

Message du président

En 2018, notre groupe a poursuivi l'évolution de son organisation et de ses méthodes de travail. Nous en constatons d'ores et déjà les premiers bénéfices.

Cette action d'amélioration continue est devenue l'ADN de notre entreprise. Elle nous permet de confirmer les ambitions et engagements pris dans le domaine de la responsabilité sociétale d'UTIGROUP.

Cette démarche concrète s'est traduite par le renouvellement de notre certification ISO9001 et une évaluation remarquable de notre politique en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Ce document vous en présente les principales caractéristiques.

Christian AUMARD
Président-Directeur Général

1. UTIgroup. – Ressources et création de valeurs

1.1. Notre démarche – lignes directrices

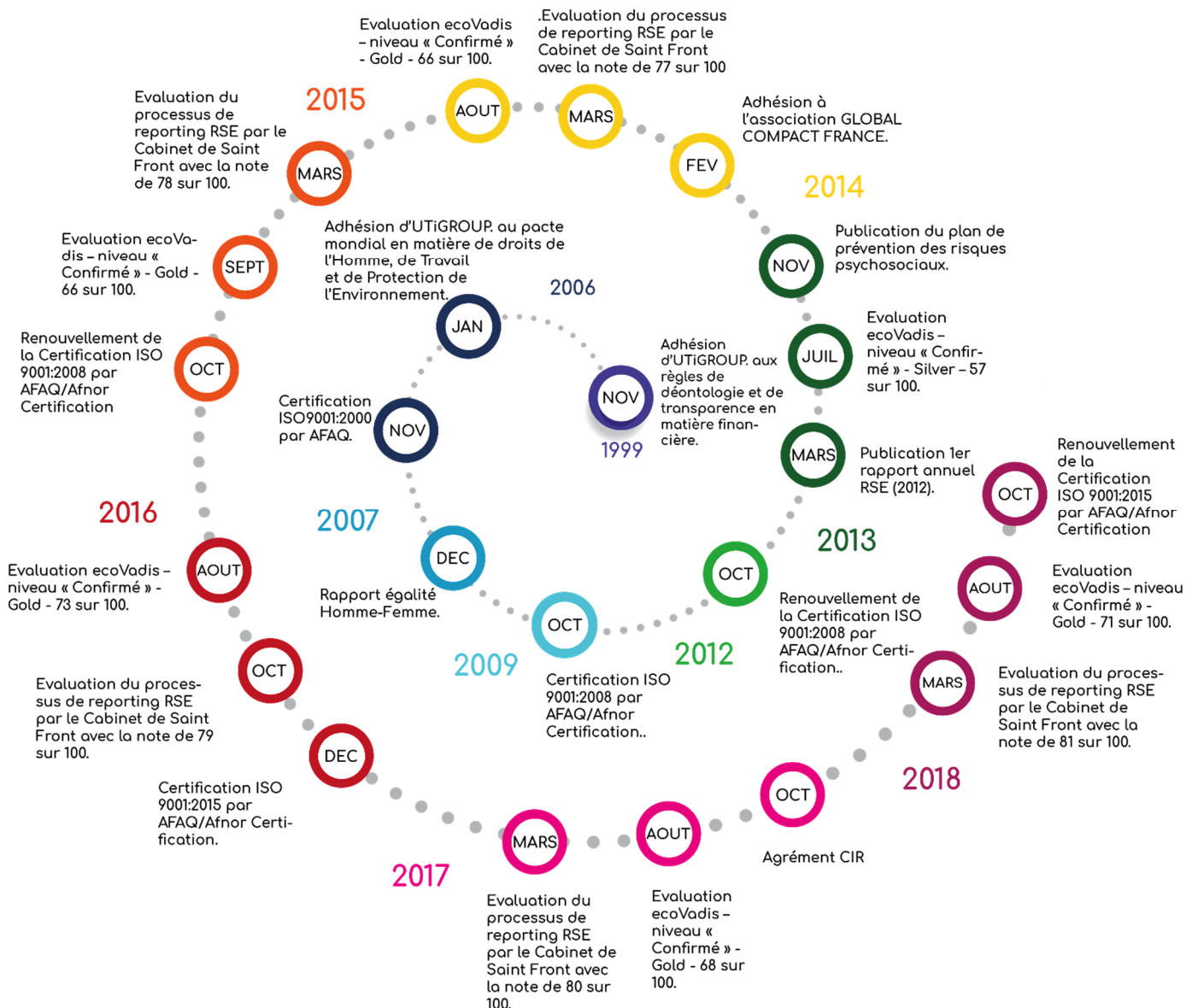
Initiée il y a près de 20 ans, le caractère « volontariste » de notre démarche se concrétise par nos engagements notamment en matière d'égalité et de non-discrimination.

Elle est bâtie sur 2 axes : nos collaborateurs et nos clients.

Elle a pour cadre :

- Le pacte mondial des Nations Unies,
- La réglementation relative aux entreprises,
- Les principes liés aux droits de l'Homme,
- La déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux.

Pour la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, l'évaluation effectuée par ecoVadis se réfère notamment à l'ISO26000 et au GRI.



1.2. Nos Engagements

Déclaration de soutien aux principe du pacte mondial de l'ONU

Je suis heureux de réaffirmer dans ce document le renouvellement de l'engagement d' UTIGROUP à respecter, soutenir et appliquer les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les conditions de travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Nous exprimons ainsi notre volonté de faire progresser ces principes dans notre sphère d'influence et continuer à les intégrer dans la stratégie de notre groupe, sa culture commerciale et ses modes opératoires.

Toutes ces dernières années, l'ensemble des actions menées en matière d'organisation, de développement durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise, prouve l'importance que nous accordons à ces sujets.

Nous poursuivrons également nos actions en direction de nos partenaires et clients afin de progresser dans les domaines concernés par le Pacte Mondial.



Christian AUMARD

Président Directeur Général

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail OIT [HR6 et HR7].

UTiGROUP. respecte, soutient et applique les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les conditions de travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. UTiGROUP. respecte et demande également à ses fournisseurs de respecter, dans notre collaboration avec nos clients ou intervenants, les dispositions des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail.

Ces dispositions sont :

- Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collectives,
- Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession,
- Elimination du travail forcé ou obligatoire,
- Abolition effective du travail des enfants,
- Qualité des relations sociales.

Ces éléments ont été consignés dans le Code de déontologie Commercial et le Code de conduite des Fournisseurs.

Enfin, l'activité d' UTiGROUP. est régie par la législation française qui impose le respect de ces principes. Le groupe n'est donc pas concerné, par le travail forcé et obligatoire, ni par le travail des enfants. Aucune mesure, autre que l'affirmation de nos principes au travers des Codes cités ci-dessus, n'a donc été prise pour éliminer et abolir ce type de travail.

1.3. Nos valeurs



L'HONNÊTÉTÉ

Elle est fondement de nos valeurs, l'expression de notre bonne foi et de notre loyauté.

Elle traduit notre capacité à être attentif à propos de nos partenaires.



L'ÉCOUTE



LE RESPECT

Il s'exprime au travers de notre considération envers nos interlocuteurs.

