



Déclaration de performance extra-financière

SMIR

Système de Management Intégré Responsable

ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 27001 - ISO 26000

Référence du document : ITS_Group_DPEF_2018_V1

Document à vocation publique





En 2018, ITS Group a **obtenu la note globale de 80/100** et est en progression constante depuis les trois dernières années (74/100 en 2015, 77/100 en 2016) nous plaçant ainsi **33ème sur 230 au classement global et 9ème sur 78 de notre catégorie**. Cette notation nous présente comme une société solide, écoresponsable et en très bonne position vis-à-vis des investisseurs.

En 2018, nos performances RSE ont été récompensées par l'obtention du niveau Gold Ecovadis, avec un **score de 67/100 qui nous place parmi les 5% d'entreprises les mieux notées** (toutes tailles confondues).

La démarche RSE d'ITS Group est classée Gold Ecovadis depuis 2016.

SOMMAIRE

1	Modèle d'affaire du Groupe	5
2	Evaluation des risques RSE	5
2.1	Moyens mis en oeuvre pour formaliser la cartographie des risques	5
2.2	Les risques RSE identifiés	6
3	La Démarche RSE d'ITS Group	8
3.1	Une dimension RSE intégrée dans la stratégie du Groupe	8
3.2	Synthèse des risques, politiques et indicateurs RSE	8
4	Accompagner les collaborateurs dans leur intégration et leur évolution professionnelle	11
4.1	Intégration nouvel arrivant	11
4.2	Suivi du collaborateur	12
4.3	La rétention des collaborateurs par la formation et la fidélisation	12
4.4	Les indicateurs de performance en matière d'intégration et d'évolution professionnelle.....	13
5	Contribuer à la santé, sécurité et bien-être des collaborateurs	15
5.1	Les moyens de prévention des risques pour la santé et la sécurité	15
5.2	Les moyens d'actions pour garantir la santé et de sécurité au travail	15
5.3	Les actions en matière de prévention des risques psycho-sociaux.....	16
5.4	Alimentation	16
5.5	Les indicateurs de performance de la santé, sécurité et bien être du collaborateur.....	16
6	Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations	18



6.1 Les moyens de promotion du principe social d'égalité professionnelle	18
6.2 Les moyens de promotion d'une politique intergénérationnelle	18
6.3 Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	19
6.4 Lutte contre les discriminations	19
6.5 Les indicateurs de performances de la promotion de la diversité	19
7 Maîtriser la gestion de nos déchets.....	21
7.1 Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	21
7.2 Le Système de management environnemental, moyen de maîtrise de la gestion des déchets de l'UES.....	22
7.3 Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	23
7.4 Les indicateurs de performance de la gestion des déchets	23
8 Limiter notre impact sur le réchauffement climatique.....	24
8.1 La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	24
8.2 Les indicateurs de performance en matière de GES	25
9 Assurer la sécurité de notre système d'information	27
9.1 Les mesures prises en faveur de la sécurité de l'information	27
10 Assurer un comportement éthique.....	29
10.1 La promotion des comportements éthiques	29
10.2 Les actions engagées pour lutter contre la corruption	29
11 Contrôler le respect des Droits de l'Homme et la préservation de l'environnement par nos fournisseurs et sous-traitants.....	31
11.1 Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	31
11.2 La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux auprès des sous-traitants et fournisseurs.....	31
11.3 L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	31
12 Les actions en partenariat ou de mécénat.....	33
13 Note explicative de la déclaration de performance extra-financière 2018.....	35
13.1.1 Objectifs du reporting.....	35
13.1.2 Périmètre de reporting	35
13.1.3 Période de reporting	35
13.1.4 Planning	35
13.1.5 Contrôle	36
13.1.6 Vérification par un organisme tiers indépendant	36
13.1.7 Indicateurs	36



Niveau de confidentialité :


 Public

 Interne

 Confidentiel

 Restreint

CARTOUCHE DE SUIVI

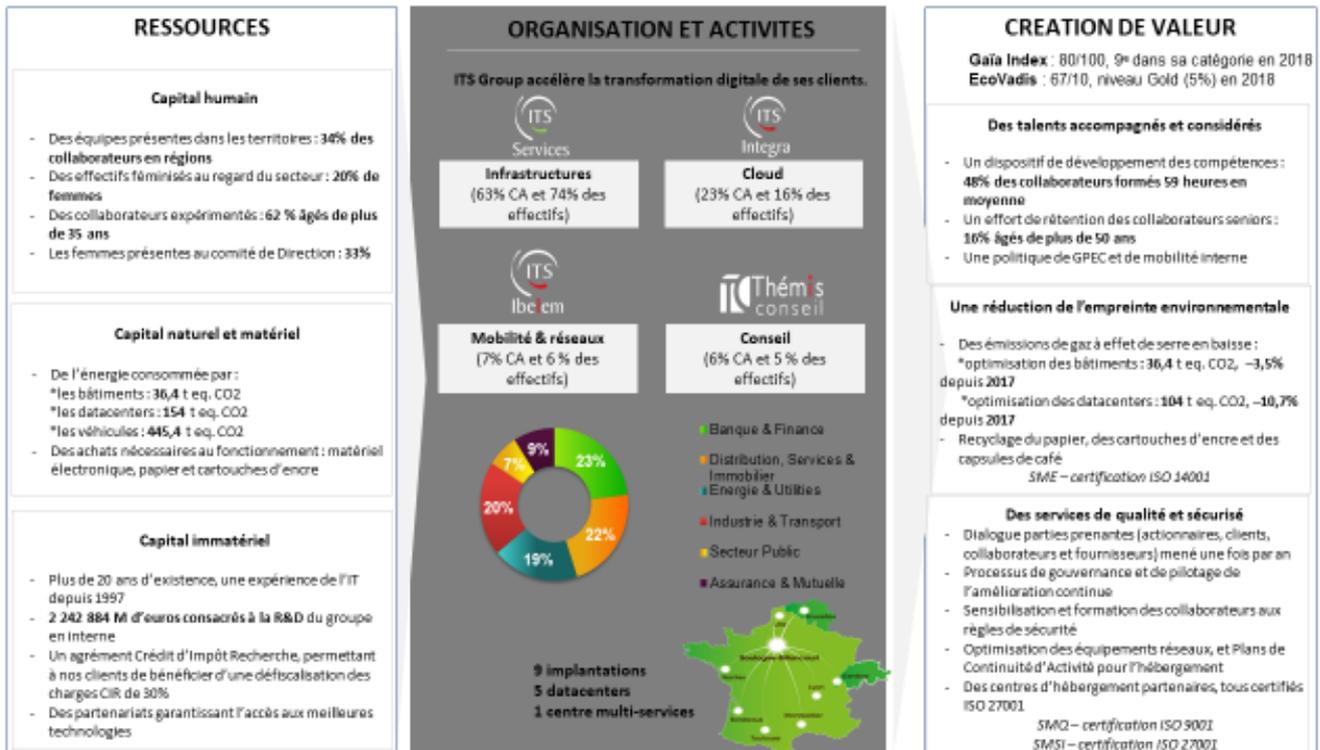
Version	Rédacteur	Date	Objet	Date de transmission	Vérificateur	Date de transmission	Approbateur
V01	Scott CHAURAND	03/05/19	Rédaction DPEF	03/05/19	Phillipe SAUVE		

CARTOUCHE DE DIFFUSION

Date de transmission	Destinataire(s)	Moyen de transmission	Date de retour	Accord oui/non



1 Modèle d'affaire du Groupe



Les données chiffrées présentées ci-dessus sont calculées sur le périmètre France (l'ensemble des entités française sur les quatre pôles d'activités)

2 Evaluation des risques RSE

2.1 Moyens mis en oeuvre pour formaliser la cartographie des risques

En matière de risques extra-financiers, l'identification et la cotation des risques est menée par les Directions suivantes :

- La Direction Qualité / RSE, assiste les différentes entités dans la maîtrise et la réduction de l'impact environnemental et sociétal du Groupe et de la maîtrise des risques du système d'information en coordination avec le responsable sécurité du système d'information. Elle participe notamment à la maîtrise des risques du Groupe au regard des évolutions réglementaires, normatives, politiques et de société en lien avec les exigences des parties prenantes.
- La Direction des ressources humaines, qui gère les ressources humaines au sein de la Société et assure la cohérence des politiques sociales au sein des différentes entités du Groupe. Elle coordonne les politiques « Santé et Sécurité » au sein du Groupe ;

- La Direction des systèmes d'informations, qui s'assure du bon fonctionnement du système d'information, et se charge, avec le responsable sécurité du système d'information, de s'assurer de la maîtrise des risques sur ce domaine.
- La Direction juridique, fournit à l'ensemble du Groupe une assistance juridique, dans tous les domaines relevant de ses compétences, et notamment intervient en appui pour tous les contrats d'importance lors de leur négociation ou en cas de contentieux ;
- La Direction administrative et financières, qui gère, en liaison avec les différentes entités, pour l'ensemble du Groupe la couverture des risques en matière administrative, financière et d'assurance ainsi que la gestion des moyens financiers (placements et emprunts) ;

L'ensemble de ces directions assure le suivi du contrôle des risques et de la conformité sur leur périmètre respectif.

Par ailleurs, ITS Group possède un ensemble de certifications ISO, dont l'une des exigences normatives est de mener une analyse de risque à fréquence planifiée et de contrôler la conformité de ces risques pour chaque processus intégrant le périmètre de certification.

