaire venant sanctionner un comportement non conforme aux droits de l'homme - Conditions d'embauche – taux d'employés en CDI

4.2 Egalité, diversité et lutte contre les discriminations



ITS Group s'engage à mettre en place une démarche en faveur de la diversité et à lutter contre toute forme de discrimination. Dans ce but, ITS Group a formulé cet engagement dans la Charte de la Diversité en Entreprise ainsi que dans l'accord collectif pour l'égalité homme-femme et pour les seniors. ITS Group est très investi dans les actions visant à donner sa chance à toutes et à tous de contribuer à l'économie française.

A l'heure actuelle les métiers de l'informatique sont encore exercés, dans leur plus grand nombre, par des hommes. La politique de recrutement de ITS Group lutte contre cette évidence, et recrute des femmes, qui constituent une véritable source de talent ! ITS Group encourage les femmes à casser les préjugés pour intégrer les métiers du numérique. A cet effet, le groupe invite également les écoles qui forment nos futurs collaborateurs à inclure un maximum de femmes dans leurs promotions.

Le service Ressources Humaines mène également assidument des campagnes de sensibilisation autour du handicap et veille à accompagner l'insertion de travailleurs reconnus en situation de handicap (RQTH) dans les meilleures conditions en adaptant les postes de travail et l'encadrement. Ainsi tous les managers sont formés dès leurs prises de fonction de façon globale et plus spécifiquement quand ils intègrent dans leur équipe un collaborateur reconnu RQTH.

En parallèle, les actions de communication internes annuelles demeurent essentielles puisqu'elles permettent à chaque salarié d'identifier ses propres représentations liées aux handicaps, préjugés parfois vecteurs de frein lors de l'insertion de travailleurs handicapés car elles reflètent souvent une image stéréotypée du handicap.

Indicateurs associés :

Egalité Homme/Femme: Evolution des managers femmes – effectif – nombre de nationalités présentes au sein de l'ITS Group – charte et accord liés

Handicap: Taux de salariés reconnus RQTH – actions menées



4.3 Dialogue social

ITS Group s'engage à assurer un dialogue social actif avec les instances représentatives du personnel, dans le respect de l'indépendance et du pluralisme syndicaux. Les différentes entités du groupe ITS Group forment une UES comportant des Instances Représentatives du Personnel (IRP) communes : CE, Délégués du Personnel de Sites, CHSCT, Organisations Syndicales représentatives.

A ce jour, plusieurs accords sont en vigueur au sein de ITS Group :

- Accord relatif au temps de travail
- Accord relatif à la participation
- Accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes
- Plan d'action intergénérationnel
- Accord télétravail
- Accord Senior
- Accord Travail de nuit
- Accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)



Indicateurs associés : Nombre de réunions syndicales réalisées sur l'année/Nombre de réunions syndicales obligatoires - Nombre d'accords signés

4.4 Santé et sécurité au travail

ITS Group s'engage à assurer le bien-être au travail, à lutter contre le harcèlement moral et sexuel et à respecter la dignité et la vie privée de chacun de ses collaborateurs.

ITS Group affiche clairement une priorité envers le bien-être de ses collaborateurs afin :

- de favoriser l'épanouissement professionnel des collaborateurs,
- de proposer des conditions attractives pour les nouveaux salariés,
- de proposer aux clients des professionnels performants sur le plan technique comme sur le plan humain.

