

RAPPORT RSE

2023



VERS LA
DURABILITÉ



Sommaire

02 1. Le mot de la direction

- 03** | Qui sommes-nous
- 04** | Nos principaux engagements et nos missions
- 05** | Notre équipe RSE
- 06** | Gouvernance de notre démarche RSE
- 06** | Dates clés
- 07** | Dialogue social

08 2. Responsabilité économique

- 09** | Croissance économique
- 09** | Éthique
- 10** | Satisfaction client et qualité des services

11 3. Engagement social

- 12** | Droits humains et diversité
- 13** | Gestion des carrières
- 14** | Qualité de vie au travail
- 17** | Engagement solidaire

19 4. Responsabilité environnementale

- 20** | Sensibilisation des collaborateurs
- 21** | Réduction de l'empreinte carbone





LE MOT DE LA DIRECTION



Loïc Mulder
Co-fondateur

Lionel Jager
Co-fondateur

Christian Huver
Co-fondateur

Dans un contexte global en perpétuelle évolution, les entreprises ont un rôle à jouer de plus en plus crucial au-delà de leurs activités économiques. La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) émerge comme un pilier de la stratégie globale des entreprises, les engageant à intégrer des préoccupations sociales, environnementales et éthiques dans leurs opérations quotidiennes.

Dans ce rapport, nous examinons l'engagement d'ITS4U Group envers la RSE et nous présentons la structuration de nos actions, afin d'analyser notre impact

sur la société, l'environnement et les parties prenantes.

À travers cette démarche complètement transparente, **nous visons à démontrer notre volonté d'assumer notre responsabilité** envers le territoire et les générations présentes et futures tout en contribuant positivement à la durabilité de notre planète.

Cette analyse approfondie offre un aperçu de notre parcours actuel en matière de RSE, tout en soulignant nos efforts passés et continus pour concilier performance économique, responsabilité sociale et responsabilité environnementale.

QUI SOMMES-NOUS



ITS4U Group est une société européenne de services informatiques, créée en 2009 et présente en France et au Luxembourg. Entreprise **à taille humaine** et **aux valeurs familiales**, nous fournissons **des services informatiques** à haute valeur ajoutée, toujours avec une proximité client indéniable.

Notre spectre d'activités s'étend autour de trois pôles stratégiques et complémentaires : **DevOps, CRM et PMO**.

Au cours de l'année 2023, **ITS4U Group a officiellement lancé sa démarche** de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Cette initiative constitue un jalon important dans notre parcours en matérialisant et en structurant nos engagements existants.



NOS VALEURS



Indépendance

Avec un esprit entrepreneurial fort, **nous sommes indépendants** dans nos choix économiques, nos orientations technologiques et nos processus.



Développement

Nous accordons une importance particulière au **développement, qu'il soit professionnel ou organisationnel**.



Confiance

La confiance chez nous : c'est assurer **la transparence envers toutes les parties prenantes** et encourager la flexibilité et l'autonomie.



Qualité

La qualité se reflète dans notre engagement à **répondre aux besoins de nos clients et à contribuer à leur satisfaction**.

NOS ENGAGEMENTS



ITS4U Group a pris la décision stratégique de concentrer ses engagements sur les ODD 3, 4, 5, 7, 8 et 13.

NOS MISSIONS

ODD 4 Former et développer nos collaborateurs

ODD 3 Contribuer à la santé et au bien-être des collaborateurs

ODD 5 Assurer l'égalité / Favoriser l'inclusion des femmes dans les métiers de l'informatique