Les certifications et leur périmètre d'application sont énumérés ci-dessous :

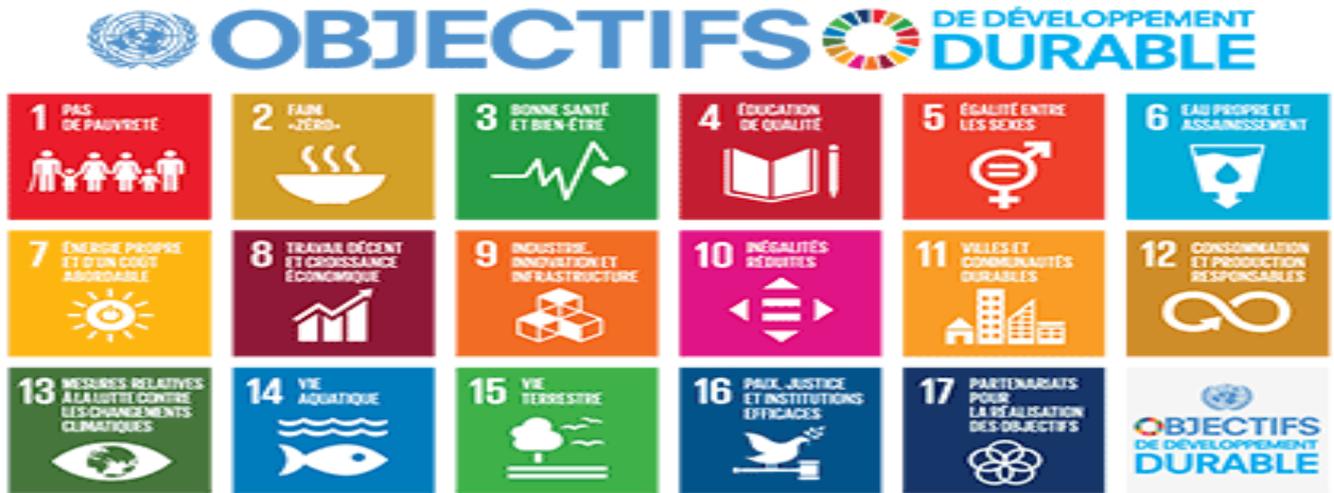
- ISO 9001 (Système de management de la Qualité) sur ITS Services et ITS INTEGRA
- ISO 14001 (Système de management de l'Environnement) sur ITS GROUP
- ISO 27001 (Système de management de la sécurité de l'information) sur ITS INTEGRA
- Certifié Hébergeur de données de santé (HDS) sur le périmètre ITS INTEGRA

Ainsi, la Direction Qualité / RSE s'assure du contrôle et du suivi de ces risques à l'occasion

- De revues de processus annuels
- Des audits internes menés sur les différents processus
- De revues de direction annuels
- Des audits externes
- Des Comités de Direction

2.2 Les risques RSE identifiés

Conformément aux articles L. 225-102-1 et R. 225-104 à R. 225-105-2 du Code de commerce, l'UES a identifié ses principaux risques extra financiers par rapport à leur pertinence contextuelle et leur gravité en tenant compte des objectifs de développement durable (ODD) parmi les 17 définis par les Nations-Unies comme présentés ci-dessous.



Les risques listés dans le tableau de synthèse des risques RSE ci-dessous sont ceux applicables sur le périmètre de consolidation de la déclaration de performance extra-financière 2018. Le périmètre de consolidation intègre l'ensemble des entités française sur les quatre pôles d'activités présentés dans le modèle d'affaire au chapitre 1.



Synthèse des risques RSE (critères ODD)



3 La Démarche RSE d'ITS Group

3.1 Une dimension RSE intégrée dans la stratégie du Groupe

Face à l'urgence de la crise écologique et sociale dont les stigmates se manifestent désormais à une échelle mondiale (changement climatique, raréfaction des ressources naturelles, croissance de la population mondiale, augmentation et intensification des catastrophes naturelles), le développement durable apparaît comme une solution crédible aux yeux des différents acteurs mondiaux (Etats, Entreprises, Collectivités, etc.) pour une utilisation responsable et équitable des ressources de la planète tout en assurant la pérennité de celles-ci pour les générations futures.

L'UES, consciente des enjeux du millénaire et sensible aux valeurs universelles véhiculées par la mise en place d'une politique RSE, a fait le choix d'intégrer les dimensions du développement durable au sein même de sa stratégie. Afin d'atteindre la cohésion attendue et une performance dans la cadre de l'amélioration continue, les missions RSE ont été confiées au service Qualité en Mai 2015. Ainsi l'UES bénéficie d'un système de management intégré responsable (SMIR) cohérent avec les engagements RSE, les actions sont harmonisées et la synergie maîtrisée.

L'UES œuvre aujourd'hui à suivre une politique responsable dans ses activités, dans la gestion de ses collaborateurs et pour son impact sur l'environnement.

L'UES ITS communique sur les 4 enjeux de la RSE (social, environnemental, économique et sociétal) et à renouvelé son engagement auprès du Global Compact, caractérisé à travers la publication de notre Communication sur le Progrès (COP) 2018.

3.2 Synthèse des risques, politiques et indicateurs RSE

MACRO RISQUE RSE	DESCRIPTION DU RISQUE	INDICATEUR ASSOCIE
<p>Difficultés à intégrer, fidéliser, et développer les talents</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div style="background-color: #800000; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> 4 <div style="margin-left: 5px;"> EDUCATION DE QUALITÉ </div> </div> <div style="background-color: #800000; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> 8 <div style="margin-left: 5px;"> TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE </div> </div> </div>	<p>L'intégration et l'évolution professionnelle sont des sujets fondamentaux dans la politique RSE de l'UES. En effet, dans un secteur très concurrentiel, la perte d'un collaborateur a un impact très fort par rapport à l'investissement engagé et la continuité de service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Effectif total, et répartition Paris/régions - Entrées & sortie - Part de salariés formés dans l'effectif - Nombre d'heures de formation moyen par salarié formé - Taux de turn over



<p>Garanties insuffisantes pour la santé, la sécurité, et le bien-être des collaborateurs</p> 	<p>La santé et la sécurité de l'ensemble des collaborateurs constituent un enjeu majeur dans la conduite de notre politique RSE. En effet, nos collaborateurs étant fondamentaux dans notre chaîne de création de valeur, la santé et la sécurité de chacun d'eux constitue l'un des piliers fondamental de notre politique sociale. Des salariés en mauvaise santé ou en situation de mal être au sein de l'entreprise impactent cette dernière, aussi bien sur leur implication que sur leur productivité et résultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'accidents du travail et de trajet - Nombre de jours d'absence dûs à un accident du travail ou de trajet - Taux d'absentéisme
<p>Environnement de travail non-inclusif et persistance de discriminations</p> 	<p>La discrimination et/ou le harcèlement sont des sujets sensibles qui présentent un risque pour l'ensemble des parties prenantes. Tout d'abord, pour les collaborateurs, des comportements discriminants ou assimilés à du harcèlement peuvent nuire à leur épanouissement professionnel et aboutir à des poursuites judiciaires, avec un impact fort en terme d'image pour la société. De plus, pour les clients, fournisseurs et actionnaires, de telles pratiques peuvent freiner l'envie de construire une relation contractuelle avec l'UES voire dégrader ou terminer les relations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Répartition par catégorie d'âges - Répartition H/F dans l'effectif - Part de femmes cadres dans l'effectif féminin - Part de femmes dans le comité de direction - Nombre de collaborateurs reconnus travailleurs handicapés
<p>Gestion insuffisante des déchets propres à l'activité</p> 	<p>La maîtrise de la production et de la consommation des ressources utilisées par l'UES constituent un enjeu fort. Face à la problématique de l'épuisement des ressources naturelles qui conduit à la dégradation de l'écosystème, l'UES est ainsi exposé à des risques de non maîtrise des coûts du fait de la raréfaction de ces ressources. Ainsi, l'UES s'engage dans une politique de réduction de l'utilisation de matière premières, de production de déchets etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quantités recyclées de papier, déchets électroniques (DEEE), cartouches d'encre, capsules de café, piles et gobelets
<p>Contribution au changement climatique</p> 	<p>Face au changement climatique, la nécessité de surveiller et réduire l'impact en terme d'émissions de gaz à effet de serre s'impose. Ainsi, la réduction de la consommation de CO2 du parc automobile, la surveillance de la consommation énergétique de nos bâtiments et de notre fournisseur datacenter, la mesure de l'impact carbone et la sensibilisation de nos collaborateurs constituent un enjeu fort sur lequel ITS Group s'engage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consommation d'électricité des bâtiments et des datacenters - Emissions de GES liées aux consommations d'électricité - Emissions de GES liées à la flotte de véhicules - Emission moyenne des véhicules en g