Le campus de Boulogne Billancourt propose de nombreuses contributions à ces objectifs :

- des espaces neufs dans un environnement calme proche des commodités et des transports
- des espaces de travail adaptés et sécurisés
- une cantine d'entreprise
- une terrasse et un court de tennis
- des vestiaires et des douches

ITS Group s'engage à garantir à ses collaborateurs un environnement de travail adapté, en équipant le campus par :

- des alarmes (barrières infrarouges, des détecteurs d'ouverture et des détecteurs de mouvement) et des caméras de surveillance
- des accès biométriques ITS Group BioVein ou par badge
- une infirmerie, composée d'un lit et d'une armoire de soin et des défibrillateurs



Toujours afin de garantir leur sécurité et conformément aux engagements via la “charte du cœur”, les collaborateurs de ITS Group bénéficient régulièrement de formations liées à la santé et sécurité au travail :

- Formations 1ers secours et manipulation des défibrillateurs
- Formations incendie et évacuation
- Habilitation électrique pour intervenir dans les datacenters

Dans le cadre du travail de nuit, plusieurs consignes sont également imposées pour éviter tout incident :

- Les pilotes ne travaillent jamais seuls (au moins 2 personnes sur site la nuit)
- Un dispositif de protection du travailleur isolé sur site, ainsi qu'un défibrillateur sont mis en place
- Le numéro de téléphone du responsable est affiché en permanence
- Les accès sont sécurisés : badge individuel et identifié ou biométrie pour les bâtiments, télécommande individuelle pour les parkings

Indicateurs associés : Taux de collaborateurs éligibles pratiquant au moins 1 jour par semaine de télétravail – Taux de collaborateurs pratiquant des horaires de nuit - Taux d'absentéisme - Nombre d'accidents de travail et trajet

4.5 Développement du capital humain

4.5.1 Le parrainage, une philosophie

L'intégration des nouveaux salariés est indispensable au bien-être immédiat et futur de la collaboration. Ainsi lors de sessions d'intégration, organisées trimestriellement, un parrain est nommé pour accompagner les nouvelles recrues. Ce lien non hiérarchique est un soutien important à la stabilité attendue des équipes.

4.5.2 Outil de gestion de Carrière

Les sociétés de services informatiques sont continuellement confrontées au problème d'acquisition, de fixation et de transmission des compétences. La démarche de GPEC sert à prendre en compte ces aspects de façon anticipée et réfléchie, directement à l'échelle des collaborateurs.

Un des objectifs est de réussir les transferts de compétences liés à l'évolution des technologies. Cette attitude prospective et proactive permet d'anticiper et préparer les changements au niveau des métiers et de répondre au plus proche à la demande des clients.

ITS Group étant une structure à taille humaine, son agilité et sa facilité d'adaptation face aux aléas du marché lui permettent de mener à bien cette politique de GPEC grâce au module Wingspan de Silkroad et aux mesures suivantes :

- Recensement des compétences techniques pures via des entretiens annuels et une politique de gestion des talents des personnes à haut potentiel
- Implication des collaborateurs dans un projet d'évolution professionnelle au sein du groupe leur assurant une employabilité et une évolution maximale alliées à leur épanouissement personnel et professionnel
- Plan global de formation afin de construire durablement le pool de compétences et augmenter la qualification de nos salariés
- Accompagnement des reconversions et acquisition de nouveaux talents pour élargir le panel de collaborateurs à profils variés



- Etablissement de matrices de compétence mises à jour en collaboration avec les responsables hiérarchiques de chacun des collaborateurs
- Base arrière administrative facilitant au maximum le cadre de vie des salariés et la transmission des compétences au sein de ITS Group.

4.5.3 Formation

Former les collaborateurs est indispensable, pour leur employabilité et pour maintenir un fort niveau de compétitivité sur le marché des sociétés de conseil en informatique. ITS Group s'engage donc à aider au développement du savoir-faire des collaborateurs dans le secteur de l'IT mais aussi de leur savoir-être.

Savoir-faire : Les collaborateurs ont accès à un large panel de formations sur différentes technologies ou méthodes de travail : ITIL, certifications Windows, VMware...

Savoir-être : L'accent est mis sur les formations à caractère humain, tel le management ou le développement personnel sans oublier l'apprentissage des langues.