L'ADAPTABILITÉ

Elle exprime notre faculté d'adaptation aux métiers de nos clients



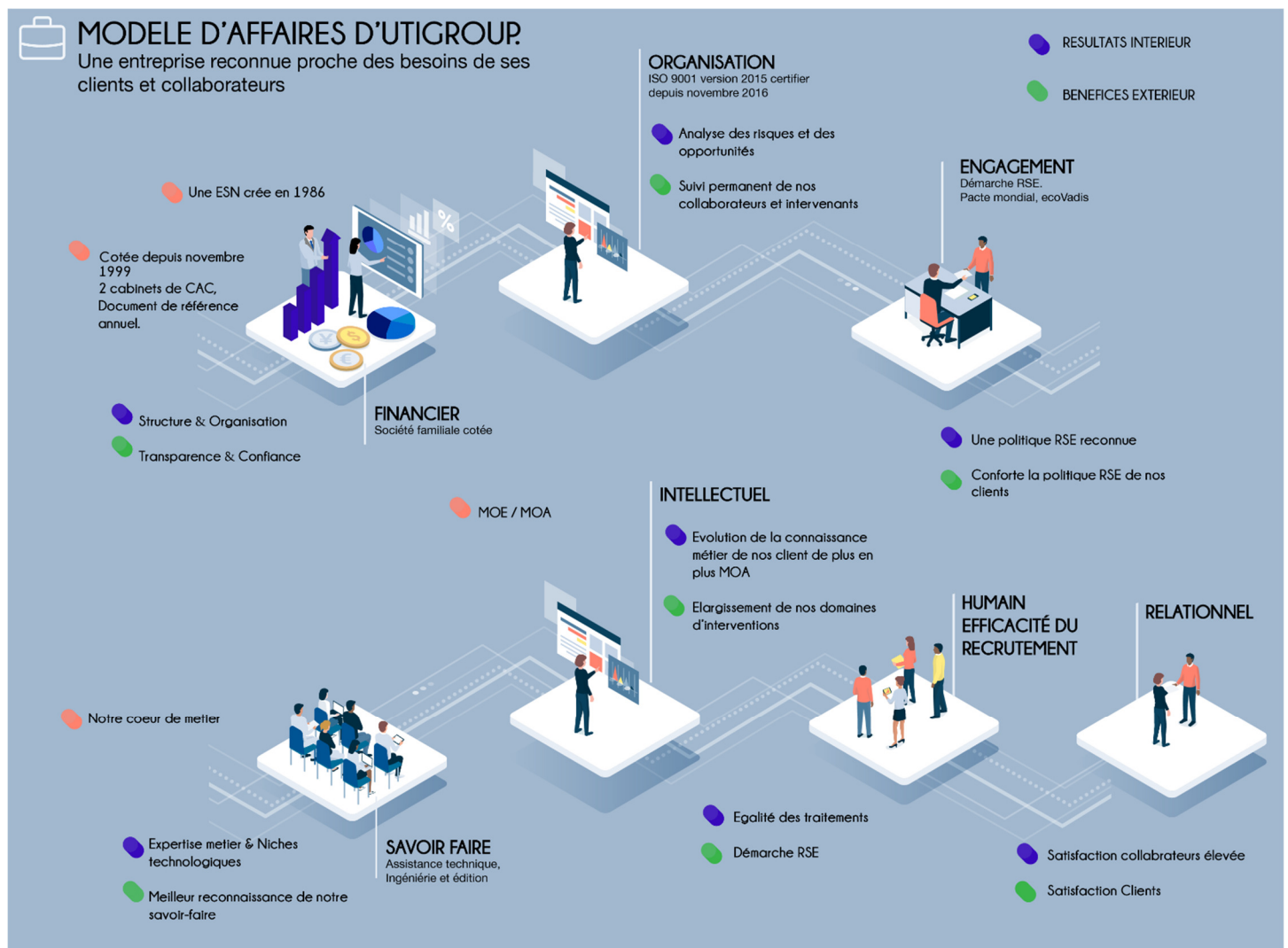
LA RESPONSABILITÉ

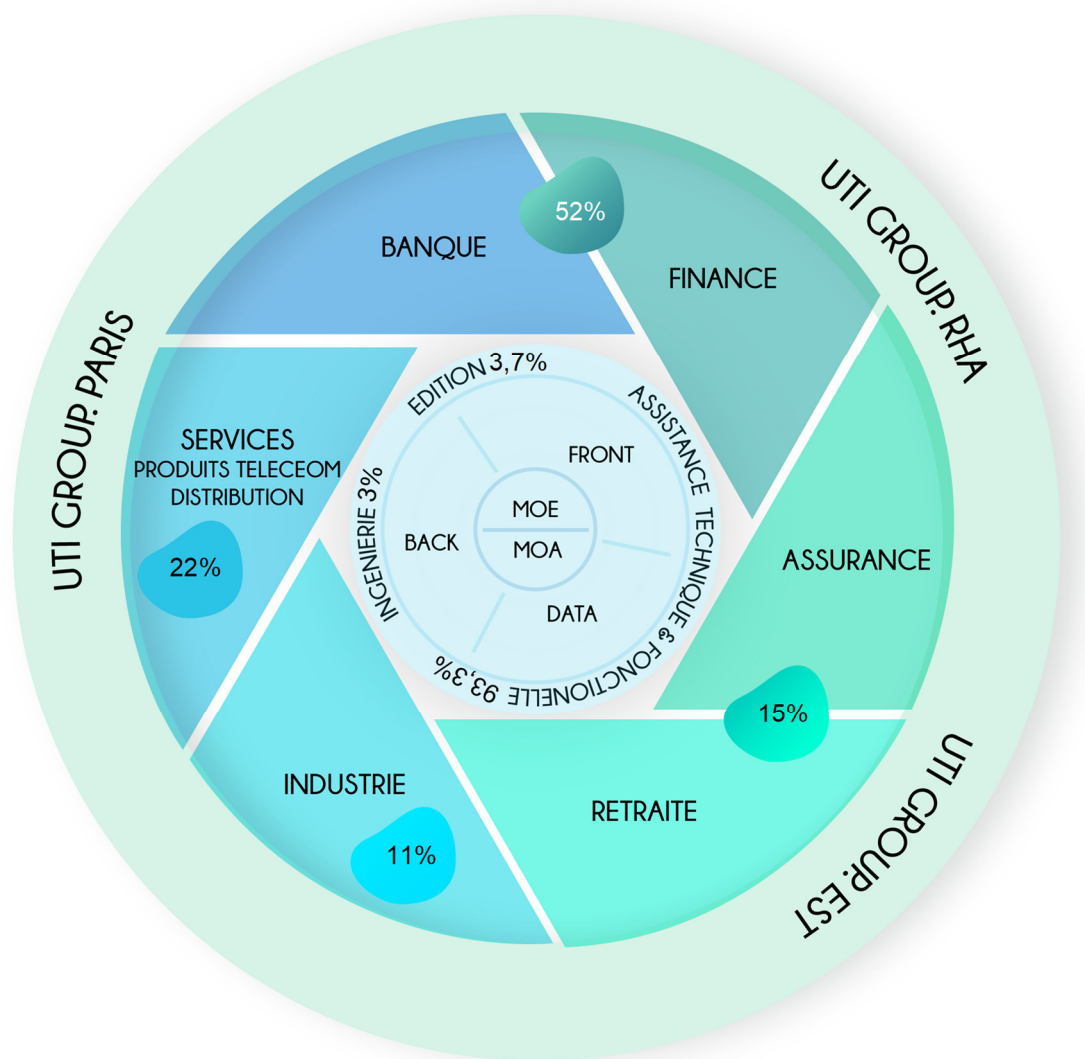
Elle représente notre état d'esprit et le fait que nous sentions garant des prestations à nos clients

1.4. Notre modèle de création de valeurs

Acteur de référence auprès des grands donneurs d'ordres, UTIgroup. déploie son savoir-faire sur le marché très concurrentiel du service et du conseil en informatique.
 Le document de référence et le rapport RSE, respectivement depuis 2002 et 2013, décrivent notre modèle d'affaire et notamment l'intégration de notre démarche RSE au sein de nos activités.
 Ces documents sont publics et permettent la compréhension de la stratégie de l'entreprise, ses métiers, risques et enjeux.