		équivalent CO2/km
<p>Atteinte à la sécurité de l'information et à la protection des données personnelles</p> 	<p>De par son secteur d'activité, l'UES a établi la sécurité de ses données comme un risque en tenant compte des fréquences d'attaque quant à la cybersécurité, de la réglementation en vigueur et des sanctions pouvant peser sur la société en cas de fuite de données personnelles découlant du règlement général sur la protection des données et de l'impact que cela pourrait avoir sur l'ensemble de nos parties prenantes.</p>	
<p>Atteinte à l'éthique</p> 	<p>Par ailleurs, l'UES associe également la question de l'éthique dans ces macro-risques RSE. En effet, tout comportement déloyal ou contraire aux règles de la société faisant prévaloir l'intérêt personnel avant celui de l'UES fait peser sur la société un risque fort en terme d'image, de relations commerciales et peut exposer la société à des sanctions contractuelles ou réglementaires fortes. De même, toute forme de corruption présente un risque pour l'UES et avoir des conséquences graves pour la continuité de affaires.</p>	
<p>Recours à des fournisseurs et sous-traitants à risque en matière de Droits de l'Homme et d'environnement</p>   	<p>L'absence de respect des droits humains ou de l'environnement par les parties prenantes pertinentes de l'UES peut présenter un risque majeur pour la société. En effet, si l'un des acteurs de la chaîne d'approvisionnement révélait un manquement aux droits issus de la Convention de l'OIT ou une atteinte conséquente ou non maîtrisée à l'environnement par l'exemple, l'impact en terme d'image de la société pourrait être fortement dégradée auprès de ses clients et fournisseurs et nuire à l'attractivité de la société, aussi bien par rapport à ses actionnaires et collaborateurs que par rapport à ses clients et fournisseurs.</p>	

4 Accompagner les collaborateurs dans leur intégration et leur évolution professionnelle

L'intégration et l'évolution professionnelle sont des sujets fondamentaux dans la politique RSE de l'UES. En effet, dans un secteur très concurrentiel, la perte d'un collaborateur a un impact très fort par rapport à l'investissement engagé et la continuité de service.

L'UES s'engage ainsi à intégrer au mieux les nouveaux collaborateurs de la société afin de leur donner une pleine visibilité sur les enjeux, le savoir faire et savoir-être requis pour maintenir un niveau de performance à la hauteur de notre image et de nos engagements auprès des clients.

L'évolution professionnelle est également un pilier fondamental de notre politique social, illustré notamment par nos formations internes et externes permettant aux collaborateurs de gagner en adaptabilité, en agilité etc. Par le biais des formations proposées, l'UES favorise la montée en compétence des collaborateurs, permettant ainsi d'augmenter la compétitivité, l'efficacité de nos collaborateurs et des services proposés. Enfin, la fidélisation de nos collaborateurs est un enjeu indispensable dans le développement de l'UES

4.1 Intégration nouvel arrivant

Nos filiales s'efforcent d'intégrer au mieux les nouveaux collaborateurs par divers moyens.

Un processus de gestion des entrées, de la mobilité interne et des sorties des collaborateurs a été mis en place et globalisé au niveau du groupe. Ainsi, tout nouvel embauché au sein de l'UES bénéficie d'un parcours d'intégration spécifique. Il reçoit de la part du service RH avant son arrivée un mail de bienvenue contenant de la documentation type règlement intérieur, charte etc. Lors de la signature de contrat de travail, un livret d'accueil interactif lui est présenté lui permettant de connaître rapidement les pratiques du groupe et notamment ses règles de gestion. Le collaborateur s'engage également en signant un code de bonne conduite à la confidentialité des informations dont il aura accès dans le cadre de ses fonctions.

Lors de son arrivée, il rencontre son Manager qui va le guider lors de sa première semaine et l'accompagner ensuite tout au long de sa carrière.

Pour le collaborateur travaillant au siège, dans le mois suivant son arrivée dans les locaux, il participe à une session d'accueil lui permettant de rencontrer les services généraux, le service QSE/RSE et le service RH.

Enfin dans le trimestre, une session d'intégration est organisée par le service RH et réunit les nouveaux embauchés du groupe autour d'un quiz interactif concernant les informations du groupe et ses différentes activités. Ainsi, dans un esprit convivial, le collaborateur continue d'acquérir la culture d'entreprise et rencontre à cet effet son/sa parrain/marraine d'intégration, salarié volontaire pour aider les nouveaux à s'intégrer au sein du groupe.

Enfin, des événements sont régulièrement proposés à l'attention des collaborateurs afin de renforcer la cohésion d'équipe, l'intégration des collaborateurs. Parmi ces événements, on trouve des afterwork mensuels, une journée « Mud Day », des événements team-bulding etc.



4.2 Suivi du collaborateur

Chaque année, à la date anniversaire de l'arrivée du collaborateur, un entretien annuel est obligatoirement soumis à chacun des collaborateurs avec son manager par le biais d'un outil ITS Connect. . Ce dernier permet, dans un premier temps, de laisser au collaborateur la liberté de s'exprimer sur différents items (bien être au travail, compétence techniques, managériales, catalogue de formation etc.). Dans un second temps, c'est au manager de répondre sur les mêmes items par rapport au collaborateur évalué. Une fois ces deux étapes finalisés, un entretien physique est planifié afin de faire un point avec le collaborateur sur ses prétentions salariales, ses objectifs, son ressenti etc.

Ce suivi des compétences de chaque collaborateur est également illustré par l'accord collectif relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) dont l'un des axes est de développer des outils et des structures accessibles à chacun tout au long de sa carrière pour lui permettre d'anticiper et de préparer son évolution professionnelle dans un souci permanent d'augmentation de ses compétences et donc de son employabilité en interne comme en externe. A titre d'exemple de mise en application de ce principe, l'outil ITS Connect a été mis en place afin d'assurer à chaque collaborateur un entretien annuel avec son manager et de discuter des observations et bilans détaillés par le collaborateur dans cet outil.

L'UES se démarque de la réglementation en vigueur en assurant à chaque collaborateur un entretien annuel alors que la loi impose un entretien annuel au minimum tous les deux ans.

4.3 La rétention des collaborateurs par la formation et la fidélisation

Le groupe ITS accompagne au quotidien ses clients dans leurs problématiques de transformation digitale et est conscient que les évolutions doivent s'opérer aussi bien chez eux, qu'au sein du groupe. Aussi, nous avons un rôle à jouer face au maintien et à la transformation des métiers de nos salariés dans l'IT. Notre politique de formation dynamique permet de développer et consolider leurs compétences, à la fois sur le Savoir-Faire et le Savoir-Etre.

Pour ce faire, nous avons adapté notre catalogue de formation et avons créé nos propres cursus de formations spécifiques : Cursus DevOps, Cursus Manager, Cursus Solutions Groupe.

Le groupe ITS mène également une politique active concernant le passage des certifications.

Aussi, nous accompagnons de la meilleure façon qu'il soit, tous nos collaborateurs désireux de se certifier de manière autonome ou dans le cadre d'un cursus.

Outre la mise en place de ces cursus, dans un cadre de développement stratégique de l'UES et de ses perspectives de croissance, l'effort de formation est absolument incontournable pour maintenir un fort niveau de compétitivité sur le marché des ESN (systèmes, réseaux, bases de données, virtualisation, etc.). L'UES propose périodiquement des sessions liées aux méthodologies (formations ITIL), à l'agilité (formations Professionnal Scrum Master, SAFe) et au DevOps pour ses collaborateurs du siège ou des agences en régions. Pour l'ensemble de ces formations, le passage de la certification est systématique à l'issue de la session.

Des formations d'anglais sont également proposées aux collaborateurs en inter-contrat toutes les semaines.

Les collaborateurs ont la possibilité de gérer leurs droits aux formations à travers le dispositif CPF (Compte Personnel de Formation). Cet outil est disponible tout au long de la vie professionnelle du collaborateur et lui permet d'obtenir des droits afin de se former et d'acquérir des compétences reconnues (qualification, certification, diplôme) en lien avec les besoins de l'entreprise, prévisibles à court ou moyen terme.

A ce titre, le dispositif CPF a été intégré dans le catalogue formations issu de l'outil dédié aux Ressources Humaines « ITS Connect ». Ce catalogue en ligne permet aux salariés de choisir directement leurs formations depuis janvier 2019. C'est une interface utile et indispensable afin que chaque salarié devienne acteur de son parcours professionnel.

Le suivi de la formation constitue un de nos processus qualité RH, certifié ISO 9001.

Enfin, l'UES a signé un accord collectif sur la participation qui renforce davantage la volonté de fidéliser et récompenser nos collaborateurs sur la base des résultats financiers de la société

4.4 Les indicateurs de performance en matière d'intégration et d'évolution professionnelle

EFFECTIF PAR REPARTITION GEOGRAPHIQUE

ZONE GEOGRAPHIQUE	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2016	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2017	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2018
REGION PARISIENNE	860	808	760
PROVINCE	391	410	383
Total général	1251	1218	1143

La baisse des effectifs entre 2017 et 2018 s'expliquent notamment par la cession de l'une des entités de l'UES, ayant eu un impact aussi bien en province qu'en région parisienne.

ENTREES ET SORTIES

	2016	2017	2018
Entrées	272	289	307
Licenciements	25	23	18
Démissions	132	177	182
Fin contrat (CDD, contrat pro)	33	31	15
Fin période essai (initiative employeur)	26	27	24
Fin période essai (initiative salariés)	13	29	30
Rupture conventionnelle	17	30	29
Congés parentales	NA	NA	1
Retraite	6	5	6
Décès	0	1	0

TURN OVER

Année	2016	2017	2018
Taux de turn-over	21,5%	25,92%	25,1%

Entre 2017 et 2018, le taux de turn over connaît une légère diminution, notamment dûe par les moyens déployés en terme de fidélisation des collaborateurs par le biais en autre :

- De l'outil ITS Connect consistant à instaurer une véritable communauté ITSiens au sein de l'UES
- Des événements internes (after-work, Mud Day, Noël des salariés, mission reporter...)
- Des formation certifiantes sur de nouvelles technologies

En effet, l'UES subit actuellement un marché difficile, qui implique un turn over plus important que les autres années. L'ensemble des filiales d'ITS Group sont touchées car elles se positionnent sur un marché très concurrentiel au sein desquels les profils sont recrutés à haut niveau salarial et de fait très exigeants.

