

Communication sur le progrès

2015

ITS Group

Un acteur reconnu du développement durable des infrastructures informatiques de ses clients en France



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



Document édité le **12 février 2015**
Par **Pauline Labrousse**,
Responsable du Développement Durable ITS Group
Validité : **24 mois**



SOMMAIRE

01 Introduction	4
02 Responsabilité sociale	7
03 Responsabilité environnementale	15
04 Responsabilité économique	23
05 Plan d'actions 2015	27





01 INTRODUCTION

Mot du Président Directeur Général du groupe Jean-Michel Bénard

“ Nous publions maintenant depuis plusieurs années notre Communication sur le Progrès sur Global Compact avec un contexte conjoncturel international toujours aussi incertain et tendu. La course à la compétitivité est toujours plus grande, les entreprises sont dans l’optimisation extrême de leurs ressources et de la réduction de leurs coûts. A ce titre, le développement durable est très souvent relaté au second plan. Notre groupe juge pourtant indispensable de le prendre en compte aux vues des efforts que doivent maintenir tous les acteurs qui gravitent et impactent notre écosystème.



Depuis sa création, ITS Group a maintenu une croissance positive de son activité tout en intégrant une démarche de Responsabilité Sociale d’Entreprise (RSE). Nous avons intégré la RSE comme un avantage compétitif fort dans notre croissance. Agir sur les trois piliers Social, Environnemental et Economique est générateur de profits et source de développement qualitatif et pérenne. Nous ne pourrions plus nous en passer, ils font partie intégrante de notre culture d’entreprise et de notre développement.

Cette année, nous avons la chance de recevoir la Conférence Climatique qui se tiendra à Paris du 30 novembre au 11 décembre. J’espère qu’elle raisonnera telle une réelle prise de conscience de nos grands dirigeants pour mettre en place des mesures et les faire appliquer à l’échelle internationale. Bien que notre entreprise ne soit qu’un infime maillon de notre écosystème, il est important de tous participer, chacun à notre niveau, à préserver et pérenniser notre environnement tout en conservant le bien être de cha-cun et les contraintes imposées par notre système économique.

Je vous invite à lire notre Communication sur le Progrès et prendre connaissance de notre plan d’actions sur 2015. Comme chaque année, je souhaite qu’il inspire d’autres acteurs de notre sphère et les encourage à nous suivre dans notre démarche.”

Jean-Michel BENARD
Président Directeur Général



Rappel des principes du Pacte Mondial des Nations Unies

Le pacte mondial des nations unies repose sur **10** principes fondamentaux à respecter. ITS Group s'est ainsi engagé depuis **2009** à les respecter.

n°1

Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence

n°2

Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme

n°3

Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective

n°4

Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

n°5

Abolir le travail des enfants

n°6

Éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession

n°7

Appliquer une approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

n°8

Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

n°9

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

n°10

Lutter contre la corruption sous toutes ses formes



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

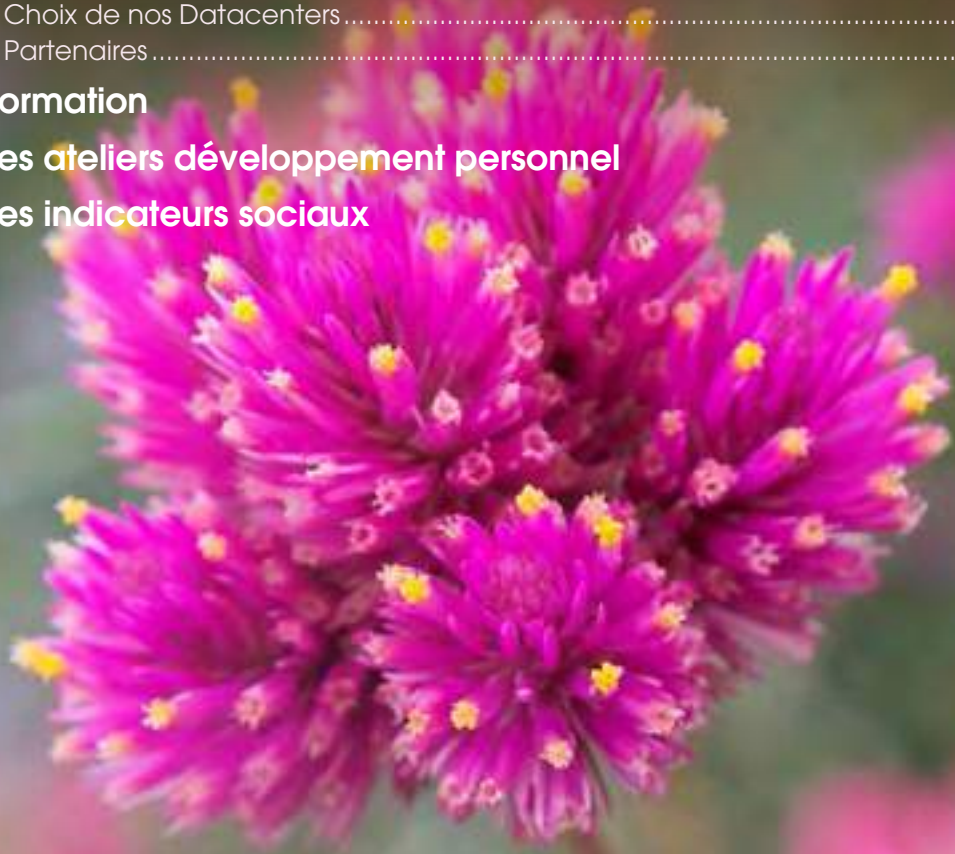
> Lettre d'adhésion au Pacte Global Compact





02 RESPONSABILITÉ SOCIALE

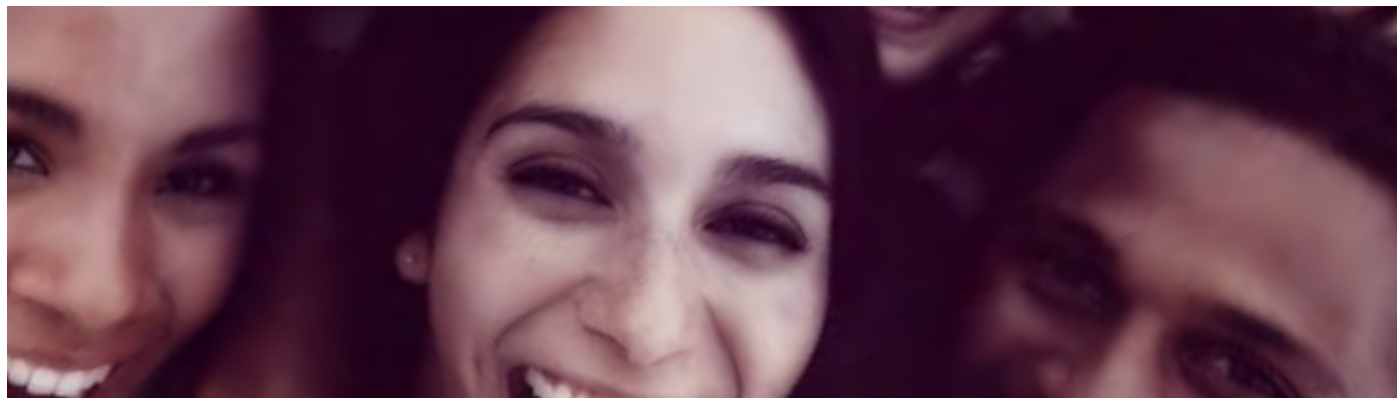
Les valeurs ITS Group	8
Déontologie des affaires et charte éthique	9
Charte de la Diversité	9
Politique Handicap	9
Campagne de sensibilisation du personnel au Handicap	9
Financement de projets d'écoles.....	10
Outil de Gestion de Carrière - GDC	12
ITS Group et ses partenaires RSE	12
Choix d'un Restaurant d'Entreprise RSE	12
Choix de nos Datacenters	12
Partenaires	12
Formation	12
Les ateliers développement personnel	12
Les indicateurs sociaux	13





Quelle méthode mettre en place pour partager richesses et ressources ?