Notre modèle d'affaires se veut synthétique et présente ses ressources et parties prenantes.





UTI GROUP. en quelques chiffres

| | Groupe | Paris | Rhône-Alpes | Est / Strasbourg |
|---------------------------|------------|------------|-------------|------------------|
| % C.A | 100% | 81% | 10% | 9% |
| Nos collaborateurs | | | | |
| Dir. & Adm | 21 | 16 | 3 | 2 |
| Commerciaux | 9 | 7 | 1 | 1 |
| Consultants | 227 | 171 | 27 | 29 |
| <u>Total</u> | 257 | 194 | 31 | 32 |
| Eff. Moyen | 274 | 204,6 | 37,1 | 32,4 |
| Femmes/H. | 25,3% | 26,3% | 25,8% | 18,8% |
| Age moyen | 43,7 ans | 46,6 ans | 37,3 ans | 32,2 ans |
| Ancienneté | 6 ans | 7 ans | 2,3 ans | 3,3 ans |
| Formations | | | | |
| Personnes | 88 | 66 | 12 | 16 |
| Heures | 1552 | 1107 | 285 | 160 |
| Satisfaction | | | | |
| Salariés | 78% | 77% | 80% | 84% |
| Clients | 76% | 75% | 79% | 78% |

Glossaire

FRONT : Le Front-Office désigne la partie frontale de l'entreprise, visible par les utilisateurs et en contact direct avec elle.

BACK : Le Back Office à l'inverse désigne l'ensemble des parties du système d'information auxquelles l'utilisateur final n'a pas accès. Il s'agit donc de tous les processus internes à l'entreprise.

DATA : Traitement en masse de données et Intelligence Artificielle au sein des process de demain (Big Data & IA)

MOA : La maîtrise d'ouvrage

MOE : La maîtrise d'œuvre

2. Analyse des risques et politiques

Risques et enjeux prioritaires

Deux fois par année, la direction de l'entreprise se réunit lors d'une revue complète de notre organisation et de nos démarches Qualité, Sécurité et RSE.

Cette revue permet d'identifier les risques et opportunités en lien avec nos parties prenantes, et ainsi d'influer sur le modèle économique du groupe.

A cette occasion, la direction du groupe fixe les objectifs et priorités pour le semestre à venir.

Le document de référence recense annuellement les risques identifiés par l'entreprise.

Dans son plan de développement UTI 2021, UTIGROUP. souhaite maintenir voire développer la satisfaction de ses clients grâce à une offre de service innovante et ainsi contribuer à une relation durable.

UTIGROUP. a défini 18 actions suivants 4 axes stratégiques :

Economie & Ethique

- Développement d'une offre de service responsable et innovante.
- Garantir une éthique et une gouvernance transparente.
- Affirmer notre politique de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale.

Environnement

- Maintenir notre gestion responsable des déchets.
- Promouvoir la dématérialisation des documents et échanges.

Sociétal

- Egalité des traitements
- Garantir les bonnes pratiques dans l'achat de sous-traitance.

Social

- Proposer un cadre sain, flexible et innovant à nos collaborateurs :
 - Santé et sécurité,
 - Dialogue social,
 - Gestion efficace des missions.
- Promouvoir la diversité, l'égalité des chances et l'employabilité de nos équipes :
 - Veiller à l'évolution des technologies utilisées par nos clients,
 - Garantir l'adéquation entre nos compétences et les besoins de nos clients,
 - Garder une gestion efficace des missions.
- Renforcer nos équipes et conserver notre savoir-faire :
 - Assurer l'attractivité du recrutement,
 - Lutter contre le turnover,
 - Conserver nos talents via une politique d'évolution de carrière.
 - Capitaliser notre savoir-faire en interne



2.1. Maitrise des risques économiques et éthiques

Développement d'une offre de service responsable et innovante.

Enjeu

Dans un marché en permanente évolution technologique et structurelle, UTIGROUP., afin de préserver son avenir et celui des familles de ses collaborateurs, se doit d'être vigilante envers les demandes et besoins techniques et fonctionnels de ses clients. En ces temps de grands changements, la réactivité qui a toujours représentée l'ADN de l'entreprise est particulièrement mise à l'épreuve pour le développement de nouvelles offres de service.

Politique

UTIGROUP. veut être proche de ses clients. Afin de répondre à cet enjeu, la Direction Générale a créé en son sein un groupe de travail dont l'objectif est l'analyse du marché et la conception d'une offre de service innovante.

Il en résulte la constitution du Plan UTI 2021 qui répertorie les actions identifiées et les dates de réalisation réparties sur les 2 prochaines années. Le plan et son avancement sont communiqués aux collaborateurs lors du discours de situation semestriel du Président Directeur Général et dans les lettres d'informations périodiques.

Actions mises en œuvre

- Lancement du plan UTI 2021.
- Affectation de ressources pour l'analyse des appels d'offres avec compilation des besoins et technologies clients.
- Orientation du recrutement vers des profils multi-compétences.
- Développement de partenariats avec les écoles d'ingénieurs.
- Réorganisation de la force commerciale.
- Mise en œuvre à destination des clients et candidats d'une communication développant les atouts et objectifs d'UTIGROUP.

Objectifs

Gestion efficace et transparente.



Stratégie compétitive et durable.

Indicateurs clé

Tous les indicateurs clé du plan UTI 2021 ne sont pas encore opérationnels.

| Indicateur | Objectif | 2018 |
|---------------------------------|----------|-------------|
| Nb. Salariés | 350 | 274 |
| % S/T | 15% | 18,6% |
| Tx turnover | 20% | 34,5% |
| Tx interco. | 5% | 7% |
| % MOA/MOE | | à définir |
| % dématérialisation | | |
| Factures | 60% | 4,47% |
| Bulletins de paie | | en contrôle |
| Recrutement % multi-compétences | 80% | à bâtir |

Garantir une éthique et une gouvernance transparente.

Enjeu

UTIGROUP. est une société cotée en bourse, certifiée ISO9001 et signataire du pacte mondial de l'ONU. UTIGROUP. mène sa démarche RSE depuis de nombreuses années. UTIGROUP. a une volonté de transparence vis-à-vis de ses parties prenantes.