FORMATION

Année	2017	2018
Nombre d'heures de formation	26 535	32 138,70
Nombre de collaborateurs formés	603	548
% de collaborateurs formés	50%	48%
Nombre d'heures en moyenne par collaborateurs formés	44	59

Les contrats de professionnalisation sont inclus dans les heures de formation.

5 Contribuer à la santé, sécurité et bien-être des collaborateurs

La santé et la sécurité de l'ensemble des collaborateurs constituent un enjeu majeur dans la conduite de notre politique RSE. En effet, nos collaborateurs étant fondamentaux dans notre chaîne de création de valeur, la santé et la sécurité de chacun d'eux constitue l'un des piliers fondamentaux de notre politique sociale. Des salariés en mauvaise santé ou en situation de mal être au sein de l'entreprise impactent cette dernière, aussi bien sur leur implication que sur leur productivité et résultats.

La santé et sécurité au travail se révèlent être un enjeu majeur pour l'UES. La bonne santé des collaborateurs conjugué à leur bien-être au travail est un facteur de performance et compétitivité. Les collaborateurs sont au cœur des offres que nous proposons à nos clients. Ainsi, l'objectif est de déployer une démarche d'amélioration continue des conditions de travail caractérisée par la réduction des accidents de travail et des risques psychosociaux. Par conséquent, l'UES s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer la santé et sécurité des collaborateurs, respecter la dignité et la vie privée de chacun et s'engage au-delà à assurer le bien-être au travail.

5.1 Les moyens de prévention des risques pour la santé et la sécurité

Un Document unique d'évaluation des risques professionnels est en place et mis à jour annuellement de manière conjointe entre la Direction et le CHSCT. Il répertorie l'ensemble des risques professionnels (dont les RPS) auxquels sont exposés les salariés, afin d'organiser la prévention au sein du programme annuel de prévention.

Des sessions de sensibilisation liées à la santé et à la sécurité au travail sont organisées afin d'améliorer la vie quotidienne et professionnelle des salariés.

A côté, chaque année, une sensibilisation aux premiers secours est réalisée dans le cadre de la Semaine Européenne du Développement Durable. Une sensibilisation systématique à la discrimination et au stress est également réalisée auprès de tous les managers du groupe. Enfin, afin de maîtriser au mieux les risques associés, ITS Group et ses filiales ne font pas appel à des sous-traitants externes ; Si cela doit se produire pour une urgence, chaque manager concerné lui présente les politiques en vigueur ainsi qu'une charte relative à la santé et la sécurité, un engagement au respect de bonne conduite et de confidentialité absolue est également signé.

5.2 Les moyens d'actions pour garantir la santé et de sécurité au travail

L'UES s'engage ainsi à garantir à ses collaborateurs un environnement de travail adapté, conformément à sa politique de prévention de la santé et de la sécurité en équipant le campus de Boulogne Billancourt par :

- des alarmes (barrières infrarouges, des détecteurs d'ouverture et des détecteurs de mouvement)
- des caméras de surveillance
- des accès biométriques BioVein ou par badge
- une infirmerie, composée d'un lit avec couverture, draps et housses jetables et d'une armoire de soin avec le nécessaire légal en entreprise

- des défibrillateurs qui sont vérifiés et maintenus

Les collaborateurs bénéficient aussi de formations liées à la santé et sécurité au travail :

- Formations 1ers secours et manipulation des défibrillateurs
- Formations incendie et évacuation tous les deux ans
- Habilitation électrique (dans les datacenters, ainsi que deux collaborateurs au siège)
- Formation pour les travailleurs isolés (dans les datacenters)
- Formation sur l'ergonomie au travail

5.3 Les actions en matière de prévention des risques psycho-sociaux

Parmi les accords collectifs d'entreprise signés, se trouve l'accord relatif au bien-être au travail, signé fin 2017, qui a pour but de sensibiliser davantage au bien être au travail et à la prévention des risques psycho-sociaux.

Ainsi, les managers suivent un parcours de formation sur cette thématique avec des modèles e-learning consacrées à la sensibilisation sur le stress au travail, les risques psychosociaux...

Le télétravail est une pratique également utilisée afin de proposer au collaborateur des moyens de contribuer à son bien être au travail en tenant compte de son temps de trajet. Par ailleurs, le travail du collaborateur fait également l'objet d'une attention particulière et, à l'occasion d'un entretien annuel avec son manager, le collaborateur peut exprimer directement son niveau de stress quant à ses fonctions, certaines périodes de l'année etc.

5.4 Alimentation

L'UES délivre chaque mois des tickets restaurants (nombre de tickets équivalent au nombre de jours ouvrés dans le mois) dont la valeur est dorénavant de 8,50 € dont 4.50 € sont pris en charge par l'employeur (à la place de 4€ pris en charge par l'employeur en 2017). Le plafond de la carte est de 19€ par jour utilisable du lundi au samedi.

Par ailleurs, l'UES met à disposition des collaborateurs une salle à manger avec des micros-ondes à disposition.

5.5 Les indicateurs de performance de la santé, sécurité et bien être du collaborateur

ACCIDENTS DE TRAJET ET TRAVAIL

	Nombre d'accidents de travail	Nombre de jours d'absence dus à un accident de travail	Nombre d'accidents de trajet	Nombre de jours d'absence dus à un accident de trajet
2016	3	69	7	190
2017	2	39	20	682,5
2018	2	21	12	123,5

En 2018, si le nombre d'accidents de travail est resté stable, le nombre de jours d'absence dus à ces derniers a toutefois diminué.

Par ailleurs, le nombre d'accidents de trajet a diminué presque de moitié entre 2017 et 2018, entraînant un impact important sur le nombre de jours d'absence dus à ces accidents de trajet.

ABSENTEISME

ANNEE	TAUX ABSENTEISME 2016	TAUX ABSENTEISME 2017	TAUX ABSENTEISME 2018
Total général	3,47 %	4,45 %	4,25 %

Le taux d'absentéisme de l'UES est légèrement en dessous du taux moyen d'absentéisme français qui était de 4,72 % en 2017 (source : étude Ayming-AG2R La Mondiale).

Le taux d'absentéisme est un moyen indirect d'estimer la santé, sécurité et bien être de nos collaborateurs.

6 Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations

La discrimination et/ou le harcèlement sont des sujets sensibles qui présentent un risque pour l'ensemble des parties prenantes. Tout d'abord, pour les collaborateurs, des comportements discriminants ou assimilés à du harcèlement peuvent nuire à leur épanouissement professionnel et aboutir à des poursuites judiciaires, avec un impact fort en terme d'image pour la société. De plus, pour les clients, fournisseurs et actionnaires, de telles pratiques peuvent freiner l'envie de construire une relation contractuelle avec l'UES voire dégrader ou terminer les relations.

L'UES s'investit dans la mise en oeuvre d'actions destinées à donner une chance à chacun dans une démarche en faveur de la diversité et en luttant contre toute forme de discrimination, qu'elle soit liée à **l'origine, l'âge, le sexe, l'orientation ou l'identité sexuelle, l'état de santé, l'apparence, la situation familiale, l'appartenance ou non à une religion ou une race, les moeurs, l'activité syndicale ou une opinion politique**. Ainsi, de par cet investissement, l'UES cherche à favoriser l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs afin de proposer des conditions attractives pour les nouveaux salariés, fidéliser les collaborateurs actuels et proposer à nos clients des professionnels performants sur le plan technique comme sur le plan humain.

6.1 Les moyens de promotion du principe social d'égalité professionnelle

L'UES ITS mène une politique active pour garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. En 2018, l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été reconduit avec notamment des engagements relatifs aux pratiques de recrutement.

Cet accord regroupe un certain nombre de mesures dont :

- Une journée pour enfant malade
- Un service à la personne
- Le maintien de l'ancienneté pour le congé parental au 1^{er} enfant
- Le maintien du salaire pour le congé paternité des salariés ayant plus de deux ans d'ancienneté

6.2 Les moyens de promotion d'une politique intergénérationnelle

Impliqué dans une réelle politique de gestion de la pyramide des âges et principalement des jeunes et des seniors, l'UES a conclu un accord collectif intergénérationnel qui contient des mesures qui s'intègrent, de façon naturelle et logique, dans la continuité du parcours professionnel de chacun des collaborateurs. Il a pour objectifs de faciliter l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée ou encore de favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés âgés. Cela assure une approche responsable de la transmission des savoirs et des compétences.

Parmi ces engagements, nous retrouvons :

- l'objectif d'avoir au minimum un taux d'emploi des salariés de 50 ans et plus à 16%
- l'objectif d'avoir un taux minimum d'entrée de nouveaux collaborateurs de 50 ans et plus à 7%

6.3 Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

L'UES mène toutefois une politique active en ce qui concerne l'emploi et l'insertion de personnes handicapées. Bénéficiant de la taxe d'apprentissage, l'UES finance ainsi 3 projets liés au développement durable ou au handicap et soutient 20 écoles.