ODD 8 Assurer une croissance économique durable pour l'entreprise

ODD 13 Participer à la lutte contre les changements climatiques

ODD 7 Adopter une approche de sobriété numérique et énergétique



NOTRE ÉQUIPE RSE



Christian Huver

*Responsable RSE
Co-fondateur*



Joumaine Melab

Chargée de projet



Damien Pochon

Consultant Salesforce



Mathilde Hay

Chargée de missions RH



Emilien Lambert

Analyste développeur



Yuliia Hrytsunik

*Chargée de mission RSE
en alternance*

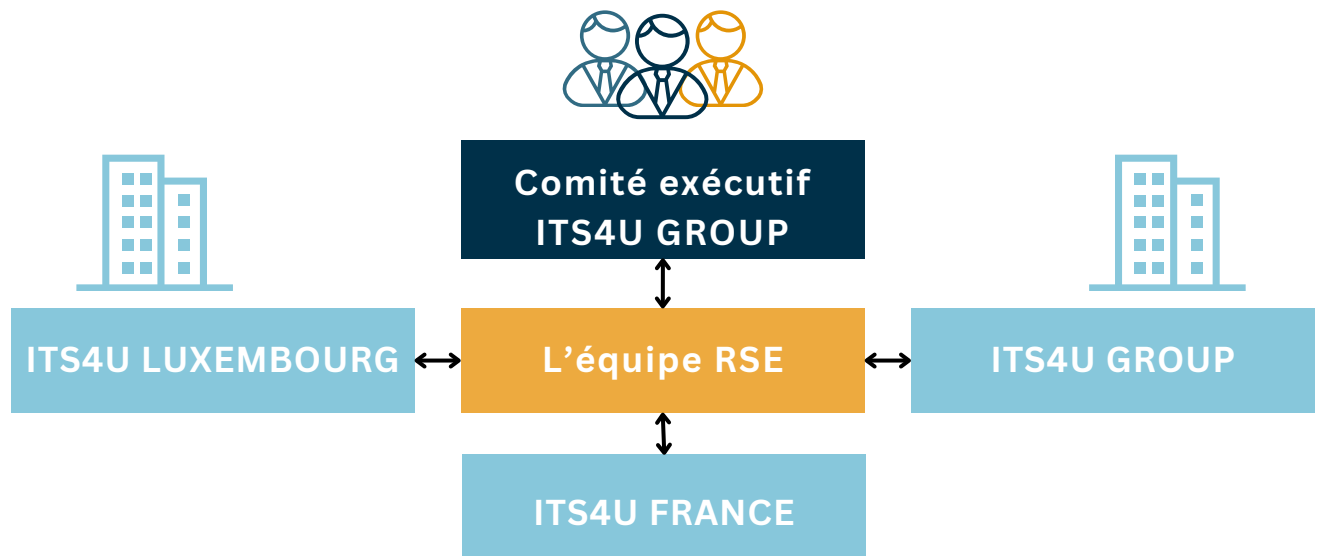
Dans le but de garantir le succès de notre démarche RSE, nous avons constitué - début 2023 - une équipe dédiée regroupant **six spécialistes de divers domaines**.

Chaque mois, la Team RSE se rassemble pour approfondir ses efforts en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises. Ces réunions sont l'occasion **d'échanger des idées, de discuter des progrès réalisés, et d'ajuster notre approche** en fonction des évolutions internes et externes.



LA GOUVERNANCE DE NOTRE DÉMARCHE RSE

Notre démarche s'articule de la manière suivante : **l'équipe RSE est le moteur principal** des initiatives, **collaborant étroitement avec** d'autres domaines tels que **les ressources humaines, le marketing et le delivery**. Nous favorisons également **l'implication de nos collaborateurs** qui sont souvent à l'origine de diverses initiatives sociales. Chacune de ces actions est systématiquement **examinée et validée par le comité exécutif**.



LES DATES CLÉS

2022



SOCIÉTÉ ET ENVIRONNEMENT

Partenariat avec Metz Mécènes Solidaires.

Prise de participation dans Team for the Planet.

2022



GOUVERNANCE

Création de l'équipe RSE.

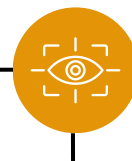
2023



FORMALISATION

Formalisation de notre démarche RSE.

2023



CLUB RSE EN MOSELLE

ITS4U Group participe à la création de "ReSourcEs", un club RSE en Moselle.