Pour répondre à cet enjeu, ITS Group continue ses efforts concernant le pilier « Social » de sa politique RSE en favorisant l'emploi et le développement de son capital humain dans un cadre propice à l'évolution, l'adaptabilité et l'épanouissement de ses collaborateurs. Ancré dans une démarche d'amélioration continue des conditions de travail et de la gestion des aspects sociaux, ITS Group s'appuie sur des pratiques partagées au sein du groupe. ITS Group a conscience que ses ressources humaines contribuent à la valeur ajoutée des services délivrés à nos clients. De par leur savoir-faire, leurs compétences, ils apportent satisfaction à nos clients et contribuent à la performance et la compétitivité du groupe.



Les valeurs ITS Group

ITS Group est un acteur reconnu du développement durable des infrastructures informatiques de ses clients en France.

Ce sont plus de 1300 hommes et femmes qui travaillent pour les différentes entités d'ITS Group. Elles sont organisées autour de la société mère ITS Group et participent aussi activement aux efforts entrepris pour un meilleur respect des engagements de l'ONU.

Les principes d'actions d'ITS Group s'inscrivent dans le cadre de textes de référence internationaux, notamment :

- La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et ses Pactes additionnels,
- Les Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT),

Ils respectent également les principes fondamentaux qui régissent nos comportements au quotidien :

- La conformité aux lois et réglementations,
- L'intégrité,
- La loyauté,
- L'honnêteté,
- Le respect d'autrui,
- Le respect de l'environnement et des hommes,
- L'assurance de l'employabilité de nos collaborateurs,
- La conduite d'une politique de ressources humaines fondée sur l'équité, la diversité et le dialogue social,
- La gestion de l'encadrement et des compétences,
- Le développement de la cohésion sociale et la solidarité.

Les valeurs fédératrices et chères aux dirigeants et acteurs du groupe respectent les principes et références des textes internationaux tout en suivant les réalités terrain :

Réactivité

parce que nous sommes constamment face à des situations nouvelles ou imprévues et que nous devons sans cesse nous adapter aux attentes de nos clients, aux solutions du marché, aux progrès des technologies.

Engagement

qui traduit notre implication et la recherche de la satisfaction perpétuelle de nos clients, actionnaires et salariés. Le respect de nos engagements est garanti par une éthique fondée sur la transparence, le professionnalisme et la qualité

Autonomie

pour s'adapter rapidement aux changements d'organisation et pour permettre aux talents de s'épanouir.

Cohésion

pour que nos équipes soient des groupes soudés, opérationnels et dynamiques qui favorisent les synergies et développent l'intelligence collective.

Déontologie des affaires et charte éthique

Même si pour certain, la déontologie ressort du bon sens moral et éthique, pour d'autres, il n'est pas vain de rappeler les 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.

Charte de la Diversité

ITS Group est signataire de la Charte de la Diversité depuis 2009 et respecte ses engagements en matière de recrutement et des processus qui les incombent.



Cette charte condamne les discriminations dans le domaine de l'emploi et œuvre en faveur de la diversité. Elle exprime la volonté d'agir des entreprises pour mieux refléter, dans leurs effectifs, la diversité de la population française. Articulée autour de six articles, elle guide l'entreprise dans la mise en place de nouvelles pratiques, en y associant l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires.

Elle les incite aussi à mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines centrée sur la reconnaissance et la valorisation des compétences individuelles. L'entreprise favorise ainsi la cohésion et l'équité sociale, tout en augmentant sa performance.

Cette charte condamne les discriminations dans le domaine de l'emploi et œuvre en faveur de la diversité. Elle exprime la volonté d'agir des entreprises pour mieux refléter, dans leurs effectifs, la diversité de la population française. Articulée autour de six articles, elle guide l'entreprise dans la mise en place de nouvelles pratiques, en y associant l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires.

Politique Handicap Campagne des sensibilisation du personnel au Handicap



En 2014, dans le cadre de sa politique en faveur des salariés reconnus RQTH, ITS Group a souhaité sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs en organisant, au travers d'un questionnaire sur le handicap adressé à l'ensemble du personnel, des cours de cuisine délivrés par Grégory CUILLERON, chef cuisinier reconnu handicapé.

Cette démarche a été menée grâce à la collaboration étroite avec Artei, une agence de communication spécialisée dans le handicap.

Ce sont plus de 200 collaborateurs qui ont répondu à ce questionnaire et la moitié d'entre eux ont eu la chance de participer à cet atelier en présence du chef !



Outil de Gestion de Carrière - GDC



Dans le cadre du développement de sa politique RH, ITS Group a récemment entamé une collaboration avec l'éditeur Silkroad afin de mettre en place au sein de son entreprise un outil collaboratif de gestion des collaborateurs.

Le module WingSpan donne ainsi la possibilité à chaque collaborateur de suivre son parcours professionnel et à chaque manager de se voir faciliter la gestion de ses collaborateurs.

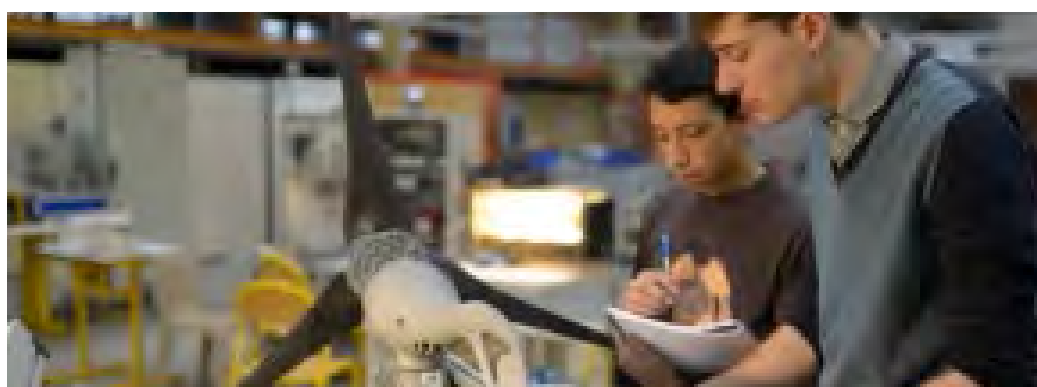
L'ensemble des entretiens annuels des collaborateurs du groupe sont réalisés via cet outil qui permet donc un suivi en temps réel des collaborateurs.