Par ailleurs, l'UES a mis en place des sessions de formation auprès des managers dont l'objectif est permettre une meilleure compréhension du handicap dans son ensemble, de lever les tabous que cela engendre en les sensibilisant sur les types et situation de handicap, de les informer sur les actions possibles pour favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et enfin, savoir orienter un salarié du bien-fondé de l'obtention de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

Dans une logique groupe, une communication est réalisée auprès de l'ensemble des salariés via l'intranet de la société. L'objectif est d'informer sur la démarche et l'obtention de la RQTH ainsi que sur les actions associées. Un interlocuteur spécifique au service RH gère l'ensemble des aspects cités précédemment.

6.4 Lutte contre les discriminations

L'UES attache une importance toute particulière à la lutte contre les discriminations relatives au sexe, à l'âge et aux origines et l'identifie comme un pilier de sa politique sociale.

A ce titre, l'UES est signataire de la Charte à la diversité en entreprise depuis 2009. Cette charte condamne les discriminations dans le domaine de l'emploi et oeuvrer 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 oeuvre 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. **31 nationalités différentes** sont présentes au sein de l'UES .

6.5 Les indicateurs de performances de la promotion de la diversité

REPARTITION DE L'EFFECTIF DES SALARIES PAR SEXE ET PAR AGE

SEXE	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2016	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2017	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2018
Féminin	255	237	232
Masculin	996	981	911
Total général	1251	1218	1143

Au sein de l'UES, **le taux de femme parmi tous les employés** (hommes et femmes) **est de 20,30% en 2018** contre 19,46% en 2017. **Parmi les salariés femmes, 79% sont cadres en 2018** (il était de 78% en 2017).

Par ailleurs, le **pourcentage de femmes présentes au comité de direction du Groupe est de 33,3 %**.

AGE	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2016	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2017	EFFECTIF FIN D'ANNEE 2018
Moins de 26 ans	72	67	82
26 - 35 ans	365	389	355
36 - 49 ans	596	563	525
50 ans et plus	218	199	181

Parmi l'ensemble des effectifs de l'UES, 7,2 % des collaborateurs ont moins de 26 ans tandis que 16% ont 50 ans et plus contre respectivement 5,5% et 16% en 2017. On note ainsi en 2018 une stabilisation sur la proportion de collaborateurs âgés de 50 ou plus et une augmentation pour les collaborateurs ayant moins de 26 ans.

HANDICAP

ANNEE	2017	2018
Nombre de travailleurs handicapés	34	29

La diminution sensible du nombre de travailleurs reconnus handicapés s'explique d'une part par le turn-over et d'autre part par la modification du statut de « salarié reconnu travailleur handicapé » qui exige de lourdes démarches administratives. Enfin, la demande du statut peut se heurter à la volonté du salarié qui ne souhaite pas avoir ce statut.

7 Maîtriser la gestion de nos déchets

La maîtrise de la production et de la consommation des ressources utilisées par l'UES constituent un enjeu fort. Face à la problématique de l'épuisement des ressources naturelles qui conduit à la dégradation de l'écosystème, l'UES est ainsi exposé à des risques de non maîtrise des coûts du fait de la raréfaction de ces ressources. Ainsi, l'UES s'engage dans une politique de réduction de l'utilisation de matière premières, de production de déchets etc.

La direction QSE (Qualité, Sécurité et Environnement) transverse est en place afin d'harmoniser les pratiques au sein des diverses entités et a pour principaux objectifs la sensibilisation auprès des équipes ainsi que la remontée des informations nécessaires au maintien et à l'amélioration de la gestion des déchets environnementaux de l'UES.

7.1 Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

L'UES est responsable de la gestion et de la valorisation de ses déchets liés à son activité comme les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE), le papier, les cartouches d'encre et les capsules de café. La collecte et le recyclage de ces déchets sont réalisés en partenariat avec Paprec, et Cèdre.

En outre, le Groupe vise à sensibiliser ses employés au recyclage. A cet effet un point collecte pour leurs déchets professionnels et domestiques est installé dans le bâtiment. Cette démarche a été initiée lors de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) organisée pour la première fois au siège de l'UES en juin 2015. Les déchets et objets en fin de vie concernés sont :

- Bouchons en plastique
- Piles

Concernant les équipements de production électronique, ITS Group adopte une logique d'économie circulaire. En effet la virtualisation de ses offres contribue à diminuer l'utilisation de matières premières. Les filiales ne sont en revanche pas concernées. ITS Integra gère elle-même les désinstallations de ses équipements pour optimiser leurs réutilisations et maîtriser leurs consommations.

Chaque mois les conteneurs de papiers sont collectés, triés et conditionnés par le prestataire Cèdre, qui collecte également les gobelets, cartouches d'encre et piles. Par la suite, le papier est recyclé par des papeteries situées en France.

PAPIER

Grâce à des campagnes de sensibilisation des utilisateurs au recyclage du papier, le comportement des collaborateurs 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 auprès des nouvelles recrues lors de la session d'accueil.

Le papier utilisé est labellisé FSC garantissant un mode de gestion responsable et durable des forêts et Ecolabel, label écologique officiel européen - 100% recyclable.



COPIEURS

Conformément à notre politique environnementale qui vise à diminuer notre impact environnemental, l'UES a choisi de remplacer chaque année les copieurs obsolètes par des copieurs par des copieurs Canon iR-ADV C5535/C5535i écoresponsables, qui sont moins énergivores et consomment moins d'encre. En effet, chacun de ces copieurs intègre des matériaux recyclés et bioplastiques, issus de ressources d'origine végétale.

CAPSULES DE CAFE

L'UES confie la collecte et le recyclage de ses capsules de café à la société Nespresso par le biais de sa filière de recyclage et précisément par le biais de la société *Paprec*. Deux fois par mois les déchets sont collectés puis traités dans cinq centres de tri équipés de machines dites à courant de Foucault, qui isolent l'aluminium des autres matériaux. Compacté et fondu, l'aluminium est ensuite réutilisé par différentes industries.

L'UES est équipé de deux collecteurs et une grande poubelle (240L), pour optimiser le recyclage. Au total, tout le siège de l'UES est équipé d'un bac de 45 L, de huit bacs de 6 L et d'une grande poubelle de 240 L.

En plus de la collecte et recyclage, Cèdre dresse chaque année un reporting des bénéfices environnementaux résultant de la collecte 2018 des déchets suivants :

- Cartouches
- Papiers
- Piles
- Gobelets

Bénéfices environnementaux 2018			
Arbres sauvés	Litres d'eau économisés	CO2 préservé (kg)	KWH économisés
16	27930	512	3724

7.2 Le Système de management environnemental, moyen de maîtrise de la gestion des déchets de l'UES

Volontairement, l'UES a pris des mesures pour réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

Depuis 2017, l'ISO 14001 est dorénavant portée par ITS Group. Cette certification atteste de l'engagement fort de la Direction dans la maîtrise des impacts de son activité sur l'environnement. Sous cette dynamique, ITS Group et ITS Integra affichent des objectifs chiffrés et d'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue.

Le Service Qualité / RSE transverse à l'UES est en place afin d'harmoniser les pratiques au sein des diverses entités. Ce service s'est doté 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 de l'ensemble des informations nécessaires au maintien et à l'amélioration du Système de Management de l'Environnement (SME).

Dans le cadre de ce SME des instances sont planifiées à intervalles réguliers : audits internes, Revue de Direction et audit externe de suivi de certification. Des indicateurs sont analysés périodiquement afin d'évaluer l'efficacité de nos actions en matière de gestion des déchets.

7.3 Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

L'UES est munie de nombreux moyens de communication tels que la messagerie, l'intranet, le site internet, les réseaux sociaux et des écrans internes aux lieux d'affluence (accueil, cantine, etc...).

Des sessions d'accueil ainsi que des formations managers contiennent donc systématiquement un volet RSE. Ces réunions sont un moment clef pour la sensibilisation aux thématiques de la RSE et en particulier de l'environnement conformément à notre engagement ISO 14001.

L'ensemble des collaborateurs a ainsi les moyens de bien comprendre les enjeux de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise et l'impact de leurs actions dans l'entreprise et au-delà. De plus, est mis en place à fréquence trimestrielle, pour tous les nouveaux arrivants, une session d'accueil des collaborateurs qui leur présente les enjeux et démarches en matière d'environnement mené par ITS Group.

Cette sensibilisation est renforcée par la diffusion (site intranet, affiches dans les locaux, guide bonnes pratiques, etc.) des éco-réflexes. Par ailleurs, l'UES s'engage chaque année à participer à la Semaine Européenne du Développement Durable, et met en place à cette occasion des activités en lien avec la thématique du développement durable (vélos smoothies, shiatsu, menu bleu blanc coeur...). Un quiz RSE a également été lancé durant cette semaine et a récolté en moyenne 100 réponses par jour (sur une période de 5 jours) permettant le financement par l'UES de 90 arbres en faveur de l'agroforestrie.

En 2018, un second « dialogue parties prenantes » a été envoyé à nos actionnaires, clients, collaborateurs et fournisseurs. Le thème de l'environnement a été abordé, ce qui leur a permis d'exprimer leur opinion et suggestions à ce sujet. Les résultats de ce questionnaire permettent d'établir un plan d'actions. Un nouveau dialogue plus précis sera lancé en 2019.