2024



RAPPORT RSE

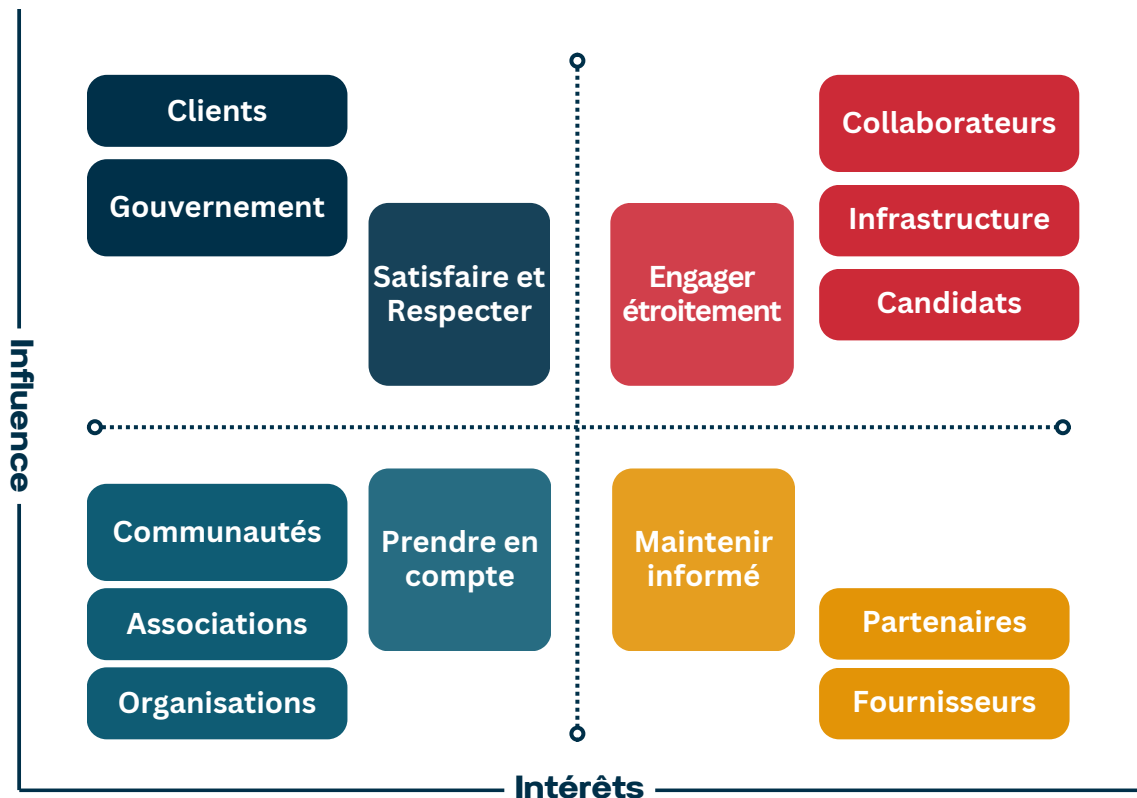
Publication du premier rapport RSE.



DIALOGUE SOCIAL



ITS4U Group a entrepris une cartographie détaillée des principales typologies de parties prenantes, évaluant leur niveau d'influence dans les activités de l'entreprise et leurs attentes spécifiques. **Nous nous engageons à construire une stratégie de développement durable cohérente avec leurs attentes.**