Financement de projets d'école

Pour le versement de sa taxe d'apprentissage, ITS Group a choisi volontairement de financer des écoles présentant un projet lié au handicap et/ou à l'environnement. Ces projets représentent des investissements pour les écoles de 3 000 à 20 000 €.

Etude de l'énergie éolienne et solaire

Le lycée Saint Michel à Bosserville s'est doté d'une maquette « développement durable », permettant l'étude de l'énergie éolienne et de l'énergie solaire. Cette installation permet d'effectuer : des études qualitatives et quantitatives. Ce sont plus d'une centaine d'élèves qui utilisent cette maquette au quotidien et pourront ensuite dans les entreprises mener des opérations de maintenance et d'installation de « générateur d'énergies propres ».



« On a commencé notre étude ce matin par des mesures d'intensités avec la pince ampérométrique. En fait, nous faisons varier la vitesse du vent sur les pales et on relève la quantité de courant qui sera stockée dans les deux batteries. C'est donc exactement ce qui se passe dans la réalité et on peut suivre ces variations sur l'ordinateur. Pour les panneaux solaires, on simule les rayons du soleil par ce projecteur et on mesure la tension développée. »

Thomas et Benjamin

Elèves de terminale BAC PRO électrotechnique



« Cette installation permet d'effectuer des TP de la seconde, en découverte, à la classe de terminale, puis en BTS. Elle est entièrement didactisée et attrayante pour nos jeunes. Et puis, l'éolien et le solaire sont des compétences qu'il leur faut acquérir avant d'entrer dans le monde du travail. Ils le savent et s'y intéressent ! »

Etienne Mougel

Enseignant en BAC PRO électrotechnique

« C'est ce que l'on pourrait appeler de la taxe d'apprentissage intelligente ! ITS Group nous a permis de réaliser ce projet, que l'on a construit en équipe, pour répondre à un vrai besoin : la formation en maintenance et en installation de ce type de production d'électricité. Le développement durable, il faut en parler, sensibiliser les personnes, mais il faut

aussi former des jeunes capables de travailler dans ces domaines. Tout près d'ici, en Lorraine, à Toul-Rosières une ancienne base aérienne de 500 ha a été dépolluée et transformée en une centrale solaire

permettant de répondre à la consommation de 55 000 personnes. Notre prochain projet au lycée St MICHEL sera basée sur l'hydraulique et une fontaine biologique dégraissante... »

Isabelle Pépin

Chef de Travaux



Coopération internationale

ITS Group a choisi de financer à hauteur de 7000€ le Lycée Professionnel Agricole Vaxergues dans le sud de l'Aveyron pour la réalisation d'un projet de coopération internationale sensibilisant ainsi les élèves à la problématique de l'eau potable à Haïti. Une réelle prise de conscience pour les élèves de l'importance de la préservation de l'eau tout en réalisant les tâches et activités quotidiennes (ménage, toilette, alimentation, etc...)



Réserve d'eau



Vivre 15 jours sans eau courante



Tâches ménagères



A l'école



Favoriser l'apprentissage d'élèves handicapés

En 2014, nous avons financé et concrétisé le projet du lycée professionnel Joseph Roussel au Mans qui consiste à créer un atelier professionnel multi-activités pour élèves handicapés.

Cet atelier comportera un pôle cuisine pédagogique avec 4 postes de travail, un pôle petite enfance avec 4 tables de change installées sur des baignoires amovibles et placards de rangement, un pôle soins à la personne avec 2 lits médicalisés et deux mannequins de soins.



Matériel médicalisé

Aussi, le lycée agricole Saint Dominique a pu concrétiser son projet de création d'un pôle Santé et financer un lit médicalisé pour vaincre le handicap et la dépendance grâce à la participation d'ITS Group.



ITS Group et ses partenaires RSE

Choix d'un Restaurant d'Entreprise RSE

Le groupe a sélectionné pour le bien-être de ses salariés un restaurateur d'entreprise haut de gamme avec un concept novateur. Mamie Cocotte propose à ses clients une prestation qui repose sur 3 axes majeurs :

- **Solidarité** : aide intergénérationnelle
- **Responsabilité** : 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** : produits locaux et de saisons



> **En savoir +**

Nos partenaires

ITS Group s'entoure de partenaires de confiance qui sont référencés « établissements et services d'aide par le travail » et d'autres suivent une politique RSE. 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.

Nos partenaires :

- ESAT Les Bouleaux : distribution de paniers de fruits
- AP2R et Les Ateliers du bocage : recyclage des DEEE
- MonExtel : recyclage téléphone
- Nouvelle attitude : collecte et recyclage papier
- Nespresso : capsule de café
- Collectors : capsule café, cartouche imprimante



Formation

Dans le cadre du développement stratégique de l'entreprise et de ses perspectives de croissance, l'effort de formation est absolument incontournable pour maintenir un fort niveau de compétitivité sur le marché des sociétés de conseil en informatique (systèmes, réseaux, bases de données, virtualisation, etc.).

ITS Group, organisme de formation, organise ses propres sessions de

formation orientées méthode, gestion de projets et management. Chaque manager doit suivre le parcours de formation dédié mis en place par le service Ressources Humaines avant de pouvoir remplir ses fonctions de management et encadrer d'autres collaborateurs. La formation est donc l'atout principal pour assurer l'employabilité de nos collaborateurs. L'enrichissement du capital

humain dans un secteur d'activité où les technologies sont en constante évolution passe obligatoirement par cette étape : cela constitue un véritable moteur capable de créer une émulation autour de nos collaborateurs.

Nous souhaitons leur permettre de s'épanouir au maximum dans le secteur de l'IT, de la gestion de projet et de leur développement personnel.

Choix de nos Datacenters

ITS Integra, filiale hébergement et infogérance hors site du groupe, a choisi de s'entourer de fournisseurs de colocation impliqués dans la préservation de l'environnement. D'une part, ses partenaires, Interxion et Equinix, sont certifiés ISO 14001, et s'engagent ainsi à améliorer leur performance environnementale. D'autre part, tous deux participent à des programmes visant à utiliser au mieux l'énergie et des énergies renouvelables afin d'alimenter les datacenters (usage de refroidisseurs à air libre : free cooling, contrat partenaire EDF ...)

en 2014, **40%**
des collaborateurs ont
suivi une formation en
cours d'année

Les ateliers développement personnel

Régulièrement proposés à l'ensemble de nos collaborateurs, ces ateliers sont animés par des professionnels intervenant sur des sujets spécifiques (maîtrise de la langue anglaise, stress professionnel, confiance en soi, théâtre, jeux du cirque, etc.).

Les thématiques sont choisies pour permettre aux collaborateurs de sortir du cadre des formations techniques et spécifiques liées à leur expertise métier. De nouvelles thématiques sur l'année 2012 ont été proposées comme par exemple la sophrologie, l'ergonomie du poste de travail ou encore le Mind Mapping. Grâce à ces ateliers basés sur le volontariat, ITS Group propose une solution innovante à l'accompagnement de ses salariés dans la vie de l'entreprise et leur donne des outils pour améliorer leur qualité de vie au travail.