Indicateurs associés : Taux de respect des Entretiens Annuels dans les délais imposés - Taux d'employés formés - Nombre total d'heures de formation



5 Volet III : Responsabilité environnementale

5.1 Certification de nos performances environnementales



Bien que seule ITS Integra soit certifiée ISO 14001, l'ensemble des bonnes pratiques en termes d'environnement est diffusé et harmonisé au niveau de ITS Group. Une direction QSE (Qualité, Sécurité et Environnement) transverse est en place afin d'harmoniser les pratiques au sein des diverses entités. Elle s'est dotée d'un réseau interne fort composé de leaders QSE sur chacun des sites de la société. Ces acteurs ont pour principaux objectifs la sensibilisation auprès des équipes ainsi que la remontée des informations nécessaires au maintien et à l'amélioration du Système de Management de l'Environnement (SME).

Indicateur associé : Maintien de certification

5.2 Gestion des déchets

Papier

ITS Group collecte et recycle le papier grâce une solution spécialisée pour les entreprises, en équipant chaque bureau d'une corbeille à papier. A travers cette solution, ITS Group contribue au développement de l'Economie Sociale et Solidaire en participant à la création des emplois pour des personnes en situation d'insertion ou de handicap.



DEEE

ITS Group fait appel une société spécialisée pour l'enlèvement et le recyclage de ses DEEE. ITS Group a fait le choix d'un partenaire qui accompagne des familles et soutient l'emploi des travailleurs handicapés en leur offrant la possibilité d'exercer une activité professionnelle leur assurant un lien de socialisation et d'insertion dans la société.

En parallèle, ITS Group a développé un partenariat avec un artiste et sa galerie. Cet artiste engagé a choisi à travers ses œuvres de mettre en évidence l'impact de notre société sur l'environnement. Afin de l'aider dans sa démarche, ITS Group lui fournit du matériel obsolète.

Autres collectes

De manière générale, tous les matériels et autres déchets générés par l'activité de ITS Group sont recyclés :

- Cartouches d'encre des copieurs et imprimantes
- Capsules de café
- Point collecte : Un point collecte a été mis à disposition sur le campus ITS Group afin de récupérer et recycler :
 - Mobiles
 - Batteries
 - Vêtements
 - Livres
 - Bouchons en plastique



Indicateurs associés : Poids enlevés - total de déchets internes évacués



5.3 Pratiques d'achats et Green IT



ITS Group investit en permanence pour innover et rester à la pointe des solutions technologiques alliant développement durable et rentabilité économique.

ITS Group utilise pour son usage interne du matériel informatique dernière génération, et des méthodes de virtualisation d'infrastructures, d'applications et de postes de travail réduisant la consommation énergétique de façon significative.

Grâce à sa filiale ITS Integra, ITS Group bénéficie des services proposés de Cloud qui permettent de réduire le nombre d'équipements utilisés (serveurs, stockage, réseau) réduisant ainsi la consommation d'énergie. Elle a également rationalisé sa présence au niveau de ses datacenters en diminuant le nombre de sites et en choisissant de s'implanter au sein de structures de dernières générations.

D'autres solutions, qui vont toutes dans le sens de la réduction de l'impact environnemental, peuvent être proposées aux clients telles que la virtualisation, l'industrialisation des tâches, la dématérialisation de données, les migrations automatiques, les outils de pilotage, des solutions de mobilités etc.

Indicateurs associés : Taux des clients choisissant le Green IT

5.4 Utilisation durable des ressources & maîtrise de la consommation d'énergie

ITS Group publie son Bilan de Gaz à Effet de Serre qui détermine de manière chiffrée la consommation de GES, autrement dit, les émissions des différents gaz identifiés dans le cadre du protocole de Kyoto tels que CO₂, CH₄, N₂O afin de répertorier de façon exhaustive les consommations directes et indirectes d'énergie.

De plus ITS Group s'engage, à travers ses pratiques d'achat, à intégrer la notion de cycle de vie des produits c'est-à-dire à réduire les nuisances liées à la fabrication (épuisement des ressources non renouvelables), à l'utilisation (consommation d'énergie) et à la fin de vie (pollution).