7.4 Les indicateurs de performance de la gestion des déchets

QUANTITES DE DECHETS COLLECTES ET RECYCLES

Quantité de déchets en kg	Quantité de papier	Quantité de gobelets	Quantité de piles	Quantité de cartouches d'encre	Quantité de capsules de café
2017	1958				1333
2018	934	28	56	58	1331

Aucun DEEE n'a été collecté et recyclé en 2018. Pour l'année 2019, ITS Group s'engage à mener des plans d'actions pour afin d'identifier la quantité de DEEE recyclé et dresser un indicateur illustrant la quantité de DEEE recyclés.

8 Limiter notre impact sur le réchauffement climatique

Face au changement climatique, la nécessité de surveiller et réduire l'impact en terme d'émissions de gaz à effet de serre s'impose. Ainsi, la réduction de la consommation de CO2 du parc automobile, la surveillance de la consommation énergétique de nos bâtiments et de notre fournisseur datacenter, la mesure de l'impact carbone et la sensibilisation de nos collaborateurs constituent un enjeu fort sur lequel ITS Group s'engage.

L'UES poursuit plusieurs objectifs en matière de lutte contre le changement climatique. Tout d'abord, l'UES s'engage au respect des lois et réglementations applicables. A côté, l'UES mettra en oeuvre les moyens afin d'assurer une maîtrise de sa consommation d'énergie et maintient sa volonté d'être partenaire avec des fournisseurs adoptant une démarche environnementale responsable et certifiée.

8.1 La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

L'UES 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 son entité ITS Integra, l'UES bénéficie des services proposés de Cloud Computing et des datacenters qui permettent de réduire le nombre d'équipements utilisés (serveurs, stockage, réseau) réduisant ainsi la consommation d'énergie.

Les consommations d'énergie concernent uniquement les consommations d'électricité.

En 2018, l'UES a consommé :

- **638,3 MWh** pour ses bâtiments (contre 660,135 MWh en 2017)
- **2246,9 MWh** pour le datacenter Interxion (contre 2176,02 MWh en 2017)
- **450,5 MWh** pour le datacenter Equinix (contre 840,9 MWh en 2017)

Le suivi de la consommation énergétique est réalisé par les Services Généraux du Groupe et transmis au Service Qualité/RSE pour le reporting. En 2017, un audit énergétique a été réalisée pour dresser un résultat énergétique complet et dégager des plans d'actions visant à optimiser la consommation électrique des bâtiments.

Ainsi, de nombreuses actions sont mises en place pour réduire la consommation d'énergie au sein des établissements du groupe. Toutes ces actions ne sont pas systématiques sur l'ensemble des établissements mais appliquées dès que les moyens le permettent. Les principales sont citées comme suit :

- Remplacement des ampoules et spots par des systèmes basse consommation ;
- Déconnexion de lampes, néons ou ampoules non indispensables ;
- Système de mise en veille automatique des PC après 3 minutes sans action ;
- Système de coupure automatique des éclairages des lieux communs ;
- De façon générale, une préférence pour les fournisseurs ayant une démarche en cohésion avec la norme ISO14001 ;
- Participation au programme Equilibre + EDF : favoriser le recours aux énergies renouvelables dans les datacenters et le financement de programme de développement durable.



Les datacenters de ITS Integra, entité de l'UES spécialisée en hébergement et Système d'infogérance hors site, ont des spécificités prévues pour diminuer la consommation énergétique.

- Matériels choisis respectant :
 - Rapport puissance/efficacité,
 - Echangeurs et économiseurs d'air,
 - Cold corridor : confinement de l'air froid pour l'envoyer directement dans les serveurs. Cela permet aux climatisations de ne pas refroidir la salle entière mais d'envoyer seulement l'air frais au serveur. Mis en place pour les serveurs d'Interxion.
 - 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 réduisant la consommation d'énergie.
- Une configuration respectant :
 - Design des infrastructures de climatisation et électriques : refroidissement à air libre (free cooling) et réutilisation de la chaleur, réglages des seuils, dispersion énergétique, etc.
 - Gestion des lumières sur site : compact fluorescent light bulbs and LED lights,
 - Optimisation de l'utilisation des fluides (humidificateur, circuits d'eau, glycol)
 - Régulation et optimisation de la production de froid (pilotage centralisé des chillers)
 - La mise en place de serveurs plus puissants permet une utilisation optimale des machines.

Les postes les plus émetteurs de gaz à effet de serre sont liés à l'utilisation d'équipements de production électronique : en amont par leur utilisation pour les clients, et en aval par le recyclage des déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE). L'émission de ces équipements est donc du seul ressort de leurs constructeurs. L'UES n'a de marge de manœuvre que sur ses fournisseurs et ses datacenters.

En matière de consommation énergétique, l'UES a identifié son parc automobile comme l'un des actifs principales, amenant à des mesures de maîtrise et d'amélioration de la consommation. L'UES a donc mis des mesures en place pour contribuer à une réduction de la consommation de sa flotte automobile. La limite d'émission pour chacune des voitures du parc est fixée 120g/km de CO2 et permet d'afficher une moyenne de 108.8 g/km de CO2 en 2018 contre 112g/km de CO2 en 2017. Cette diminution s'explique par différentes mesures en place :

- le retrait des véhicules les plus anciens et les plus consommateurs
- La diminution du nombre de véhicules (45 voitures de moins par rapport à 2017)
- L'acquisition d'une voiture électrique (Zoé)

8.2 Les indicateurs de performance en matière de GES

RESULTATS GES

La gestion des émissions de 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. Les émissions de GES (exprimées en tonne équivalent CO2 (teqCO2)) du groupe en 2018 sont les suivantes :



Résultats GES : comparatif 2018 vs 2017						
	Bâtiments		Datacenters		Véhicules	
Méthodologie	Méthodologie Bilan GES (ADEME)				Multiplication des émissions de CO2 par le nombre de kilomètres réellement parcourus en 2017	
	Périmètre	Valeurs	Périmètre	Valeurs	Périmètre	Valeurs
2017	100% des bâtiments de l'UES	37,7 teqCO2	ITS Datacenter Interxion	172,3 teqCO2	Parc UES (139 voitures)	686 teqCO2
2018		36,4 teqCO2	Datacenter Equinix	154 teqCO2	Parc UES (95 voitures)	445,4 teqCO2

La diminution des émissions de CO2 liées au parc automobile de l'UES provient principalement d'un ajustement du périmètre de reporting découlant de la cession en 2018 de la société ITS Overlap.

9 Assurer la sécurité de notre système d'information

De par son secteur d'activité, l'UES a établi la sécurité de ses données comme un risque en tenant compte des fréquences d'attaque quant à la cybersécurité, de la réglementation en vigueur et des sanctions pouvant peser sur la société en cas de fuite de données personnelles découlant du règlement général sur la protection des données et de l'impact que cela pourrait avoir sur l'ensemble de nos parties prenantes.

L'UES a établi des règles stricts et nécessaires du fait de son activité sur les thèmes de la sécurité de son système d'information.

En ce qui concerne la sécurité, l'UES a formalisé une politique de sécurité du système d'information qui liste l'ensemble des mesures de sécurité prises pour garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité du SI. Dans cette optique, les bonnes pratiques sécurité sont rappelés et l'UES s'efforce de sensibiliser régulièrement les collaborateurs sur ces sujets.

9.1 Les mesures prises en faveur de la sécurité de l'information

Du fait de notre métier, ITS Group s'engage à assurer une qualité de service optimale, en rendant disponibles les applications confiées, et aussi en garantissant une réactivité importante lorsqu'un incident survient (interne ou client), ou que le client émet une demande. Afin de préserver la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité de l'information, ITS Group attache une grande importance à sa politique de sécurité du système d'information.

Certifiée ISO 27001 depuis 2013, l'entité ITS Integra a renouvelé sa certification en 2016, ce qui garantit la bonne gestion du système de sécurité de l'information (disponibilité, intégrité, confidentialité et traçabilité de l'information).

Fort de cette reconnaissance, ITS Integra s'est également orientée vers l'hébergement spécifique des données de santé, d'une part grâce à l'acquisition en janvier 2018 de la société Asplenium, spécialisée dans l'hébergement de données de santé, intégré au périmètre de certification ISO 27001. et d'autre part grâce à l'obtention de la certification HDS (Hébergeur de données de santé) en février 2019.

Conformément à la mise en application du règlement n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD) le 25 mai 2018, ITS Group a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO), soutenue par un comité de gouvernance, qui détient un rôle de référent pour ITS Group et ses filiales. Ce DPO est chargé de mener les projets de mise en conformité au règlement et de contrôler leur bonne application. Il aura pour missions principales d'informer et conseiller les représentants des responsables de traitement, contrôler le respect du règlement, de réaliser l'analyse d'impact relative à la protection des données par traitement concerné et de coopérer avec l'autorité de contrôle (la CNIL).

L'ensemble des mesures Sécurité du SI ne concernent en 2018 que l'entité ITS Integra. Cependant, l'ensemble des bonnes pratiques en termes de sécurité du système d'information est déployé progressivement au niveau de l'UES.

Pour ce faire, l'UES a déployé plusieurs moyens :

- Une politique de sécurité du système d'information qui liste l'ensemble des mesures de sécurité prises pour garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité du SI. Cette politique s'applique pour ITS Integra et les bonnes pratiques sont déployées sur l'ensemble de l'UES.
- la mise en place d'une politique de classification des informations et des règles d'accès et d'usages, régulièrement mise à jour et faisant l'objet de contrôle aussi bien interne que



externe. Cette politique permet d'associer au niveau de confidentialité de chaque type de document les mesures de sécurité adéquates afin de maîtriser la fuite d'information.