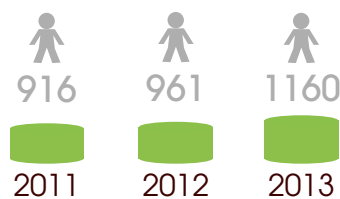
13 ateliers ont déjà été proposés depuis leur mise en place en fin d'année 2010.



Les indicateurs sociaux Economique



Chiffre d'affaires : répartition annuelle du CA par année
(en M€)

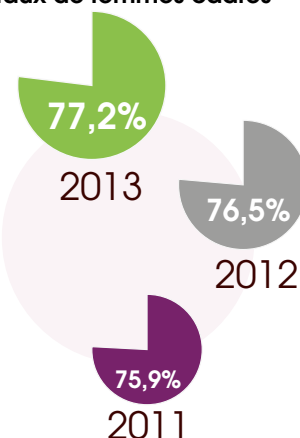


Effectifs

Nombre de collaborateurs au sein du groupe
(hors sous-traitant)

Social

Taux de femmes cadres



En 2013, 18,5% des effectifs sont des femmes

Conditions de travail

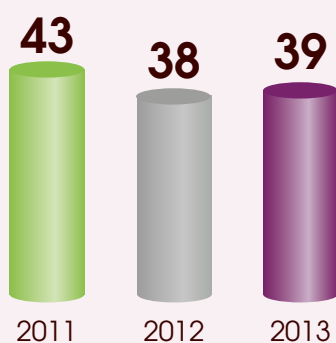
Absentéisme - Nombre de jours d'absence pour maladie

2011	2012	2013
6 761	6 962	6 942

En 2013,
6 accidents de trajet ayant entraîné
un arrêt de travail
ont été déclarés.

Formation

Taux de personnel ayant suivi une formation (en %)



Montants consacrés à la formation (en K€)

2011	2012	2013
583	664	623

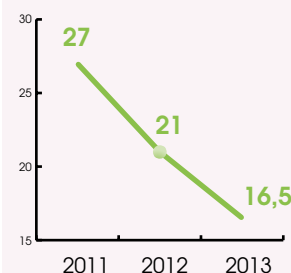
Evolution

en 2013 **30%**
des effectifs ont une ancienneté de 5 à 10 ans

Evolution de la moyenne d'âge des collaborateurs



Taux de turn over des effectifs

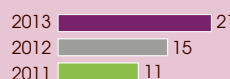


Juridique

En 2013 comme depuis sa création, ITS Group n'a jamais fait l'objet d'une quelconque procédure judiciaire venant sanctionner un comportement anticoncurrentiel ou d'un non respect des lois environnementales

Handicap

Nombre de salariés reconnus RQTH*



*Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé

en 2013 **33**
personnes promues au sein du groupe

A noter que les chiffres concernent ITS Group et ses filiales. De plus, les sociétés rachetées en cours d'années sont incorporées aux données et ce rétroactivement, ce qui peut expliquer une variation des données communiquées les années précédentes.





03 RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Agroforesterie et Réseaux sociaux	16
Notion de cycle de vie du produit dans la gestion des achats	17
Réduction des impressions	17
Le recyclage au sein du groupe	17
Recyclage papier : Nouvelle Attitude	17
Recyclage déchets DEEE.....	17
Recyclage des capsules de Café	18
Notre Recyclage cartouches, piles, ampoules, téléphones	19
Notre consommation d'électricité	19
Réduction des Gaz à effet de serre	20
Le bilan de gaz à effet de serre	20
Réduction des déplacements	21



Le développement durable tente de répondre à la problématique de « Comment ralentir la destruction du patrimoine commun tout en répondant aux besoins actuels ? »

A l'origine de tous les débats, réflexions et axes d'amélioration, l'environnement est le pilier majeur de la RSE. Dégradations, épuisements des ressources, préservation de notre planète aujourd'hui et demain résonnent dans les discussions et sont mis en priorité des actions à entreprendre.

Volontairement, ITS Group a pris des mesures pour réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Sur la période 2013-2014, nous avons maintenu les actions mises en place les années précédentes et proposé des solutions innovantes pour réduire notre impact environnemental.



Agroforesterie et Réseaux sociaux

ITS Group a désormais une communication active et quotidienne sur les réseaux sociaux tels que LinkedIn, Viadeo, Twitter, Facebook, Youtube, Google+. Au moins 80% de nos collaborateurs ont une page personnelle sur l'un de ces réseaux. ITS Group peut donc communiquer et insuffler au plus grand nombre sa démarche RSE et faire prendre conscience à ses collaborateurs et à leurs proches, à ses partenaires, ses « fans » et ses visiteurs de l'impact de nos actions sur le développement durable de notre écosystème.



Grâce à ces réseaux sociaux, ITS Group a mené une campagne de sensibilisation de ses collaborateurs à l'agroforesterie et financé l'achat de 75 arbres.

Ces arbres ont été plantés dans le cadre du projet de création d'un verger de collection, à La Ferme Du Temps Jadis, à Aubry, dans le département du Nord. Cette opération permet la plantation de 2 800 arbres et arbustes ainsi que la création d'un verger de collection de 62 spécimens, de variétés anciennes de pommes et de poires de la région. Par bénéfice induit, ces plantations participent à la préservation des ressources en eau, des qualités agronomiques des sols et de la biodiversité. Pour les habitants, la création de ce verger permet de profiter désormais d'un cadre paysager agréable où se retrouver et tisser des liens. Ce projet aide également à la réinsertion sociale de détenus en semi-liberté par la participation aux plantations.



Le projet financé fait partie du programme Pur Hexagone du collectif Pur Projet.

- > [Le projet financé](#)
- > [Le programme Pur Hexagone](#)
- > [Le collectif Pur Projet](#)



Le recyclage au sein du groupe

En organisant le tri et la récupération de nos papiers usagés, nous valorisons et préservons les ressources naturelles et réduisons l'impact de nos activités sur l'environnement. En faisant appel à des partenaires comme Nouvelle Attitude, AP2R, Les ateliers du bocage, ITS Group concilie l'ensemble des piliers du développement durable en préservant l'environnement, créant de l'emploi et du lien social, la réinsertion de personnes en difficulté tout en développant une nouvelle activité économique.

Recyclage Papier : Nouvelle Attitude

Nouvelle Attitude est une entreprise d'insertion conventionnée par l'Etat et le Pôle Emploi, spécialisée dans la collecte et le recyclage des papiers de bureau. Elle réunit les conditions sociales et professionnelles nécessaires pour assurer la formation, l'encadrement et la réintégration dans le monde du travail de personnes exclues, ou victimes d'handicaps sociaux ou professionnels.

nouvelle attitude



Bimensuellement, une collecte est effectuée dans les locaux du siège et ceux de nos filiales. Grâce à une campagne de sensibilisation des utilisateurs au recyclage du papier, leur comportement a évolué et les réflexes désormais acquis révèlent une prise de conscience de la valeur des matériaux utilisés et de leur cycle de vie.