Politique

Sous l'impulsion de la Direction Générale, l'ensemble des démarches Qualité, RSE et transparence financière ont été intégrées dans le modèle de gestion de l'entreprise depuis l'origine du groupe et plus particulièrement lors de l'obtention de notre certification ISO9001. Ces thèmes sont abordés et révisés lors des 2 revues semestrielles de la Direction Qualité et RSE et les aspects financiers contrôlés par les 2 cabinets de Commissaires au comptes.

L'objectif de cette démarche est le maintien de notre certification ISO9001 et de notre évaluation ecoVadis.

Bien qu'étant sous les seuils d'obligation, en application de sa politique de transparence, UTIgroup. publie de manière volontaire sa Déclaration de Performance Extra_Financière.

Actions mises en œuvre

- UTIGROUP. s'est organisé pour éviter le délit de marchandage et le prêt de main d'œuvre illicite.
- UTIGROUP. s'est organisé et outillé pour répondre aux exigences du RGPD et a nommé un DPO.
- les collaborateurs en mission sont particulièrement suivis par leurs responsables de compte. Comme indiqué sur l'ordre de mission, le responsable de compte représente l'autorité hiérarchique du salarié d' UTIGROUP. le temps de la mission.
- un suivi régulier et obligatoire des salariés et clients permet de collecter ses éventuelles demandes ou doléances et de vérifier le respect des consignes clients notamment en matière de sécurité.
- Le document formalisant les suivis permet également de rassembler les informations permettant de mesurer la satisfaction des collaborateurs et clients.
- UTIGROUP. est vigilant dans le domaine du travail des enfants, des étrangers et plus particulièrement envers ses sous-traitants non à jour de leurs cotisations ou déclarations. Les **codes de conduite des fournisseurs et de déontologie commerciale** traduisent cette vigilance.

Politiques et engagements

- Engagement de la Direction Générale
- Code de déontologie commercial
- Code de conduite des fournisseurs
- Politique environnementale
- Pratique de travail et Droits de l'homme
- Politique d'approvisionnement durable
- Politique de protection et confidentialité des données
- Politique de confidentialité
- Charte d'utilisation des ressources informatiques

Indicateurs clé

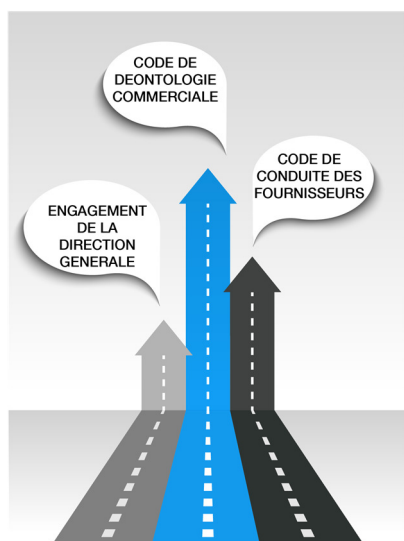
**Certification ISO9001:2015
Jusqu'au 23 octobre 2021**



**71/100
Evaluation ecoVadis 2018**

Affirmer notre politique de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale

Diffusion



Indicateur clé

- **0** mise en cause en matière d'atteinte aux droits de l'homme ou de corruption sue l'exercice 2017.

Enjeu

Dans un contexte réglementaire en évolution constante, UTIGROUP. démontre sa capacité à être une entreprise responsable. La conformité aux lois et règlements est une exigence qui ne souffre aucune exception ni arrangement.

Politique

UTIGROUP. porte une vive attention aux pratiques de ses collaborateurs et des sociétés du groupe.

La confiance de nos partenaires est une préoccupation permanente de l'entreprise, afin de se prémunir de situations de corruption, de conflits d'intérêts ou d'évasion fiscale, chaque entité du groupe gère ces risques.

UTIGROUP. est société anonyme cotée à la bourse de Paris.

Lors de sa séance du 4 décembre 2008, les Membres du Conseil d'administration ont exprimé leur volonté de se référer au sein de la Société aux règles de gouvernement d'entreprise issues du code AFEP/MEDEF. Il est toutefois précisé que la taille de la société UTIGROUP. ne justifie pas la mise en œuvre de certains Comités, comme notamment du Comité des rémunérations préconisé par ledit code.

Actions mises en œuvre

- UTIGROUP. a publié un **code de déontologie commerciale** s'adressant à l'ensemble des collaborateurs du groupe, afin de les guider dans leurs activités quotidiennes.

Il aborde notamment les thèmes suivants :

- La lutte contre la corruption,
- La prévention des conflits d'intérêts,
- La prévention de la concurrence déloyale,
- Une politique de confidentialité,
- La protection du droit de propriété,
- La déontologie.

Ce code est également transmis à nos sous-traitant en annexe de nos contrats avec le code de conduite des fournisseurs.

2.2. Maitrise des risques sociaux

Proposer un cadre sain, flexible et innovant à nos collaborateurs

Garantir la santé et la sécurité

Enjeu

Bien que n'exerçant pas d'activité à haut risque, UTiGROUP. est conscient que la santé et la sécurité au travail sont des éléments importants de la gestion des ressources humaines afin d'avoir une activité pérenne.

Politique

La Direction Générale se veut attentive à la santé et la sécurité de ses salariés. La conciliation de la vie personnelle et de la vie professionnelle est une des valeurs d'UTiGROUP.

Les procédures régissant les missions de nos consultants rappellent, à tous, l'obligation du respect des consignes de sécurité.

La Direction Qualité et RSE est chargée de communiquer sur ce thème au cours de l'année 2019.

Actions mises en œuvre

- Le siège d' UTiGROUP. est équipé de 2 défibrillateurs et à ce jour, 10 collaborateurs sont titulaires du certificat de sauveteur secouriste du travail et ont été formés à l'utilisation des extincteurs.
- Un plan de prévention des risques psychosociaux est établi. Il a été validé par le CSE, diffusé et annexé au DUER.
- La mutuelle et le régime de prévoyance
Les salariés sans aucune discrimination en bénéficient. La mutuelle peut être élargie à l'ensemble de la famille.
- L'ordre de mission de nos consultants en mission sur site client précise, entre autre, l'obligation de prendre connaissance et d'appliquer les consignes de sécurité du site d'intervention.

Résultats

Les absences 2018, hors congés légaux, représente **4644** jours dont **698** jours de congés maternité, paternité et congés parentaux,

Alors qu'en 2017, il représentait **3395** jours pour un effectif moyen de 268 personnes.

Pour 2018, le groupe décompte **3 accidents** du travail reconnu par la CPAM, soit **21 jours** d'absence [LA7]

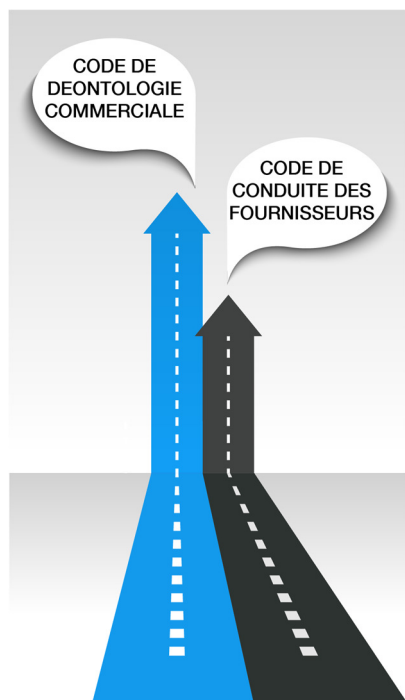
Indicateurs clé



Le métier qu'exerce UTiGROUP. n'expose pas les salariés à des risques engendrant des maladies professionnelles.