Responsabilité économique

Axe 1

Croissance économique
Éthique
Satisfaction client et
qualité des services



CROISSANCE ÉCONOMIQUE

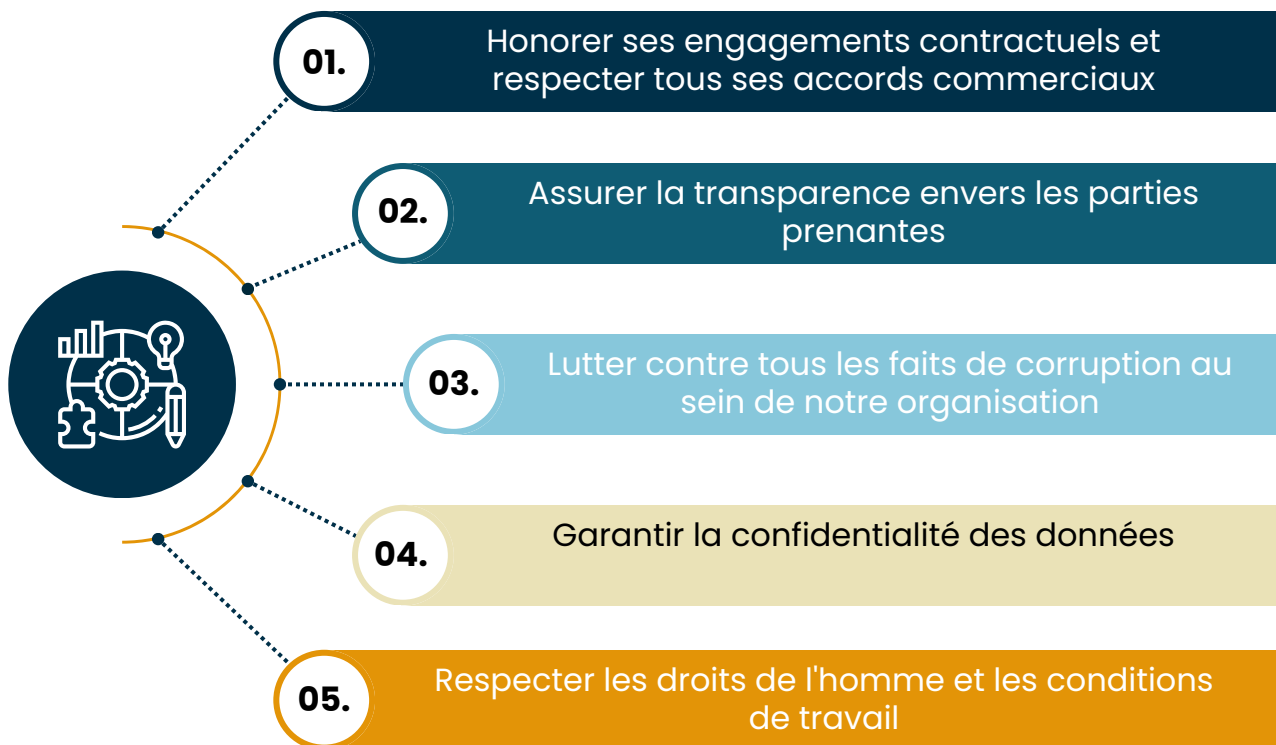


En tant qu'acteur économique, nous contribuons activement au développement économique du Luxembourg et de la France grâce à nos services.

Une croissance économique responsable contribue à la création d'emplois durables, à l'amélioration des conditions de travail et à la réduction des inégalités sociales. **En investissant dans le développement des compétences de nos collaborateurs, en favorisant la diversité et en soutenant les communautés locales**, notre entreprise a **un impact positif sur la société** tout en stimulant son expansion économique.

ÉTHIQUE

ITS4U Group s'oblige à :



A VENIR ! Pour formaliser notre engagement, nous souhaitons **mettre en place des chartes éthique et anti-corruption.**



SATISFACTION CLIENT ET QUALITÉ DES SERVICES

Chez ITS4U Group, la qualité est l'une des quatre valeurs clairement affichées par la direction.

Pour garantir la qualité de nos services, nous accordons une attention particulière aux actions préventives telles que :



Formation continue

Nous assurons la formation continue des collaborateurs.



Partenariats stratégiques

Nous créons des partenariats stratégiques avec les acteurs IT leaders du marché tels que : IBM, Red Hat, Salesforce, Atlassian, Sciforma ou d'autres.

Cette démarche a été reconnue par notre partenaire Arrow ECS : BeLux qui nous a nommé "Innovation Partner of the year 2023".

A VENIR ! Dans un souci constant d'augmenter la satisfaction client et de répondre davantage à leurs besoins, nous avons prévu la mise en place d'une **enquête de satisfaction après chaque projet** réalisé par notre groupe.

Responsabilité sociale

Axe 2

Droits humains et diversité
Gestion des carrières
Qualité de vie au travail
Engagement solidaire

3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



4 ÉDUCATION DE
QUALITÉ



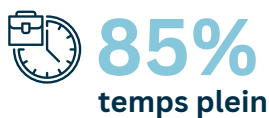
5 ÉGALITÉ ENTRE
LES SEXES





DROITS HUMAINS ET DIVERSITÉ

Chiffres clés 2023



ITS4U Group offre des emplois stables et qualifiés :

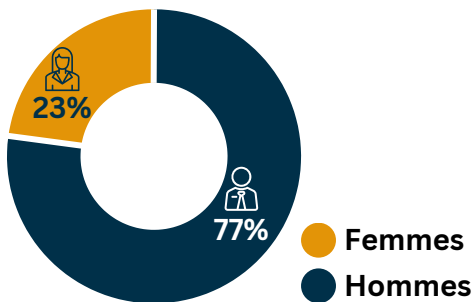
- 96% des collaborateurs sont en CDI ;
- 85% sont à temps plein ;
- L'ancienneté moyenne est de 4,3 ans ;
- Le turn-over se situe à 17%.