Cette sensibilisation reste néanmoins à entretenir au quotidien auprès des nouvelles recrues et d'encourager le personnel aux bénéfices de leur geste quotidien.

D'autres mesures quotidiennes sont suivies et respectées pour faciliter le recyclage du papier et également l'achat des consommables, notamment par :

- Papier blanc : Achat de papier labellisé FSC garantissant un mode de gestion responsable et durable des forêts et Ecolabel, label écologique officiel européen - 100% recyclable
- Certification ISO 14001 de la marque du papier



En 2013, 3446 kg de papiers ont été collectés et recyclés dans le respect des dispositions environnementales et réglementaires en vigueur (3467 Kg en 2012 avec plus de collaborateurs présents sur site soit une baisse de la consommation entre 2012 et 2013).

Réduction des impressions

Grâce à une **interface web** permettant aux collaborateurs de saisir, gérer et obtenir validation de leurs demandes d'absence en ligne, la consommation habituelle d'impressions a été réduite de moitié.

De plus, un **paramétrage des matériels d'impressions** utilisés sur les différents établissements est mis en place pour favoriser les impressions recto-verso et en noir et blanc avec pour certaine un code d'identification. Cette démarche consiste à rendre responsable les utilisateurs de leurs impressions et de leur faire prendre conscience de la valeur ou de la signification d'une impression.

De nombreuses actions ont déjà été mises en place et seront maintenues telles que la réduction d'imprimantes, la réduction de papier mis à disposition, la récupération de papiers usagés en feuilles de brouillon ou notes. Ces actions perdureront sur 2015.



3446 kg

de papiers ont été collectés et recyclés en 2013.

Notion de cycle de vie du produit dans la gestion des achats

ITS Group a mis en place une Charte d'Achat Responsable. Celle-ci intègre la notion de cycle de vie des produits qu'elle achète. A produits équivalents, nous préférons les fournisseurs qui adoptent une démarche éco-responsable. Même si nous ne pouvons pas tout maîtriser dans le cycle de vie d'un produit, ITS Group choisira un fournisseur adoptant également une politique RSE et un produit qu'elle pourra recycler en fin de vie.

[> En savoir plus](#)



En bref

1090 kg

de Déchets d'équipement électriques et électroniques ont été collectés et recyclés dans le respect des dispositions environnementales et réglementaires en vigueur en 2013 par le groupe.

100%

des matériels bureautiques sont recyclés

Recyclage déchets DEEE

AP2R et les ateliers du bocage

ITS Group pour son fonctionnement, utilise comme toutes entreprises 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 au niveau des achats va préférer un bien recyclable à 100% plutôt qu'un autre qui ne remplirait pas cette caractéristique.

La société AP2R, spécialisée dans le traitement des déchets électriques et électroniques obsolètes et/ou en fin de vie, répond aux besoins des entreprises et des collectivités qui doivent gérer l'épineux problème de l'élimination de leurs D.E.E.E. De plus, au-delà du service proposé aux entreprises, AP2R, accompagne des familles et soutient l'emploi des travailleurs handicapés en leur offrant la possibilité d'exercer une activité professionnelle et leur assure un lien de socialisation et d'insertion dans la société.

ITS Group a fait appel aux services de cette société pour recycler du matériel tel que écran et matériel informatique, baies de stockage, etc...



Déchet DEEE au service de l'art

ITS Group a choisi de valoriser une partie de ses déchets D3E dans une action culturelle destinée à mettre en évidence l'impact de notre société et des nouvelles technologies sur notre planète. Ce message artistique engagé correspond à la volonté du groupe de sensibiliser et responsabiliser au sens large, dans la vie privée et professionnelle de chacun. Ainsi un partenariat avec la galerie BEAUTIFUL SEA a été mis en place et ITS group et plus particulièrement notre filiale ITS Integra accompagne l'artiste Nicolas DELAY dans l'élaboration de ses œuvres en lui fournissant du matériel obsolète.

> [En savoir +](#)

Recyclage des capsules de Café

Dans sa démarche de certification ISO 14001, ITS Integra a noué un partenariat avec Nespresso pour la fourniture du café aux collaborateurs.

390 kg

de capsules Nespresso ont été collectés et recyclés en 2014 (estimation)

Le saviez-vous?

Une capsule recyclée permet de réduire de **20%** les émissions de gaz à effet de serre d'une tasse.

lopper son propre réseau de récupération des capsules d'aluminium en France.

Le marc de café ainsi recueilli peut être valorisé de plusieurs manières, comme fertilisant naturel par exemple et l'aluminium est tout simplement refondu. Ce processus permet de conserver le poids et la qualité de celui-ci qui peut ainsi être reproduit à l'infini en utilisant très peu d'énergie.

A noter que ce partenariat avec Nespresso sera étendu dès février 2015 à l'ensemble du groupe dans les nouveaux locaux de Boulogne Billancourt.



Nespresso est très investi depuis 2003 dans la protection de l'environnement par le biais de son programme AAA Sustainable Quality™. Nespresso s'associe également à l'UICN (Union Internationale pour la Conservation de la Nature, une des plus importantes organisations de protec-

tion de l'environnement au monde) pour mieux comprendre l'impact de son activité sur la biodiversité des pays producteurs de café et obtient également le soutien de la Fédération des Entreprises du Recyclage (FEDEREC) afin de déve-



En bref

53

téléphones recyclés,

392 €versés à l'association «
Action Innocence »,**210 kg**de CO₂ économisés

Notre Recyclage cartouches, piles, ampoules, téléphones

De manière générale, tous les matériels et autres déchets générés au cours de l'exercice de notre activité professionnelle sont réduits grâce à notre système de recyclage.

En effet, les cartouches d'encre des copieurs et imprimantes, les piles et ampoules usagées des appareils et luminaires sont recyclées. De plus, ITS Group incite ses collaborateurs à recycler les téléphones portables fonctionnels ou non utilisés chez ITS Group et au sein des foyers des collaborateurs. Par exemple, en 2013, l'opération « MonExtel » a permis de recycler plus de 50 téléphones et de reverser les fonds récoltés de la revente des téléphones et du recyclage à l'association « Action Innocence ».

A noter : les tests et reconditionnements des téléphones sont réalisés par un Etablissement et service d'aide par le travail favorisant l'insertion de personnes en situation de handicap.



Notre consommation d'électricité

ITS Group a, à plusieurs reprises, regroupé ses équipes en fonction des établissements et locaux disponibles pour recevoir dans les meilleures conditions ses collaborateurs. La consommation d'électricité a baissé depuis 2011 et atteint 395 313 kWh en 2013.



Réduction des Gaz à Effet de Serre

Le bilan de Gaz à Effet de Serre

Le management des Gaz à Effet de Serre fait partie intégrante de la politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) qui prend en compte l'impact de l'entreprise sur son environnement et sur les sociétés. D'un point de vue performance opérationnelle, la comptabilité Gaz à Effet de Serre permet :

- D'identifier la vulnérabilité du compte d'exploitation de l'entreprise aux variations des cours de pétrole ;
- D'anticiper l'impact des futures contributions, assurances, taxes liées aux émissions carbonées ;
- De renforcer les plans d'actions énergétiques pour réduire les coûts liés aux approvisionnements ;
- D'apporter un nouvel indicateur, et donc une nouvelle façon d'observer la performance de certains processus de l'entreprise ;
- D'enrichir le reporting auprès des parties prenantes, notamment les actionnaires.