La qualité du dialogue social.

Publication



Résultats



Nombre de bulletins

QUALITE 6
HERMES 4

Indicateurs clé



Consultation du site web

Moyenne Mensuelle
2018 **1522** 2017 **1669**



Nombre de participants

Buffet **176**

Dej. Integration **16**

Enjeu

Pour garantir l'équilibre entre les attentes de ses collaborateurs et les contraintes de l'entreprise, UTIGROUP. adopte un dialogue social de qualité permettant d'instaurer un climat apaisé.

Politique

UTIGROUP. applique systématiquement les accords collectifs de sa branche professionnelle et notamment la convention collective du SYNTEC.

La Direction Générale d'UTIGROUP. dialogue avec les instances représentatives du personnel, comme le Comité Social et Economique, dans le cadre des procédures de représentation dictées par la législation.

Afin d'améliorer notre communication à destination des salariés, les différents bulletins d'information seront regroupés au cours de l'année 2019 en une seule lettre d'information trimestrielle.

Actions mises en œuvre

En complément des Accords sur les 35h et la participation signés il y a plusieurs années :

Procédures d'information

Le personnel d' UTIGROUP. est informé via plusieurs vecteurs :

- Le site institutionnel d' UTIGROUP.
Il est accessible au public.
- Le portail d'entreprise
Accessible aux salariés, Il présente notamment les documents d'entreprise, les communiqués et les différents rappels et alertes les concernant.
- La lettre d'information Qualité et RSE
Ce bulletin d'information paraît cinq fois par an. Il aborde des thèmes liés à notre certification ISO 9001 et notre démarche RSE.
- Le bulletin HERMES
Ce bulletin trimestriel porte sur les actions RH et recrutement.
- Les buffets, déjeuners d'intégration
Ces manifestations sont des vecteurs conviviaux d'échange d'information et de cohésion de l'ensemble des salariés.
- Les instances représentatives du personnel
Le dialogue social est un de leurs rôles.

Garantir une gestion efficace des missions

Enjeu

Ne pas **anticiper les fins de mission** est un facteur favorisant les **périodes « inter-contrats »** et le **turnover** des collaborateurs.

Ce manque de vision à court terme ne permet pas l'optimisation des affectations de nos consultants, avec pour conséquence une **perte de chiffre d'affaires**.

Ce manque de finesse dans le suivi des missions est un vrai risque de rupture du lien avec le client.

Politique

Notre objectif est d'avoir une vision fine de l'activité à moyen terme de nos collaborateurs.

La Direction Générale d'UTiGROUP. a mis en place une organisation basée sur les Directeurs de unités commerciales afin d'identifier les fins de mission potentielles.

Cette politique est complétée dans le cadre du plan UTI 2021 par la gestion des durées maximales de mission dans certains grands comptes.

L'évaluation régulière de ces risques, permet l'anticipation des retours de nos salariés, de préparer et mieux gérer les périodes d'intercontrat qui pour nombre de nos collaborateurs peuvent être une phase difficile à vivre.

La relation et le contact régulier avec le client sont des atouts que les suivis de mission prévus dans nos procédures entretiennent. Elles permettent ainsi le renforcement du lien avec nos donneurs d'ordre.

Actions mises en œuvre

- Tableaux de bord pluriannuels d'analyse de l'activité.
- L'analyse des risques de fin de mission est effectuée chaque semaine lors de la réunion Commerciale.

Indicateurs clé

Nous n'avons pas d'indicateurs clé pour l'année 2018.

Le plan 2021 vient d'être lancé. Les indicateurs seront produits à l'issue de la première année pleine de mise en œuvre.



Promouvoir la diversité, l'égalité des chances et l'employabilité de nos équipes

Veiller sur l'évolution des technologies utilisées par nos clients

Indicateurs clé

Nous n'avons pas d'indicateurs clé pour l'année 2018. Les indicateurs seront produits à l'issue de la première année pleine de mise en œuvre.



Enjeu

L'évolution des technologies des clients est un facteur de **complication du recrutement** des nouveaux collaborateurs et source de **coûts de formation**.

Politique

Depuis 2017, la Direction Générale oriente sa politique de recrutement vers les multi-compétences.

Elle est complétée par une optimisation du plan de formation.

L'année 2018, a été consacrée à la mise à jour de la cartographie des compétences de nos consultants.

L'objectif 2019 est principalement l'automatisation de la génération des CV de nos collaborateurs et du rapprochement des demandes de nos clients avec nos compétences internes.

Actions mises en œuvre

- Analyse des appels d'offres,
- Recensement des technologies demandées,
- Constitution du glossaire des technologies,
- Groupe de travail pour l'étude des technologies.
- Outillage de la collecte et de l'analyse de nos compétences internes.

Garantir l'adéquation entre nos compétences et les besoins de nos clients

Enjeu

Œuvrant dans un secteur d'activité en permanente mutation technologique et dans des domaines métiers souvent très spécifiques, une société de conseil et de services en informatiques se valorise par la somme des compétences de ses personnels. Il est donc vital que les collaborateurs maintiennent leurs compétences à jour, en adéquation avec les besoins des clients et des tendances du marché.

Politique

En 2019, la Direction Générale d'UTiGROUP. s'engage à maintenir voire accroître la formation de ses équipes. UTiGROUP. à la volonté d'accompagner le développement du savoir-faire de ses collaborateurs tout au long de leurs carrières, en produisant des supports de formation sur ses métiers, la Qualité et la RSE.

Cette culture de partage et d'échange de connaissance permet d'instiller l'esprit groupe recherché. UTiGROUP. réserve dans les locaux de ses différents sites, des salles et matériels dédiés à cette mission de formation.

En 2019, la satisfaction clients doit rester supérieure à 75% voire approcher 80%.

Actions mises en œuvre

- Collecte des besoins clients lors des visites commerciales et des suivis de mission clients.
- Collecte des demandes des collaborateurs lors des suivis de mission.
- Mise à profit des périodes d'intercontrat pour former les collaborateurs disponibles et rédiger des supports métiers mis à la disposition de nos consultants.