Une politique de rémunération globale cohérente est appliquée, réévaluée annuellement lors des entretiens avec nos collaborateurs.

De plus, une **délégation du personnel, composée de six membres**, assure un dialogue régulier avec la Direction à ITS4U Luxembourg.

A VENIR ! Avec la croissance d'ITS4U France, **la création d'un Comité Social et Economique (CSE) est prévue pour 2024.**

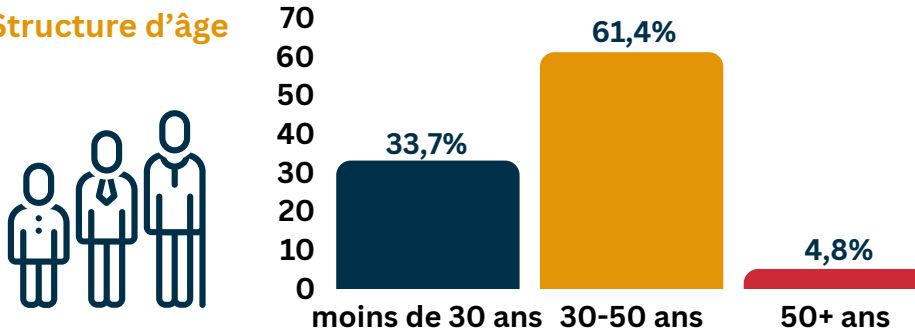
Genre



Nationalités



Structure d'âge





GESTION DES CARRIÈRES

L'âge moyen des collaborateurs chez ITS4U Group, de **35 ans**, reflète une politique de recrutement ouverte aux jeunes spécialistes, soutenue par un engagement fort dans la formation continue et le développement professionnel.

Dans le respect de l'apprentissage, ITS4U Group embauche fréquemment **les stagiaires et les alternants** à la fin de leur période de stage. En 2023, ils représentaient **13% de notre effectif total**. Et cette année, **un contrat de travail en CDI a été proposé à 83% de nos stagiaires**.

Carrière

Chez ITS4U Group, chaque collaborateur bénéficie du soutien d'**un coach dédié** pour accompagner son évolution professionnelle et assurer **un soutien adapté aux besoins individuels**.

A venir ! En 2024, une nouvelle approche encore plus structurée permettra à chacun de développer son **plan de carrière**.

L'intégration des entrants comprend trois étapes :

ETAPE 1

Accompagnement dès le premier jour

Un membre du service des ressources humaines les guide tout au long de leur première journée, présentant en détail l'entreprise.

ETAPE 2

Encadrement selon la mission

L'encadrement peut être assuré par un membre de l'équipe commerciale, le chef de projet ou le tuteur en charge de leur suivi.

ETAPE 3

Onboarding collectif

L'onboarding collectif est régulièrement organisé pour les nouveaux arrivants, permettant de suivre leur intégration.





GESTION DES CARRIÈRES

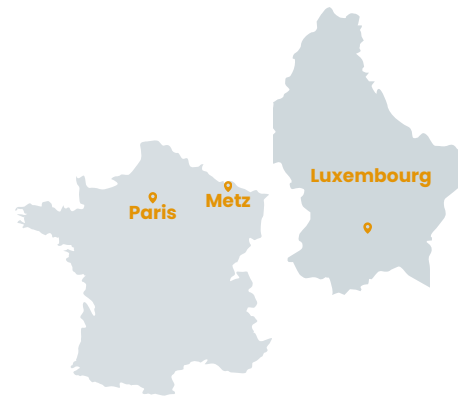


**350 de jours
de formation**
en 2023

ITS4U Group favorise le développement des **compétences** individuelles avec 350 jours de formation en 2023 sur divers thèmes, tels que la gestion de projet, la QHSE, le CRM.

Chaque collaborateur a également la **possibilité de solliciter une formation** spécifique de sa propre initiative **auprès de son coach.**

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Charte télétravail

La politique de télétravail d'ITS4U Group, signée en décembre 2023, autorise jusqu'à **3 jours par mois** pour les collaborateurs **au Luxembourg** et jusqu'à **2 jours par semaine** pour ceux **en France**, conformément aux règlements locaux.