- Une charte d'usage des moyens informatiques et de télécommunications annexé au règlement intérieur garantissant que le collaborateur connaît les règles générales à appliquer, afin de protéger l'accès aux données à travers le matériel qui lui est confié, mais aussi afin de garantir la préservation des dispositifs de sécurité en place et la valeur de la confidentialité de l'information
- Un engagement de confidentialité présenté lors de la signature du contrat de travail, en annexe. L'engagement de confidentialité peut aussi être transmis sur demande aux clients lors des audits.

Un RSSI est également présent au sein d'ITS Integra. Un relais sécurité vient en appui dans chaque entité géographique pour garantir la fluidité de l'information.

De plus, une sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs au respect des mesures de sécurité essentielles est assurée de façon régulière, comme par exemple via les sessions d'accueil, des campagnes de sensibilisation mensuelles lancées depuis 2018, des quiz sécurité afin d'identifier les sujets sur lesquels les collaborateurs doivent être davantage sensibilisés.

Enfin, dans le cadre du dialogue parties prenantes annuelle, nous interrogeons l'ensemble des collaborateurs sur les démarches sécurité afin d'identifier d'éventuels plans d'action en la matière à mettre en place selon les retours.

10 Assurer un comportement éthique

Par ailleurs, l'UES associe également la question de l'éthique dans ces macro-risques RSE. En effet, tout comportement déloyal ou contraire aux règles de la société faisant prévaloir l'intérêt personnel avant celui de l'UES fait peser sur la société un risque fort en terme d'image, de relations commerciales et peut exposer la société à des sanctions contractuelles ou réglementaires fortes. De même, toute forme de corruption présente un risque pour l'UES et avoir des conséquences graves pour la continuité de affaires.

Concernant les règles éthiques, l'UES est engagé dans une politique de respect de l'ensemble des règles éthiques, comme défini dans sa charte éthique, annexé au règlement intérieur et promeut un dialogue avec l'ensemble de ces parties prenantes dans le respect des règles éthiques des affaires. Par ailleurs, en matière de lutte contre la corruption, l'UES a pris un certains nombres de mesures afin d'identifier et de lutter contre toutes formes directes ou indirectes de corruption.

10.1 La promotion des comportements éthiques

L'éthique est le fil conducteur de nos activités. Elle accompagne notre vision entrepreneuriale de long terme. Cela commence par l'application des valeurs du Groupe. L'éthique du Groupe se reconnaît dans des principes fondamentaux qui guident nos comportements : la conformité aux lois et réglementations, l'intégrité, la loyauté, l'honnêteté et le respect d'autrui. Ces valeurs, ces comportements concernent toutes et tous pour faire des objectifs suivants une réalité du terrain :

Afin de sensibiliser les collaborateurs sur les bonnes pratiques à adopter en matière d'éthique des affaires, plusieurs moyens ont été déployés :

L'existence et la mise à jour à fréquence régulière d'une charte éthique indiquant à nos collaborateurs, ainsi qu'à toutes nos parties prenantes, d'exercer leurs missions dans le respect des personnes privées et morales avec lesquelles ils travaillent ; garantissant ainsi une croissance pérenne et développant au sein de ses équipes le sentiment de fierté et d'appartenance.

ITS Group sensibilise tous les managers et collaborateurs à adopter un comportement éthique les uns envers les autres dans leurs relations professionnelles aussi bien par la « Formation manager » qui intègre un volet éthique des affaires que par le biais de la session d'accueil des nouveaux collaborateurs où un descriptif des pratiques anti-concurrentiels est présenté aux nouveaux arrivants.

10.2 Les actions engagées pour lutter contre la corruption

l'UES s'engage à respecter les Principes de la Convention des Nations Unies contre la corruption. En cela, l'UES se refuse d'offrir, recevoir ou fournir, directement et/ou indirectement, un avantage quelconque (qu'il soit monétaire ou en nature) à un représentant de l'État ou de la part de celui-ci, à un parti politique ou de la part de celui-ci, à un employé ou agent d'un client public ou privé ou de la part de ceux-ci, à un organisme de prêt ou d'une banque ou de la part de ceux-ci, dans le seul but d'obtenir ou de maintenir une transaction commerciale ou encore de recevoir une quelconque facilité ou faveur impliquant la transgression d'une réglementation.

Par ailleurs, suite à l'entrée en vigueur de la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (loi Sapin 2), l'UES est soumis au régime légal des lanceurs d'alerte. A ce titre, ITS Group a mis en place un dispositif d'alerte professionnelle, visant à identifier les



comportements contraires aux principes éthiques d'ITS Group, d'y mettre fin si ces derniers sont avérés, de sanctionner les responsables des agissements visés et de mettre des plans d'actions afin d'éviter que ce type d'agissements se reproduisent. Le dispositif d'alerte professionnelle de l'UES accompagne la démarche éthique applicable dans la société. En effet, elle permet de répondre à une obligation légale ou réglementaire, à un intérêt légitime de la société ou de guider tout utilisateur sur la vigilance, sensibilisation et diffusion des principes éthiques chez ITS Group et ses filiales afin de prévenir des risques rattachés au dispositif.

11 Contrôler le respect des Droits de l'Homme et la préservation de l'environnement par nos fournisseurs et sous-traitants

L'absence de respect des droits humains ou de l'environnement par les parties prenantes pertinentes de l'UES peut présenter un risque majeur pour la société. En effet, si l'un des acteurs de la chaîne d'approvisionnement révélait un manquement aux droits issus de la Convention de l'OIT ou une atteinte conséquente ou non maîtrisée à l'environnement par l'exemple, l'impact en terme d'image de la société pourrait être fortement dégradée auprès de ses clients et fournisseurs et nuire à l'attractivité de la société, aussi bien par rapport à ses actionnaires et collaborateurs que par rapport à ses clients et fournisseurs.

L'UES s'entoure de fournisseurs et de sous-traitants engagés dans le respect des Droits de l'Homme. Ainsi, l'UES s'engage dans une politique visant à sécuriser l'ensemble de sa chaîne logistique et éviter tout manquements ou atteintes à ces droits fondamentaux.

11.1 Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations

Afin de maintenir une offre de qualité, l'UES procède à des évaluations de la satisfaction de ses clients et au benchmark avec d'autres sociétés du numérique.

Par ailleurs, en 2018, l'UES a initié un dialogue parties prenantes, c'est à dire que sur le modèle d'une enquête de satisfaction, l'UES a questionné ses actionnaires, clients, collaborateurs et fournisseurs sur des sujets de qualité, environnement, sécurité, bien être au travail et autres intéressant la cible questionné.

Ces résultats ont fait l'objet d'une restitution auprès de la Direction à l'occasion des revues de direction pour les normes ISO 27001 et ISO 9001-14001. La démarche sera reconduite en 2019 tout en optimisant le questionnaire et les destinataires de ces derniers afin d'améliorer le taux de retour.

11.2 La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux auprès des sous-traitants et fournisseurs

Pour plus d'harmonisation, la charte d'achats responsables a été intégrée dans la politique RSE du système de management intégré responsable (SMIR). Elle respecte les engagements du Pacte mondial des Nations Unies et de l'organisation Internationale du Droit du Travail tout en incitant ses collaborateurs à veiller aux achats qu'ils entreprennent pour l'UES.

En 2018 va être adressé à nos fournisseurs un Pacte d'adhésion avec des clauses environnementales et sociales à respecter.

11.3 L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale

L'UES utilise la sous-traitance de consultants indépendants pour répondre à des besoins très spécifiques pour ses clients. Leurs prestations de services sont exécutées dans le respect des règles

et recommandations de l'OIT et du Pacte Mondial, respectant ainsi les règles éthiques et déontologiques de l'UES.

L'UES utilise les services d'un loueur de datacenters pour y héberger ses propres installations informatiques. Ces datacenters répondent à des normes de construction, d'installation, et de sécurité complexes. C'est pourquoi l'UES a souhaité faire appel à un spécialiste et sous-traiter ce domaine.

En 2017, 4 datacenters présents sur 3 différents sites sont sous-traités par deux fournisseurs. Deux datacenters le sont par EQUINIX (certificat Equilibre EDF) et deux autres le sont par INTERXION (certifiée ISO 14001, certificats Equilibre et Equilibre+ ED, certification ISO 50001 pour le management de l'énergie) pour le bon fonctionnement de nos activités.

12 Les actions en partenariat ou de mécénat

L'UES tisse des liens avec des partenaires RSE.