Depuis 3 ans, ITS Group publie son bilan de Gaz à Effet de Serre. Ce bilan détermine de manière chiffrée, la consommation en Gaz à Effet de Serre sur l'année autrement dit, les émissions des différents gaz identifiés dans le cadre du protocole de Kyoto tels que CO_2 , CH_4 , N_2O , autres gaz, afin de répertorier de manière exhaustive, les consommations directes d'énergies.

Les actions mises en oeuvre en 2013 ont porté leurs fruits et permis de dépasser ses objectifs de réduction de 5 % avec un taux de variation à la baisse de 10% sur les émissions directes entre 2012 et 2013. Ce pourcentage est à relativiser en fonction des périmètres évoluant d'une année à l'autre.

CO_2

Les émissions indirectes ont considérablement chuté (-79%) grâce à la non prise en compte de nos services sous-traités de datacenter (poste à forte consommation d'électricité).

De plus, des espaces ont été optimisés et des collaborateurs regroupés sur certains sites avec une consommation d'électricité mutualisée et adaptée par rapport au nombre de collaborateurs et l'espace approprié.

A noter que le bilan GES 2014 sera publié en Décembre 2015.

> Consultez le dernier bilan GES





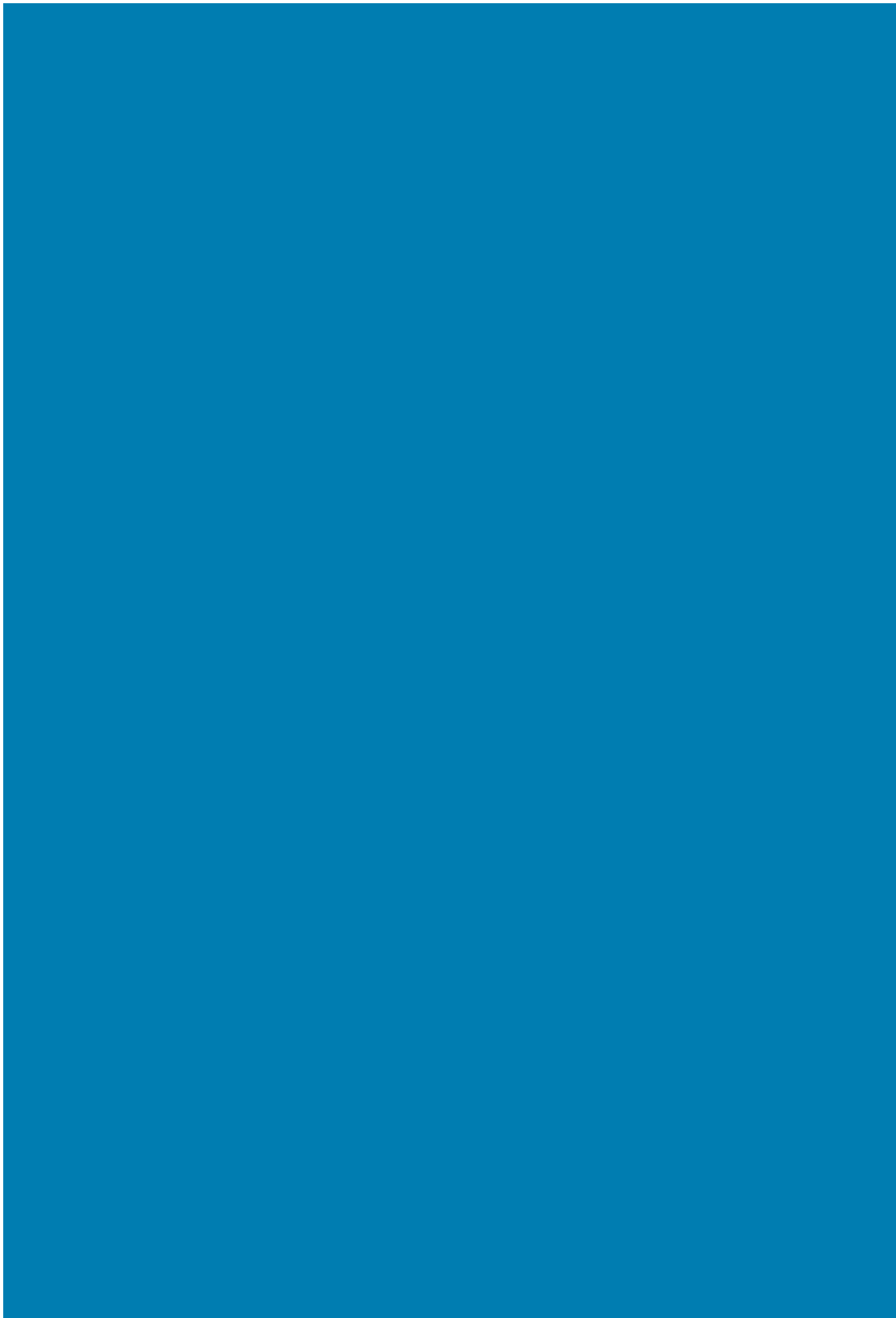
© PHOTOFON - FOTOLIA.COM

Réduction des déplacements

Même si les déplacements de nos collaborateurs n'entrent pas dans les scopes 1 et 2 réglementés et demandés dans le bilan de Gaz à Effet de Serre, ITS Group porte un intérêt aux déplacements de ses collaborateurs.

En 2013, plus d'une cinquantaine de collaborateurs utilisent un véhicule de mission ou de fonction. Conscient des émissions de gaz rejetés, ITS Group va réguler au mieux les émissions de ce parc automobile grandissant. En 2014 et 2015, ITS Group maintient sa volonté de stabiliser les émissions de CO₂ de son parc automobile, en refusant par exemple de façon systématique la location de véhicules particulièrement polluants, dotés d'un malus.

Depuis 2011, ITS Group a monté un partenariat avec l'agence de voyages, ISCO, basée à la Garennes Colombes. Cette alliance permet à ITS Group de gérer les déplacements de ses collaborateurs pour des trajets généralement Paris / Province / Belgique en donnant la priorité aux déplacements en train. En effet, ITS Group privilégie ce mode de déplacement aux véhicules et ce pour des raisons économiques, sociales et environnementales.





04 RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Certification ISO 9001	24
Certification ISO 14001	24
Certification ISO 27001	24
Offre de services	25
Politique d'achat responsable	25
Rapport RSE	25



Le développement durable cherche à changer les comportements tout en maintenant qualité de vie et pérennité des ressources.

Pour répondre à cet enjeu, ITS Group a redoublé d'effort sur les certifications ISO, gage de rigueur d'application des process pour une qualité optimum et une amélioration continue des actions à mener.

ITS Group a aussi établi des règles de conduite et de déontologie qui semblent somme toutes évidentes mais nécessaire pour collaborer en toute confiance et sérénité dans un marché ultra concurrentiel où les règles peuvent s'estomper au profit d'une compétition toujours plus pesante.