A titre d'exemple, ITS Group achète exclusivement du papier labellisé FSC garantissant un mode de gestion responsable et durable des forêts et Ecolabel, label écologique officiel européen 100% recyclable, portant une certification ISO 14001 par le fabricant.

ITS Group s'engage à prendre les mesures nécessaires pour réduire l'impact de ses activités sur l'environnement, à maîtriser ses consommations d'énergies et à respecter les objectifs de réduction.



■ L'eau :

ITS Group cherche à maîtriser sa consommation d'eau. Par exemple les toilettes du siège sont équipées des robinets-détecteurs de mouvement. ITS Group est approvisionné en eau courante.

■ Electricité :

Afin de maîtriser sa consommation d'électricité, ITS Group met en place plusieurs mesures :

- Mise en place de luminaires à détecteurs automatiques de mouvements dans les lieux communs
- Remplacement des ampoules et spots par des systèmes basse consommation
- Système de mise en veille automatique des ordinateurs après 3 minutes sans action



- Intervention d'une femme de ménage en soirée pour éteindre les lumières de bureau restées allumées
- Rappels réguliers des bonnes pratiques

Indicateurs associés : Electricité des bâtiments / MWh, Electricité des datacenters sous traités / MWh

■ **Rejet direct de CO₂ :**

Afin de réduire ses émissions directes de CO₂, ITS Group travaille à optimiser ses modes de déplacements et à améliorer la performance énergétique de sa flotte de véhicule.

- Adoption d'une politique de réduction des déplacements du personnel entre les différents établissements répartis sur le territoire national et européen
- Incitation du personnel à prendre les transports en commun
- Mise à disposition d'outils de conférence téléphonique

Indicateur associé : Emissions de CO₂ dues aux véhicules/ tonnes CO₂

5.5 Promotion du développement durable dans la sphère d'influence

Afin d'impliquer les collaborateurs dans la démarche RSE et pour qu'ils puissent intégrer les valeurs du développement durable dans leur métier, ITS Group organise de multiples manifestations autour d'événements publics et sollicitent l'implication de ses collaborateurs comme par exemple lors de la semaine européenne du développement durable (SEDD), ou lors d'actions mondiales dans le cadre de la COP 21.



Indicateurs associés : Description des événements – nombres d'arbres plantés – engagements significatifs par le biais de signatures



6 Volet IV : Responsabilité sociétale

6.1 Communautés et développement local

ITS Group s'engage chaque année via la taxe d'apprentissage à agir en faveur du développement durable, de la cohésion sociale et de la solidarité par le soutien à des actions pilotées par des écoles et des associations et à la mise en place de partenariats.

Indicateurs associés : Exemples d'actions et témoignages – Quantité de projets financés

6.2 Des partenaires RSE

ITS Group s'entoure de partenaires de confiance qui sont référencés « établissements et service d'aide par le travail » et d'autres affichant une politique RSE engagée dans une dynamique similaire à celle du groupe. Ces organisations allient un service de qualité avec l'accompagnement de leurs travailleurs dans la réalisation de leur mission à des prix s'alignant sur ceux du marché. ITS Group reste à l'écoute des différents partenaires qui opèrent dans la sphère de la responsabilité sociétale d'entreprise afin d'améliorer en continue ses actions.