Pour ses démarches de collecte, recyclage et valorisation des déchets, l'UES fait appel à des entreprises du secteur adapté protégé. Voici quelques exemples :

- Au cours de l'année, ITS Group a fait appel à l'Etablissement et Service d'Aide par le Travail « CEDRE » dont la mission est d'accompagner des adultes en situation de handicap mental dans leur parcours professionnel et social. L'objectif est de leur garantir un lieu de travail épanouissant et formateur, tout en leur offrant un travail adapté durable et rémunéré. « CEDRE » propose des activités dans divers secteurs, ateliers ou services. A ce titre ITS Group les a sollicités pour le dépôt et le recyclage de corbeilles gobelets avec croisillons
- Depuis 3 ans maintenant, l'UES propose à l'ensemble des collaborateurs du siège de bénéficier chaque jour de l'année de paniers de fruits de saison. Livrées chaque jour de la semaine et disposées à l'accueil du siège, les corbeilles de fruits frais sont issues de l'agriculture biologique ou paysanne et sont en libre-service, Ces corbeilles ont été conditionnées par du personnel handicapé en réinsertion professionnelle travaillant au sein de l'ESAT Les Bouleaux. Cet établissement permet aux travailleurs handicapés d'exercer une activité professionnelle adaptée à leurs capacités personnelles et de développer ainsi leur potentiel.
- Régulièrement au cours de l'année, les fournitures de bureaux du siège sont commandées auprès de l'ESAT « Les Cigales » situé à Salon-de Provence, dont la principale activité est dédiée au conditionnement et la vente de produits de papeterie.
- Enfin, ITS Group a également fait appel à l'ESAT « SAPRENA », entreprise adaptée située en Loire Atlantique dont la qualité et l'ambition est de valoriser le facteur humain. SAPRENA a été sollicité pour la réalisation de travaux d'entretien des espaces verts pour l'établissement nantais.

Par ailleurs, l'UES s'engage à soutenir différentes associations ou démarches solidaires afin de contribuer au respect des droits humains.

Chaque année, ITS Group participe au Challenge contre la Faim, événement sportif organisé par l'association Action contre la Faim. Cet événement, qui a lieu à Boulogne-Billancourt et en province propose aux participants de contribuer à un don au de 15 € au profit d'Action contre la Faim pour chaque km de course, 650m de marche ou 6 minutes de sport. ITS Group participe à cet événement annuel à Boulogne Billancourt, Lille, Lyon et Nantes.

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, l'UES participe depuis 2015 à la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD). A cet occasion, l'UES met en place des activités, des quiz afin d'améliorer la sensibilisation des collaborateurs aux enjeux du développement durable. En 2018, il y a eu 90 participants aux activités de la semaine européenne du développement durable : vélos smoothies, barbecue, shiatsu, menu bleu blanc. Un quiz RSE est également lancé à l'attention de tous les collaborateurs de l'UES avec des lots à gagner chaque jour pendant la SEDD. En moyenne, à peu près 100 réponses ont été reçu, permettant ainsi de financer 90 arbres en faveur de l'agroforestrie).

De plus, l'UES a mis en place un projet interne et externe, IT Solidaire, qui consiste à financer trois projets associatifs choisis par l'ensemble des collaborateurs lors d'un vote. En 2018, trois associations ont été retenues :

- E-Nable, une association qui utilise les technologies de l'impression 3D pour concevoir, fabriquer et offrir des appareils d'assistance à des personnes privées de doigts. Avec ce partenariat, l'UES contribuera à équiper 10 enfants d'une prothèse robotisée à l'effigie de leurs supers héros
- Linkee, une association qui vient en aide aux plus démunis en luttant contre le gaspillage alimentaire. Ainsi, l'UES aidera Linkee à améliorer la redistribution des invendus alimentaires avec l'application Linkee.
- L'Association Onco Plein Air (AOPA) qui a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des enfants et adolescents atteints de cancers et de leucémies et soignés dans le service d'Oncologie Pédiatrique des CHU de Nantes et d'Angers. Ainsi, l'UES, de par son partenariat avec l'association, permettra à des enfants atteints de cancers et de leucémies de partir en vacances grâce aux P'tites Nantaises.

Enfin, l'UES adhère au Pacte des Nations Unies (Global Compact) et publie annuellement une Communication sur le Progrès (COP) qui affiche nos engagements et résultats sur les 4 thématiques du Pacte Mondial, à savoir les droits de l'homme, les normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

13 Note explicative de la déclaration de performance extra-financière 2018

13.1.1 Objectifs du reporting

- Assurer des données fiables et garantir un comparatif valable d'une année sur l'autre.

13.1.2 Périmètre de reporting

Sauf indication spécifique par indicateur,

- Les données sociales sont consolidées pour la totalité des sociétés de l'Unité Economique et Sociale à savoir ITS Services, ITS Integra, Ibelem, Themis Conseil.
- La société ITS Overlap est exclu à 100% du périmètre de reporting 2018 du fait de sa cession en juillet 2018.
- Les entités situées hors France n'entrent pas dans le périmètre des données environnementales et sociétales.



	Données Sociales	Données Sociétales	Données Environnementales	Données Economiques
Méthode de collecte	logiciel de paie Sage	contrats de partenariats	factures fournisseurs, bordereau de suivi des déchets (BSD)	Logiciels financiers
Périmètre des indicateurs	100% des effectifs en France (hors sites situés à l'étranger)	Siège L'UES ITS	100% des surfaces de l'UES en France (eau, électricité, CO2) Recyclage : Siège ITS	Ensemble du groupe ITS
Services Impliqués	Services : - Ressources Humaines, - Qualité, - Administratif et Financier	Services : - Ressources Humaines, - Qualité, - Moyens généraux	Services : - Qualité, - Moyens généraux	Service Administratif et Financier

13.1.3 Période de reporting

L'ensemble des informations fournies dans le reporting RSE de l'UES couvre une période de 12 mois, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018, correspondant à l'exercice fiscal de la société.

Les informations 2017 sont fournies afin de permettre une comparabilité des données.

13.1.4 Planning

La collecte de données est réalisée au cours du premier trimestre de l'année afin de pouvoir extraire les données de l'année précédente.



13.1.5 Contrôle

Les données sont vérifiées en interne, avant publication, par comparaison avec les données de l'année précédente.

13.1.6 Vérification par un organisme tiers indépendant

La présence et la fiabilité des informations requises par les articles L. 225-102-1 et R. 225-104 à R. 225-105-2 du Code de commerce ont été vérifiées par le Commissaire aux Comptes mandaté par la société ITS Group, le cabinet Grant Thornton. Son attestation et son avis sont joints au présent rapport. Ils détaillent les travaux réalisés par le Commissaire aux Comptes ainsi que ses observations et conclusions.

13.1.7 Indicateurs

Les indicateurs utilisés dans le reporting de l'UES ont été définis à partir de plusieurs référentiels internationaux reconnus en matière de RSE tels que la loi Grenelle II de l'Environnement, The Global Reporting Initiative (GRI 4), et la norme ISO 26000. Les chiffres 2018 ont été arrondis à l'entier supérieur.

A côté, l'UES énumère un certain nombre de thématiques non applicables au regard de l'activité du Groupe, à savoir :

- Les moyens de la lutte contre la précarité alimentaire et en faveur du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable
- L'économie circulaire

13.1.7.1 Focus sur les indicateurs sociaux

Effectifs Groupe

Définition : Tous les contrats CDI, CDD, contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation, présents au 31.12.2018

Exclusion : Les stages, longues maladies, congés maternité et autres personnels non actifs

Entrées Groupe

Définition : Tous les démarrages de contrats des collaborateurs, y compris les conversions de stage en CDI et les transferts d'entité

Exclusion : Les conversions de contrat de travail de CDD à CDI

Sorties Groupe

Définition : Toutes les fins de contrats de collaborateurs y compris les transferts d'entité

Exclusion : Les conversions de contrat de travail de CDD à CDI

Absentéisme

Définition : Nombre de jours ouvrés non travaillés (de façon imprévue) comparé au nombre de jours ouvrés normalement travaillés sur la période

Exclusion : Les jours d'absences prévus (congés, RTT, congés sans solde, congés exceptionnels et sabbatiques, maternités, paternités)

Précisions : Taux d'absentéisme = Nombre de jours maladie / (effectif fin d'année x 218 jours travaillés = nombre de jours travaillés potentiellement) x 100

Le report des absences dans le logiciel de paie est effectif le mois suivant l'absence.

Accidents de travail

Définition : Tous les accidents survenus par le fait ou à l'occasion du travail, quelle qu'en soit la cause, y compris les déplacements approuvés pour se rendre à un lieu de rendez-vous pendant ses heures de travail et en partant de son adresse professionnelle de rattachement

Précisions : Ne sont comptabilisés que les accidents de travail accepté par la CPAM

Accidents de trajet

Définition : Tout accident qui survient à un salarié pendant le trajet effectué :

- entre sa résidence et son lieu de travail
- entre son lieu de travail et le lieu de la pause déjeuner

Formation

Définition : 100% des effectifs ayant suivies des formations continues (7heures/jour)

Précisions : Les heures de formation liées aux contrat de professionnalisation sont incluses dans le calcul.

Taux de turn over

Définition : $[(\text{Nombre de départs au cours de l'année N} + \text{Nombre d'arrivées au cours de l'année N})/2] / \text{Effectif au 1er janvier de l'année N}$

13.1.7.2 Focus sur les indicateurs environnementaux

Energie

Définition : La consommation en matière d'électricité des bâtiments occupés par l'UES et les datacenters.

Emissions Gaz à effets de Serre (GES)

Définition : Les émissions de CO2 dues à l'électricité consommée par les bâtiments et les datacenters, aux véhicules de mission et aux véhicules de fonction.

Les facteurs d'émission proviennent du Bilan carbone de l'ADEME 2018.

Précision : Le calcul des émissions GES pour l'énergie des bâtiments et des datacenters repose sur la méthodologie proposée par l'ADEME.

Le calcul des émissions GES pour les véhicules de mission et de fonction est le suivant : (émissions de CO2 propres à chaque véhicule) X (le nombre de kilomètres réellement parcourus en 2018). La référence ADEME intégrant les données CO2 nécessaires au calcul est la suivante : **Voiture particulière-puissance fiscale moyenne, motorisation gazole**