Résultats



88

Personne formées



22 950 €

D'investissement formation



1 544

Heures de formation



17,6

Heures de formation en moyenne par personne formée

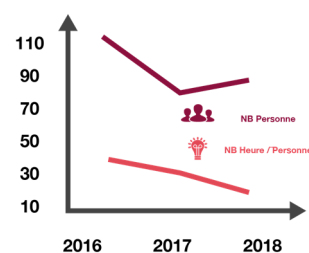


261 €

D'investissement moyen par personne formée

Indicateurs clé

FORMATION



TAUX DE SATISFACTION EN MISSION DES CLIENTS



Renforcer nos équipes et conserver notre savoir-faire

Assurer l'attractivité du recrutement

Résultats 2018



Nombre
d'embauches (*)

| | |
|---------------|-----------|
| GROUPE | 84 |
| PARIS | 52 |
| RHA | 19 |
| EST | 13 |



Plan de
recrutement 2018

| | |
|--------------|------------|
| PARIS | 139 |
| RHA | 15 |
| EST | 15 |

Indicateurs clé



Analyse

| | |
|---------------------|-------|
| Réalisation du plan | 49.7% |
| Présents FPE (**) | 75% |



Taux de prolongation
des périodes d'essai
(*)

| | |
|---------------|--------------|
| GROUPE | 38% |
| PARIS | 17.3% |
| RHA | 73.6% |
| EST | 69.2% |

(*) hors désistement à l'embauche
(**) Fin de Période d'Essai

Enjeu

Recruter des femmes et des hommes capables de **renforcer les compétences de notre Groupe** est un enjeu primordial. La croissance d'UTiGROUP ne peut s'effectuer que si les objectifs en matière de recrutement sont tenus. Devant la tension du marché sur nos métiers et pour atteindre nos objectifs en matière de recrutement, nous renforçons notre attractivité pour inciter de nouveaux talents à nous rejoindre.

Politique

En adéquation avec sa politique de développement, le Groupe se fixe un nombre annuel important de postes à pourvoir. Ces recrutements ont plusieurs buts, conforter le développement du groupe, et compenser les départs de collaborateurs.

L'objectif de l'année 2019 des recruteurs est de confirmer la politique d'intégration de nos nouveaux collaborateurs initialisée en 2018, d'améliorer le taux de présence de ces collaborateurs à la fin de la période d'essai et de réduire le taux de désistement avant intégration des candidats en les évaluant mieux.

Actions mises en œuvre

- Accueil personnalisé des nouveaux salariés.
- Parcours d'intégration.
- Accompagnement et suivi pendant la période d'essai.
- Plus de renouvellement systématique de la période d'essai.
- Affectation rapide en mission.

Lutter contre le turnover

Enjeu

Actuellement nous nous trouvons dans un marché porteur, c'est un accélérateur du **turnover de nos collaborateurs**.

Ce turnover a un **impact sur la croissance** d'UTiGROUP, notamment via le coût du recrutement et le frein à la progression de nos effectifs.

Politique

La politique de fidélisation des collaborateurs, amorcée en 2017, a pour but la baisse du turnover et l'augmentation des effectifs.

Elle est bâtie suivant 2 axes :

- Le recrutement doit permettre une qualification approfondie des profils des candidats et une meilleure intégration des jeunes embauchés.
- L'accompagnement de nos collaborateurs, avec dans tous les cas, la tenue systématique des entretiens annuels et professionnels et l'élaboration d'un plan de carrière.

Ce point sensible est intégré au plan UTi 2021 qui stipule que l'objectif est de baisser le taux de turnover à 20% en 2021.

Pour 2019, nous visons un taux de satisfaction des consultants de 80%.

Actions mises en œuvre

- Suivi de mission,
- Enquête de satisfaction,
- Entretiens périodiques,
- Communication,
- Avantages sociaux tels que :
 - Cartes ou tickets restaurant,
 - Participation aux frais de transport en commun,
 - Mutuelle et Régime de prévoyance.

Résultats 2018



Taux de turnover

| | |
|------|------|
| 2018 | 34.5 |
| 2017 | 35 |
| 2016 | 29 |

Obj 2021 20



84

Embauches



7

Licenciements



+0.94%

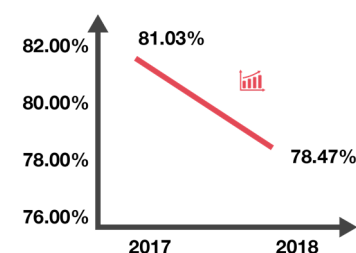
Evolution des rémunérations des consultants

Indicateurs clé

L'objectif 2021 pour UTiGROUP. est d'atteindre **350 salariés**

L'effectif moyen 2018 est de 274.

Taux de satisfaction en mission collaborateur



Conserver nos talents via une politique d'évolution de carrière

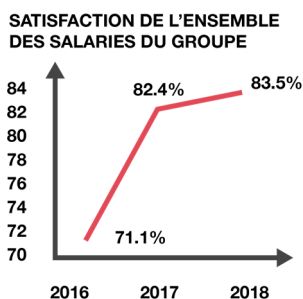
Résultats

Taux de réalisations des entretiens des consultants

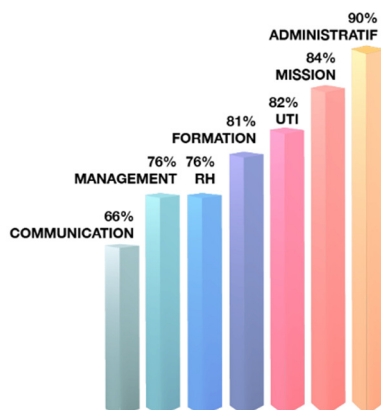
ANNUEL 98.3% **PROFESSIONNEL 92.7%**

Indicateurs clé de performance

2018



Satisfaction de l'ensemble des salariés du groupe par thème



Enjeu

La fidélisation de nos collaborateurs opérationnels est un enjeu capital pour UTIGROUP. et l'accroissement de nos effectifs. Il permet également la **conservation de la connaissance** dans l'entreprise.

Politique

Le respect de la réglementation, pour la tenue des entretiens annuelles et professionnels, complété des suivis de nos collaborateurs en mission nous permet de collecter les aspirations et projets de nos salariés.

Notre service « Ressources Humaines » fédère ces actions et les transmet à la Direction Générale pour décision. L'enquête annuelle de satisfaction complète ce dispositif. Elle mesure la satisfaction de l'ensemble des salariés du groupe depuis 2006. L'objectif 2019 est de maintenir le taux de satisfaction des salariés du groupe au-delà de 80%.

Actions mises en œuvre

- **Bilans de période d'essai**
- **Consultations du personnel – enquêtes** : nous mesurons la satisfaction des collaborateurs tout au long sa mission chez le client et via une enquête de satisfaction.
- **Gestion carrière** : Dans notre démarche, nous portons une attention particulière à l'intégration et au suivi de nos collaborateurs. Des rencontres et des points réguliers sont organisés à travers différents entretiens. Cela c'est traduit en 2017 par la mise en place du plan de carrière sur 3 ans.
- **Les entretiens de suivi mission** : réalisés pour l'ensemble des opérationnels. Ils permettent de faire le bilan des activités pendant la période écoulée, d'apprécier les points forts et les points à améliorer et de définir des objectifs d'action pour la période à venir.
- **Les Bilans de période d'intercontrat**, à l'issu d'une période d'intercontrat, un bilan est réalisé entre la RRH et le collaborateur, afin de nous aider à progresser dans la gestion de cette période sensible, en tenant compte des pistes d'amélioration proposées par les collaborateurs.
- **Les entretiens individuels** : [LA12] **L'entretien annuel**, une fois par an et **l'entretien professionnel** une fois tous les deux ans, permettent de faire le point sur les résultats obtenus, de définir les objectifs pour l'année à venir et de l'évolution de carrière.

Capitaliser notre savoir-faire en interne

Enjeu

Ces dernières années, UTIGROUP. à fait appel à plus de sous-traitance et nous avons pu constater un appauvrissement de notre fond de commerce dû à la concurrence déloyale de certains sous-traitants qui ont contracté en direct avec nos clients sans respecter la clause de non concurrence présente dans nos contrats.