Certifications

ISO 9001

Management de la Qualité

L'audit de renouvellement réalisé en décembre 2014 a permis le maintien de la certification ISO 9001:2008 pour une durée de trois ans, avec le périmètre suivant :

- Activités d'infogérance sur site de ITS Group
- Activités d'hébergement à forte valeur ajoutée et d'infogérance hors site de ITS Integra sur les sites parisien et montpelliérain

En s'appuyant sur les exigences réglementaires et normatives, ITS Group a pris la décision d'insuffler les bonnes pratiques à l'ensemble des filiales. Ainsi, métiers certifiés ou non suivent les mêmes exigences de rigueur en termes de qualité de service et satisfaction client.



Cette volonté engendre :

- L'harmonisation et le déploiement de processus au niveau du groupe
- Une maîtrise globale de la performance des activités à travers la tenue d'indicateurs et leur revue régulière
- La mise en place d'une gestion documentaire commune

La direction Qualité de ITS Group assure un suivi régulier de ces activités, et accompagne les opérationnels dans le but de satisfaire les exigences des clients.

Par ailleurs, ITS Group accorde une importance certaine dans l'implication de ses collaborateurs au sein du système de management par la qualité. Pour cela, la fonction de leader QSE a été créée, elle fait le lien entre l'opérationnel et le service qualité, ce qui permet d'avoir des remontées concrètes sur le fonctionnement des processus et sur le ressenti des collaborateurs vis-à-vis de leurs conditions de travail.

[> En savoir +](#)

ISO 14001

Management de l'Environnement

ITS Integra, filiale du groupe, spécialisée dans l'hébergement à haute valeur ajoutée et l'infogérance outsourcée, a renouvelé sa certification ISO 14001 en décembre 2014 pour une durée de 3 ans. Ce renouvellement confirme la volonté du groupe à intégrer au sein de ses activités la maîtrise de ses impacts environnementaux, tout en conciliant les impératifs de fonctionnement liés aux métiers.

Afin d'impliquer toutes les parties prenantes dans l'atteinte de cet objectif, une politique environnementale a été établie. Ce document présente les règles et standards applicables pour les différentes activités.

[> En savoir +](#)

ISO 27001

Management de la Sécurité de l'Information

Avec deux certifications déjà obtenues, ISO 9001 et 14001, ITS Integra a poursuivi ses engagements de qualité en mettant en œuvre la certification ISO 27001 en 2013. Une analyse de risque détaillée a permis d'optimiser le fonctionnement du SI dans un souci d'exigence en termes de sécurité informatique. Par ce biais et les chantiers déployés, ITS Integra en a profité pour optimiser son infrastructure, choisir des fournisseurs ayant engagements en matière de sécurité adaptés à sa politique.

En 2015, ITS Integra présentera en audit de suivi, l'application de la nouvelle norme ISO 27002 avec les 113 bonnes pratiques sécurité.

[> En savoir +](#)



Offre de services

En plus de mettre en œuvre une politique de RSE au sein du groupe, ITS Group, de par son positionnement d'expert en développement durable des infrastructures, propose à ses clients une offre de services favorisant la réduction de leur impact environnemental. En effet, pour des raisons économiques, structurelles et technologiques, les systèmes d'informations se sont modernisés et développés avec pour leitmotiv la réduction des coûts. De ce fait, les entreprises ont implémenté des solutions plus performantes et plus rapides au sein de leur organisation.

Toutes les offres d'ITS Group participent à une consommation responsable des ressources énergétiques et à une réduction des émissions de GES (Gaz à Effet de Serre) de ses clients. Ainsi ITS Integra a rationalisé sa présence au niveau de ses datacenters en diminuant le nombre de sites et en choisissant de s'implanter au sein des structures de dernière génération (refroidisseur d'air libre - free cooling, actions ciblées sur le PUE*, choix du matériel et équipement sécurité (par exemple dispositif de détection anticipée de fumée en 2N -VESDA, contrat partenaire avec EDF garantissant l'utilisation d'une électricité d'origine renouvelable, etc...)

* Power Usage Effectiveness

Ainsi ITS Group travaille avec des fournisseurs de colocation possédant des engagements similaires au sien, et sont certifiés ISO 14001, ISO 27001, BS 25999 entre autres.

Nos experts sont capables de proposer à nos clients des solutions qui vont toutes dans le sens de la réduction de l'impact environnemental telles que le Cloud Computing, la virtualisation, l'industrialisation des tâches, la dématérialisation des données, les migrations automatiques, les outils de pilotage, des solutions de mobilité, d'hébergement, etc...

La nature même de notre activité s'inscrit dans la politique RSE de nos clients, c'est pourquoi ITS Group se doit de diffuser et de transmettre à l'ensemble de ses parties prenantes et notamment à ses clients les répercussions environnementales des solutions qu'ils mettent en œuvre par notre biais.

Politique d'achat responsable

ITS Group a rédigé une charte d'Achat Responsable visant à intégrer dans le process d'approvisionnement un ensemble de critères de développement durable tels que protection de l'environnement, recyclage, économie d'énergie concernant les produits et les pratiques des fournisseurs de ces produits. De cette manière, ITS Group tend à sensibiliser l'ensemble des acteurs de cette charte, à savoir les acheteurs et fournisseurs et à communiquer auprès de ses parties prenantes sur sa démarche Eco-responsable.

[> En savoir +](#)



Rapport RSE

En mai 2014, ITS Group a publié un rapport RSE contenant toutes les informations réglementaires en matière de RSE.

C'est en toute transparence que les actionnaires ou investisseurs et autres parties prenantes peuvent s'y reporter pour connaître les orientations et stratégies du groupe en matière de RSE.

[> En savoir +](#)





05 PLAN D' ACTIONS 2015

Valorisation de la RSE	28
Semaine Européenne du Développement Durable	28
COP21 : Conférence Climat.....	28
Participation des collaborateurs à la Course Handicap International	28
Actions liées au handicap	28
Collectes diverses	28
Projets à l'étude	29
Indemnité kilométrique pour déplacement à Vélo	29
Crèche	29
Apiculture : projet collaboratif	29
Diversité	29
Renouvellement de la flotte de véhicules.....	29
Gestion des invendus de notre Restaurateur d'entreprise	29
Amélioration de la Qualité de Vie au Travail	30
Signature d'accords d'Entreprise	30
Aménagement du futur siège social.....	30



Valorisation de la RSE

Semaine Européenne du Développement Durable

Nouvellement fixée par l'Union Européenne, la semaine européenne du développement durable (SEDD) aura lieu du samedi 30 mai au vendredi 5 juin 2015. L'occasion de sensibiliser nos collaborateurs à tous les sujets RSE par le biais d'ateliers d'informations, de campagnes d'affichages, communications sur les indicateurs RSE, un challenge autour du bien-être, des événements collaboratifs où nous pourrions convier nos partenaires tels que notre restaurateur d'entreprise ou encore nos partenaires recyclage.

En les sollicitant sur une semaine, le groupe à la volonté de marquer les esprits de ses collaborateurs, de les responsabiliser et de les inciter à diffuser les bons messages auprès de leurs réseaux personnels et professionnels.