6.2.1 Focus : le restaurant de l'entreprise

ITS Group a sélectionné pour le bien-être des salariés de son campus à Boulogne Billancourt un restaurateur d'entreprise haut de gamme avec un concept novateur. Mamie Cocotte propose à ses clients une prestation qui repose sur 4 axes majeurs :

- **Solidarité** : Mamie Cocotte offre une aide intergénérationnelle, en recrutant des femmes de plus de 45 ans rencontrant une difficulté à trouver un emploi, et des jeunes sans diplôme ni formation. Des formations sur les bases d'hygiène et de l'incendie leurs sont proposées.
- **Responsabilité** : Le lieu de restauration est un lieu de fabrication éco-conçu, privilégiant l'aérothermie à la climatisation, et le bois aux isolants synthétiques. Le restaurant est équipé d'installations innovantes, 3 fois moins consommatrices en eau et 10 fois moins consommatrices en énergie qu'un équipement standard. De plus, l'enseigne a adopté une politique systématique de tri sélectif et de traitement des déchets par compactage.
- **Locavorisme** : Les produits sont locaux et de saisons.
- **Court-Circuit** : Le choix de privilégier les producteurs d'Ile de France aide à diminuer les émissions de CO₂ dues au transport.

En savoir plus : <http://www.mamiecocotte.com/index.php>

6.2.2 Focus : les deux Datacenters

ITS Integra, filiale du Groupe spécialisée en hébergement et Système d'infogérance hors site, sous-traite à 2 fournisseurs (EQUINIX et INTERXION) 4 datacenters présents sur 3 sites différents. Bien que sous-traitée, ITS Group prend en compte cette activité énergivore dans ses propres émissions et a choisi de s'entourer de fournisseurs de colocation impliqués dans la préservation de l'environnement.

INTERXION est certifié 14001 et possède également un certificat Equilibre et Equilibre + EDF et EQUINIX possède un certificat Equilibre EDF.



Le matériel choisi favorise cette maîtrise :

- Echangeurs et économiseurs d'air
- Usage du cold corridor permettant le confinement de l'air froid pour le diriger directement dans les serveurs
- Installation de variateurs de vitesse : en limitant la survitesse dans les pompes d'eau glacée ces variateurs entraînent une économie d'énergie
- Aspiration de l'air froid/chaud
- Design des infrastructures de climatisation et électriques: refroidissement à air libre (free cooling) et réutilisation de la chaleur, réglages des seuils et dispersion énergétique
- Gestion des lumières sur site : compact fluorescent light bulbs et LED lights
- Optimisation de l'utilisation des fluides (humidificateur, circuit d'eau, glycol)
- Régulation et optimisation de la production de froid,
- La mise en place de serveurs plus puissants permet une utilisation optimale des machines.

Indicateurs associés : Nombre de couverts servis par jour – poids distribué en fruits sur le campus – évolution significative des fournisseurs principaux – nombre de partenaires RSE

6.3 Lutte contre la corruption

La déontologie dans le cadre professionnel exige d'appliquer des règles de bonne conduite qui permettent de réaliser des affaires tout en respectant l'humain et ses comportements. Dans cette optique, ITS Group a voulu non pas réglementer ses habitudes de travail mais insuffler une démarche constructive et respectueuse quels que soient les interlocuteurs, décisionnaires ou acteurs.

En 2011, ITS Group s'est muni d'une Charte Ethique pour consolider sa stratégie de management responsable.

En collaboration avec de grands comptes ou de petites PME, le code des affaires reste le même. C'est pourquoi ITS Group s'est engagé à respecter les normes déontologiques dans la conduite de ses affaires et dans les relations qu'elle entretient avec ses clients, fournisseurs, partenaires, actionnaires, collaborateurs et autres parties prenantes.

Indicateur associé : Quantité de procédure judiciaire visant à sanctionner un comportement anticoncurrentiel

6.4 Achats responsables

ITS Group, pour son fonctionnement, utilise comme toute entreprise de nombreux matériels bureautiques et informatiques qui deviennent obsolètes passés 2 à 3 ans d'existence. En adéquation avec la Charte d'Achat Responsable, ITS Group recycle ce matériel et va préférer au niveau des achats un bien recyclable plutôt qu'un autre qui ne remplirait pas cette caractéristique.

Indicateurs associés : Taux de fournisseurs partenaires affichant une politique RSE engagée