Locaux

ITS4U Group dispose de locaux à Fentange au Luxembourg ainsi que Metz et Paris en France.

Chaque agence est conçue pour offrir un environnement accueillant : **bureaux et fauteuils adaptés**, écrans informatiques pour le confort visuel, **cuisines** pour les repas de midi et **douches** sont présents pour permettre aux collaborateurs de pratiquer des activités sportives pendant la pause de midi.





QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



**1 afterwork /
mois**



**2 événements de
groupe / an**



**190 € de budget
par collaborateur**

L'environnement au travail

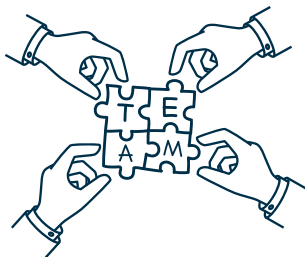
Afin de cultiver un esprit d'échange chaleureux entre nos collaborateurs la **"Team event"** organise régulièrement des **teambuildings** et des **événements familiaux** avec un budget annuel de 190 euros par collaborateur, sans compter les dépenses liées aux grands voyages.



Le taux de satisfaction des collaborateurs par rapport aux events

Appréciation de la
Team event

100%



Évènements
team building

88%

Diversité des
événements

91%

Évènements
famille

65%

Fréquence des
afterworks / événements

81%

Voyages

86%

*50% de l'ensemble du groupe a participé à cette enquête

Quelques photos des événements internes en 2023



Tournoi de badminton



Soirée jeux de société / jeux vidéo



Battlekart



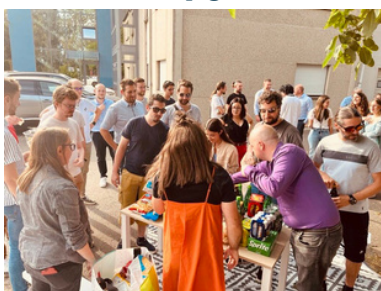
Evènement Famille - Walygator



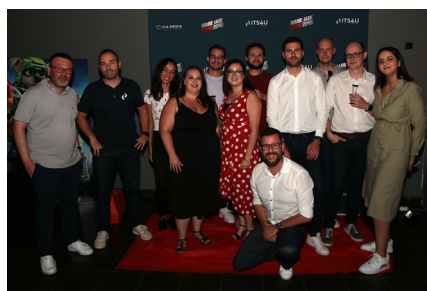
Apéro du Nouvel An



Clausen



Apéro de la Direction



Soirée ciné «Marie-Jade 2045»



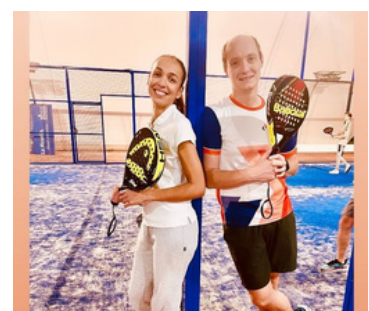
Soirée Noël



Repas sur Paris



ING Marathon Luxembourg



Padel



ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Partenariats et mécénats

Metz Mécènes Solidaires



ITS4U Group s'associe à Metz Mécènes Solidaires sur trois ans pour **soutenir des projets sociaux et environnementaux dans la région de Moselle**. Nous apportons à la fois du mécénat de compétences et un soutien financier.

MiXYtés

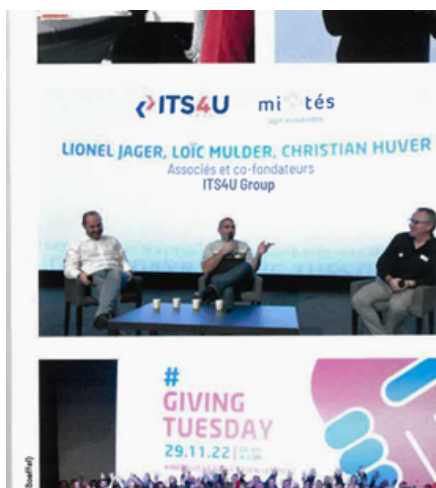


Notre entreprise collabore avec l'association MiXYtés depuis 2023. Nous offrons des **sessions d'accompagnement numérique** bénévoles pour **lutter contre l'exclusion numérique**.