> [En savoir +](#)

Participation des collaborateurs à la Course Handicap International



A l'occasion de la 17ème édition de «Courir Ensemble», ITS Group siégeant à Boulogne-Billancourt prévoit d'encourager ses collaborateurs à participer à la course «Courir Ensemble» organisée par Handicap International en finançant leur inscription.

Ces inscriptions contribuent intégralement au financement des actions de l'association en faveur des personnes handicapées et vulnérables dans le monde. Cette Course aura lieu le dimanche 10 mai 2015 à Paris Bois de Boulogne.

> [La course «Courir ensemble»](#)

> [Courir ensemble - Handicap international](#)

Actions liées au handicap

Dans le cadre de sa politique en faveur des salariés reconnus RQTH (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé), ITS Group souhaite cette année accentuer la sensibilisation sur le su-

jet auprès de ses collaborateurs. Elle s'appuiera sur les réalisations de supports 2014 à savoir une plaquette, des cartes postales, des kakémonos et des affiches aidant ainsi, au travers notam-



ment de témoignages de salariés reconnus RQTH, les collaborateurs non reconnus à entreprendre la démarche de reconnaissance.

350

collaborateurs
seraient sensibilisés à
cet évènement.



COP21

Conférence Climat

A l'occasion de la 21ème Conférence Climat qui se tiendra à Paris, au Bourget, du 30 novembre au 11 décembre 2015, ITS Group prévoit d'informer et sensibiliser ses collaborateurs sur les différentes problématiques du dérèglement climatique (accord, engagement des pays, financement, etc...)

> [En savoir +](#)



Collectes diverses

Le déménagement dans les nouveaux locaux de Boulogne Billancourt début 2015 est une excellente occasion d'harmoniser les collectes au niveau groupe.

Ainsi, ITS Group recherche le meilleur format pour recueillir les piles, ampoules, vêtements, bouchons plastiques, cartouches, téléphones de ses collaborateurs en respectant la politique RSE globale.



Projets à l'étude

Crèche

ITS Group étudie un projet de crèche pour ses salariés. L'idée étant de faire bénéficier à ses salariés d'une place en crèche à côté des locaux du siège à Boulogne-Billancourt. Le groupe a mis ce projet à l'étude en 2015 et prévoit de le mettre en place en septembre 2015.



Recyclage des canettes

ITS Group prévoit d'étudier la possibilité de recyclage des canettes. Dans les nouveaux locaux de Boulogne-Billancourt, nous envisageons de mettre à disposition des collaborateurs des distributeurs de boissons, notamment sous la forme canette. Nous procéderons à une étude approfondie sur l'ensemble de cycle de valorisation des déchets incluant ce type de consommables.

Apiculture : Projet collaboratif

L'apiculture urbaine est un des projets RSE phares d'ITS Group. Cette activité permet de contribuer à la préservation de la biodiversité, en mettant en place des ruches dans lesquelles les abeilles peuvent trouver refuge. Ce projet implique et sensibilise également les collaborateurs autour d'une activité commune. Ludique, naturel, mixant cohésion et activités d'entreprise, ce projet réunit des collaborateurs de métiers, entités et filiales différentes au sein des nouveaux locaux de Boulogne Billancourt. Une étude de faisabilité est actuellement en cours pour ce projet tout en assurant la préservation de l'environnement, les normes de sécurité et la pérennité des ruches.



Renouvellement de la flotte de véhicules

ITS Group prévoit de mener une étude financière sur le renouvellement de sa flotte de véhicules. En effet, le remplacement de chaque véhicule au terme de leur contrat respectif (leasing, obsolescence, etc) par des véhicules électriques ou hybrides serait un levier plus que positif pour la réduction de notre empreinte carbone. De plus, nos conducteurs, principalement des commerciaux et consultants en relation directe avec nos clients « véhiculeraient » l'image du groupe à mener des actions eco-responsables et respectueuses des générations futures.

Gestion des invendus de notre restaurateur d'entreprise

Nous prévoyons en collaboration avec notre partenaire restaurateur d'entreprise qui intègre dans son business model une démarche éco-responsable, de proposer des axes d'amélioration quant à la gestion des invendus alimentaires.

Ces-derniers font l'objet d'une grande surveillance des différentes instances de contrôle des services d'hygiène alimentaire. Néanmoins, nous tenterons de trouver des solutions proactives pour faire bénéficier notre réseau local des invendus qui sont transformés en déchets au détriment d'actions solidaires et écoresponsables.

Indemnité kilométrique pour déplacement à vélo



Depuis le 2 juin 2014, dans le cadre du « Plan d'action pour les mobilités actives », une vingtaine d'entreprises et organismes volontaires ont mis en place, à titre expérimental, une indemnité kilométrique pour leurs employés se rendant au travail à vélo. ITS Group projette d'évaluer le nombre de collaborateurs susceptibles de se déplacer à vélo et d'être intéressés par la mise en place de cette indemnisation par le biais d'un questionnaire envoyé à chacun des salariés du groupe.

En bref

Diversité

Les équipes de recrutement prévoient de participer à des salons, forum, axés sur la diversité permettant ainsi de recruter des collaborateurs quels que soient leur origine, handicap, expériences professionnelles.





Amélioration de la Qualité de Vie au Travail

Le groupe a signé avec les représentants syndicaux les accords suivants :

Accord Egalité professionnelle Femmes Hommes

Cet accord a été signé en 2011 et prévoit d'être rediscuté pour y apporter des améliorations. Il vise à renforcer la politique de mixité et de féminisation de l'emploi, à garantir des niveaux de salaires et évolutions équivalents, à renforcer les actions de formations pour la population féminine, et à favoriser la conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale.

Accord Sénior :

Depuis fin 2009, ITS Group a signé un accord favorisant le maintien dans l'emploi et le recrutement de salariés âgés (au moins 50 ans) grâce à des actions innovantes. Cet accord sera négocié en cours d'année pour le réactualiser et l'adapter à l'évolution des collaborateurs du groupe.

Accord télétravail :

Un accord sur le télétravail est mis en application depuis le 1er janvier 2015 pour les collaborateurs travaillant au siège social. Il servira de phase expérimentale sur 6 mois pour ensuite être étendu à tous les salariés groupe. A l'issue de ces 6 mois, le groupe sera en mesure d'apporter des indicateurs de suivi et de pertinence de cet accord avec le recul suffisant.

2 autres accords seront prévus à la négociation et presque aboutis : le travail de nuit et l'accord Gestion Professionnelle de l'Evolution des Compétences.



Aménagement du futur siège social

Le nouveau siège social à Boulogne-Billancourt regroupe l'ensemble du personnel administratif, commercial et avant-vente de toutes les entités de la région parisienne.

Une opportunité pour le groupe de mettre en œuvre une multitude d'actions éco-responsables telles que :

- des luminaires à détecteurs de mouvement dans tous les couloirs de circulation et toilettes,
- un point central de collecte : pile, ampoule, bouchon, téléphone mobile, batteries,
- une étude sera menée pour l'installation d'alimentations électriques dans un parking pour la flotte de véhicules électriques.



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Powered by  ITS Group