D'autre part, le coût de recrutement d'un collaborateur externe est le même que celui de nos salariés.

De plus, le turnover des collaborateurs externes est très supérieur à celui de nos collaborateurs internes et la marge réduite.

Et enfin, UTIGROUP. ne capitalise pas la connaissance en interne.

Politique

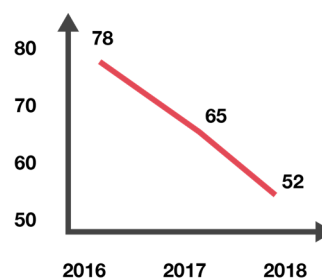
Depuis 2017, UTIGROUP. privilégie le placement de ses collaborateurs internes et de moins recourir à la sous-traitance. Le plan UTI 2021 intègre cet objectif pour tendre à la sous-traitance à 15% de son effectif technique. Cette action est complétée d'une négociation systématique des prix d'achat, d'une concentration du volume de la sous-traitance sur un nombre restreint d'intervenants. La Direction Générale est particulièrement attentive à la mise en œuvre de cette politique qui est évaluée mensuellement et discutées lors des revues semestrielles.

Actions mises en œuvre

- Mise en œuvre d'une politique de diminution et d'une meilleure qualification de la sous-traitance.
- Encouragement des recruteurs à privilégier l'embauche de salariés.
- La négociation systématique des prix d'achat par un service dédié, a permis d'améliorer sensiblement la marge.
- Incitation des commerciaux à appliquer la nouvelle politique du groupe en matière de sous-traitance.

Résultats

NOMBRE DE S/T



Focus 2018

- Avec **13 S/T** de moins au 31 décembre, l'objectif 2018 d'une diminution de 10 sous-traitants a été **dépassé**.
- Le taux de turnover S/T est de **54,4%**.
- L'effectif moyen est de **53,3**.
- % des sous-traitance parmi les consultants d'assistance technique **18,6%** contre **21,5%** en 2017 avec comme objectif 2021 15%

Indicateurs clé

Evolution 2018 / 2017

S/T différents **-33%**

Nb jours par S/T **-22,75%**

2.3. Maitrise des risques environnementaux

Maintenir notre gestion responsable des déchets.

Enjeu

UTiGROUP. n'a pas d'activité industrielle, le groupe ne fabrique pas de produit physique. Par contre UTiGROUP. est bien conscient que ses activités de services et commerciales ont un impact sur l'environnement.

Politique

UTiGROUP. s'engage à respecter la législation en matière d'environnement, mesurer son impact en terme d'énergie, consommables ou papier et d'améliorer ses performances environnementales par la mise en œuvre de pratiques visant à maîtriser sa consommation de ressources naturelles.

UTiGROUP. n'est qu'un maillon dans la vie des matières consommées et des matériels utilisés et ne peut agir que dans le recyclage du papier et des D3E.

L'objectif annuel est de maintenir voire baisser le ratio Papier acheté / Papier recyclé et de poursuivre la baisse de notre consommation d'énergie.

Actions mises en œuvre

- Recyclage du papier,
- Recyclage des cartouches de toner,
- Recyclage des matériels informatique,
- Suivi de la consommation d'énergie (électricité)
- Sur ses sites UTiGROUP. communique, à destination de ses collaborateurs, par voie d'affichage ou diffusion de bulletin, sur les actions simples à adopter comme par exemple [EN26] :
 - Limitation des impressions papier, privilégier les échanges internes de documents par mail,
 - Impression recto-verso pour limiter la consommation de papier,
 - Extinction des lumières, des équipements électriques, etc. dans les lieux inoccupés pendant une certaine période (Soir, midi, réunion..).
- Diffusion de fiches de bonnes pratiques aux collaborateurs via le portail d'entreprise.

Résultats



Papier Recyclage

| | |
|---------------|----------------|
| GROUPE | 3026 KG |
| PARIS | 1505 KG |
| LYON | 1434 KG |
| STRASBOURG | 87 KG |

ACHAT 1073 KG

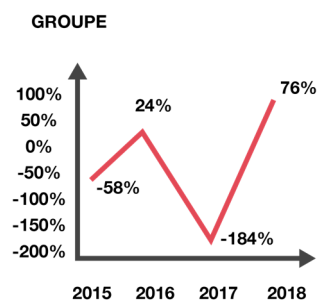


Consommation électrique

| | |
|------------|-------------|
| PARIS | 145 785 KWh |
| LYON | 14 436 KWh |
| STRASBOURG | 2 960 KWh |

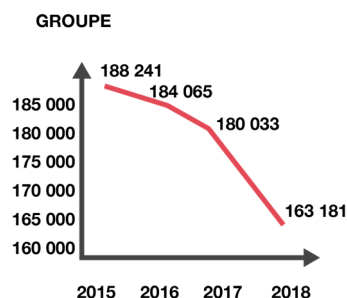
Indicateurs clé

Papier : recyclage / achats



Solde en faveur du recyclage
2018 : 1953 kg

Consommation électrique en KWh



Promouvoir la dématérialisation des documents et échanges.

Indicateurs clé

Factures dématérialisées/papier
4.48% sur un objectif de 60% en 2020.

Objectif bulletins de paie
100% en mars 2019 pour le groupe (hors solde de tout compte).

Enjeu

Utilisation des moyens techniques du groupe pour réduire l'utilisation du papier et améliorer la vitesse d'échange de nos données et informations.

Politique

Le plan UTI 2021 prévoit la systématisation de la dématérialisation des documents dès que cela est possible.

Ce projet est piloté par la 'Direction des Systèmes d'Information' et la 'Direction Qualité et RSE'.

L'objectif 2019 et la dématérialisation de 100% des bulletins de paie du groupe (hors solde de tout compte), de progresser dans la dématérialisation des factures et de systématiser les supports électroniques pour notre communication et les enquêtes.

Actions mises en œuvre

- Déploiement en 2017/2018 de notre nouvel outil de gestion.
- Envoi de nos offres sous forme électronique.
- Dématérialisation des factures.
Nécessite une campagne de communication auprès de nos clients, c'est un élément du plan UTI 2021.
- Diffusion via notre ERP de gestion au format pdf des bulletins de paie.
- Diffusion de nos bulletins d'information via notre ERP et la messagerie.
- Archivage au format électronique des dossiers clients et de mission dans notre logiciel de gestion.

2.4. Maitrise des risques sociétaux

Egalité de traitement

Enjeu

La diversité a de multiples facettes comme le genre, l'âge, le handicap ou l'origine. La gouvernance de l'entreprise doit les intégrer toutes.

Politique

L'activité d'UTIGROUP. est basée sur le savoir faire de ses collaborateurs. Les valeurs d'UTIGROUP. ne laisse place aucune forme de discrimination et en 2017/2018, UTIGROUP. a communiqué sur ce thème, notamment envers ses commerciaux et recruteurs.

UTIGROUP. ne fait aucune discrimination tant au niveau de l'embauche que de l'attribution des postes. Le groupe se fonde sur la compétence, la performance et l'expérience de chaque collaborateur. UTIGROUP. s'engage à respecter les textes internationaux, européens et la législation Française en matière de discrimination. En 2019, la lettre d'information destinée aux salariés rappellera cette politique et les 25 critères qu'elle comporte.