ResSourcEs RSE



ITS4U Group est **membre co-fondateur** de ResSourcEs RSE, une association mosellane visant à **promouvoir la responsabilité sociétale des entreprises**.



Extrait du rapport d'activité 2022 de Metz Mécènes Solidaire



Accompagnement chez MiXYtés



ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Boîtes à douceurs

Pour Noël, ITS4U Group s'engage à participer au projet "Boîtes à douceurs" de Metz Mécènes Solidaires.

En 2023, nous avons rempli 10 boîtes de cadeaux pour ceux qui se trouvent dans des situations précaires en Moselle.



Appels aux dons pour le Maroc et la Turquie



Notre entreprise encourage et soutient les initiatives personnelles de ses collaborateurs. À titre d'exemple, en 2023 nous avons soutenu des appels aux dons pour le Maroc et la Turquie.

Mallettes pédagogiques pour l'enseignement de l'Archéologie Préventive



Avec le soutien d'ITS4U Group, l'Eurométropole de Metz et la Maison de l'Archéologie et du Patrimoine ont conçu et produit en 2021 une mallette pédagogique dont le but est de sensibiliser les élèves aux enjeux et techniques de l'archéologie préventive. Plus de 250 élèves ont déjà bénéficié de cet outil pédagogique novateur.

Responsabilité environnementale

Axe 3

Sensibilisation des collaborateurs
Réduction de l'empreinte carbone



13 MESURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES



7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN CÔTÉ
ABORDABLE



SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS



Fresque du climat

Cette année une première dans l'histoire d'ITS4U Group, **nos collaborateurs ont pris part à la Fresque du Climat**. Douze collaborateurs se sont engagés volontairement à approfondir leurs connaissances sur les changements climatiques.

Suite à des échanges fructueux lors de l'événement, **un participant a rejoint l'équipe RSE**, témoignant de l'engagement concret des collaborateurs.

A VENIR ! Nous avons pour ambition de former **un fresqueur interne**, avec le but d'**animer d'autres sessions** au sein de notre entreprise et particulièrement pour les nouveaux arrivants.



Team For The Planet

Au début de 2023, **ITS4U Group a offert des actions de Team for the Planet à ses collaborateurs**. Nous sommes aussi devenu actionnaire de cette initiative qui vise à promouvoir des innovations mondiales pour **lutter contre les gaz à effet de serre**.



REDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE



Covoiturage



Dématérialisation



La durée de vie prolongée



- ✓ Depuis 2021, **ITS4U Group encourage activement le covoiturage entre ses collaborateurs.**
- ✓ **Le covoiturage** est souvent **pratiqué lors d'évènements spécifiques.**
- ✓ Nous nous sommes engagés à **prolonger la durée de vie des équipements** en étendant leur durée d'utilisation **de 3 à 5 ans.**
- ✓ Nous favorisons **la réutilisation de notre équipement** en le proposant à la vente aux collaborateurs pour une utilisation personnelle.
- ✓ ITS4U **dématérialise les dossiers RH, les bulletins de paie et tous les processus internes.**
- ✓ **Dans chaque bureau** de notre entreprise, nos collaborateurs sont impliqués dans **le tri des déchets.**

A VENIR ! Dans notre quête de sobriété IT, **nous prévoyons d'améliorer notre charte informatique** pour renforcer nos engagements envers des pratiques éco-responsables.

CONCLUSION



En conclusion, **ITS4U Group reconnaît l'importance croissante de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) et s'engage à jouer un rôle actif dans sa promotion**, tout en contribuant positivement à la société.

Nos défis futurs incluent **la promotion de l'économie locale, la sensibilisation des collaborateurs, la réduction des émissions de carbone et l'adoption de technologies éthiques**, autant d'aspects que nous envisageons avec détermination pour façonner un avenir durable.



Les informations contenues dans ce rapport sont effectives pour l'ensemble d'ITS4U Group, entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023.

www.its4u-group.com

**Pour toute information relative au contenu
de ce rapport, vous pouvez contacter :**

Huver Christian

*Co-fondateur ITS4U Group et
Responsable RSE*

christian.huver@its4u.com

Rédaction : Hrytsunik Yuliia

Alternante en mission RSE

julie.hrytsunik@its4u.com