Actions mises en œuvre

- le service recrutement complète ses offres notamment d'emploi de logos comme « Réussir avec le handicap » ou « Prodiversité »
- **Les rémunérations et leurs évolutions**
 - Les salaires sont toujours supérieurs ou égaux aux salaires légaux ou préconisés par la branche professionnelle.
 - Les salariés de la société UTIGROUP.Paris bénéficient d'une participation sur les résultats conformément aux conditions de la loi en vigueur.
 - En 2018, le salaire moyen dans le groupe a augmenté de 1.68% [EC1].
- **Equité hommes / femmes [LA14]**
L'analyse des salaires moyens montre que pour :
 - les cadres : Le salaire moyen des femmes est de 3,10% supérieur à celui des hommes alors qu'il était de 4,43% inférieur en 2017.
 - les ETAM : Le salaire moyen des femmes est de 2,88% supérieur à celui des hommes contre 17,81% en 2017.

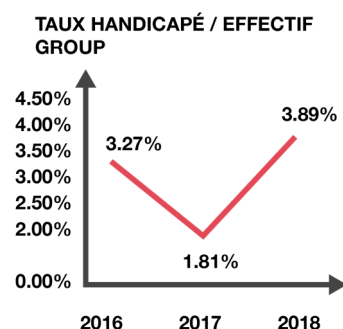
Résultats

 **Nombre de collaborateurs handicapés 2018**

| | |
|-------|---|
| PARIS | 4 |
| RHA | 3 |
| EST | 3 |

21 nationalités et aucun incident de discrimination n'a été recensé en 2018.

Indicateurs clé



Remarques :
Les métiers d' UTIGROUP. demandent une forte mobilité et ne facilitent pas l'emploi de personnels handicapés, hormis quelques postes en affectation interne.

Garantir les bonnes pratiques dans l'achat de sous-traitance.

Enjeu

Une part significative des consultants d'UTiGROUP. sont des salariés d'autres sociétés de service ou des indépendants. La formalisation de règles claires dans la relation entre UTiGROUP. et ses sous-traitants est primordiale.

Politique

UTiGROUP. préfère développer un partenariat avec ses sous-traitants.

Le groupe privilégie la transparence, ainsi les règles de cette collaboration sont définies dès le début de la relation.

Notre politique actuelle tend vers une concentration de nos sous-traitants en favorisant nos partenaires de longue date partageant nos valeurs et engagements.

Un sous-traitant se doit d'appliquer nos codes de conduite et de déontologie et d'adhérer à notre démarche Qualité et RSE.

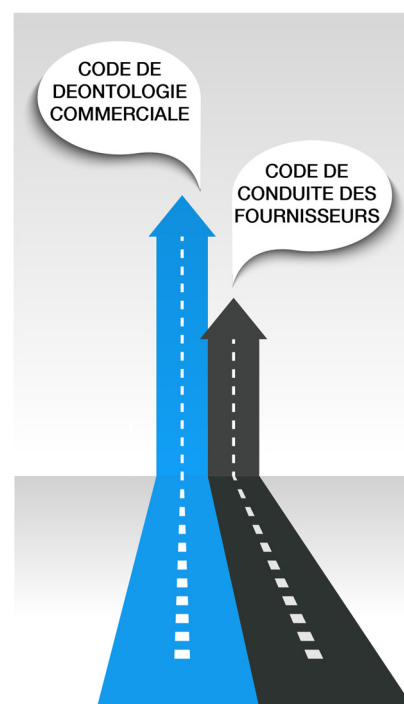
Un sous-traitant en mission pour UTiGROUP. est géré de la même manière qu'un consultant salarié.

Le suivi de cette politique est permanent notamment lors des réunions commerciales et recrutement puis mesuré mensuellement et discuté lors des revues semestrielles.

Actions mises en œuvre

- UTiGROUP. a publié **des codes de déontologie commerciale et de conduite des fournisseurs.**
- UTiGROUP. a mis en œuvre un précontrat d'achat de sous-traitance décrivant la relation future entre le sous-traitant, UTiGROUP. et le client.
- UTiGROUP. suit ses sous-traitants de la même manière que ses collaborateurs.
- La satisfaction des sous-traitants est mesurée comme nos collaborateurs internes.
- Les consultants sous-traitants et sociétés de sous-traitance sont évalués annuellement.

Publications



Indicateurs clé



3. Complément sur les thèmes obligatoires

Evasion fiscale, ce thème n'est pas ressorti de l'analyse des risques de cette année.

UTiGROUP est une société de droit français qui respecte la législation et les obligations liées aux entreprises cotées, dans ce cadre ses comptes sont contrôlés et certifiés par deux cabinets de commissaires aux comptes indépendant.

Informations relatives aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit.

L'activité et les services produits par UTiGROUP. n'entraînent pas de conséquence notable sur le changement climatique.

Informations relatives à ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

UTiGROUP. ne conçoit pas de biens physiques. Nous ne pouvons concevoir le recyclage des services que nous vendons. UTiGROUP. n'est qu'un maillon dans la vie des matières consommées et des matériels utilisés. UTiGROUP. n'intervient que dans le recyclage du papier et des D3E.

L'activité d' UTiGROUP n'a aucune conséquence en qui concerne l'alimentation et le bien-être animal.

Informations relatives aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés.

Depuis 1999, UTiGROUP. a signé notamment des accords sur les 35h et la participation. Ils régissent toujours les relations entre UTiGROUP. et ses salariés.

Informations relatives aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées.

UTiGROUP. s'engage et mène des actions sur ces sujets. Se reporter aux paragraphes 1.2 page 5 et 2.4 page 23.

4. Sommaire

| | |
|--|-----------|
| MESSAGE DU PRESIDENT..... | 2 |
| 1. UTIGROUP. – RESSOURCES ET CREATION DE VALEURS..... | 3 |
| 1.1. NOTRE DEMARCHE – LIGNES DIRECTRICES..... | 3 |
| 1.2. NOS ENGAGEMENTS..... | 4 |
| 1.3. NOS VALEURS..... | 5 |
| 1.4. NOTRE MODELE DE CREATION DE VALEURS..... | 6 |
| 2. ANALYSE DES RISQUES ET POLITIQUES..... | 8 |
| 2.1. MAITRISE DES RISQUES ECONOMIQUES ET ETHIQUES..... | 9 |
| 2.2. MAITRISE DES RISQUES SOCIAUX..... | 12 |
| 2.3. MAITRISE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX..... | 21 |
| 2.4. MAITRISE DES RISQUES SOCIETAUX..... | 23 |
| 3. COMPLEMENT SUR LES THEMES OBLIGATOIRES..... | 25 |
| 4. SOMMAIRE..... | 26 |
| 5. INFORMATIONS..... | 26 |

5. Informations

Vérification du rapport par un organisme tiers.

Cabinet de Saint Front

3, rue brindejonc des moulinais
31500 TOULOUSE
Tél 05 61 24 74 40

Pour en savoir plus



Direction Qualité et RSE

Laurent.gernez@uti-group.com

Benoit.aumard@uti-group.com

68 rue de Villiers
92300 LEVALLOIS-PERRET
Tél 01 41 49 05 10