



UTi GROUP.

Déclaration de Performance
extra-Financière

DPEF 2020

Message du président

En 2020, le groupe a fait face aux turbulences sanitaires et économiques dû au contexte covid.

Malgré tout, nous avons mis en place les moyens humains et techniques afin de répondre aux demandes inédites de nos clients en préservant autant que faire se peut un environnement sain de travail pour nos collaborateurs.

Ces événements ont confirmé le bien fondé des démarches et engagements poursuivis depuis de nombreuses années notamment dans le domaine de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

Ces efforts ont été récompensés par :

- En avril, une très bonne évaluation du processus de production de la DPEF,
- En juillet, l'attribution par ecoVadis de la note de 73 sur 100 et de la distinction Platinum pour notre politique RSE,
- En octobre, la confirmation de notre certification ISO9001 par Afnor certification,
- Et enfin, pour l'année, un impact sanitaire contenu pour nos collaborateurs.

Ce document présente les principales caractéristiques de notre politique en matière de Responsabilité Sociétale d'UTIGROUP.

Christian AUMARD
Président-Directeur Général

1. UTIgroup. – Ressources et création de valeurs

1.1. Notre démarche – lignes directrices

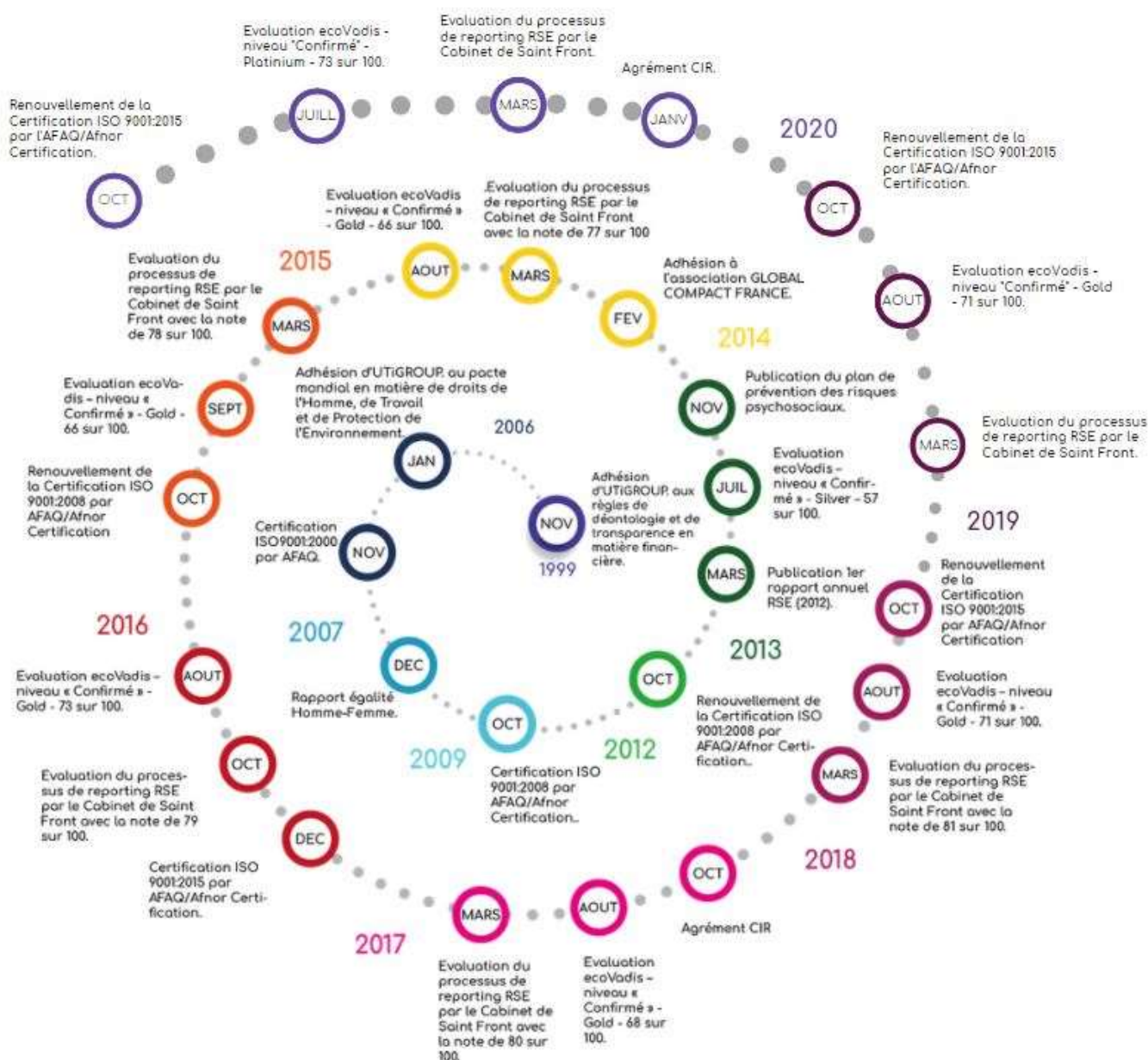
Initiée il y a 20 ans, le caractère « volontariste » de notre démarche se concrétise par nos engagements notamment en matière d'égalité et de non-discrimination.

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. applique 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. Tous deux partie intégrante de notre document « Politiques et engagements ».

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



Nos valeurs

sont le fondement de notre organisation.

<i>L'honnêteté</i>	<i>L'écoute</i>	<i>Le respect</i>	<i>L'adaptabilité</i>	<i>La responsabilité</i>
Elle est le 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.	Il s'exprime au travers de notre considération envers nos interlocuteurs.	Elle exprime notre faculté d'adaptation aux métiers de nos clients.	Elle représente notre état d'esprit et le fait que nous nous sentions garant des prestations à nos clients.

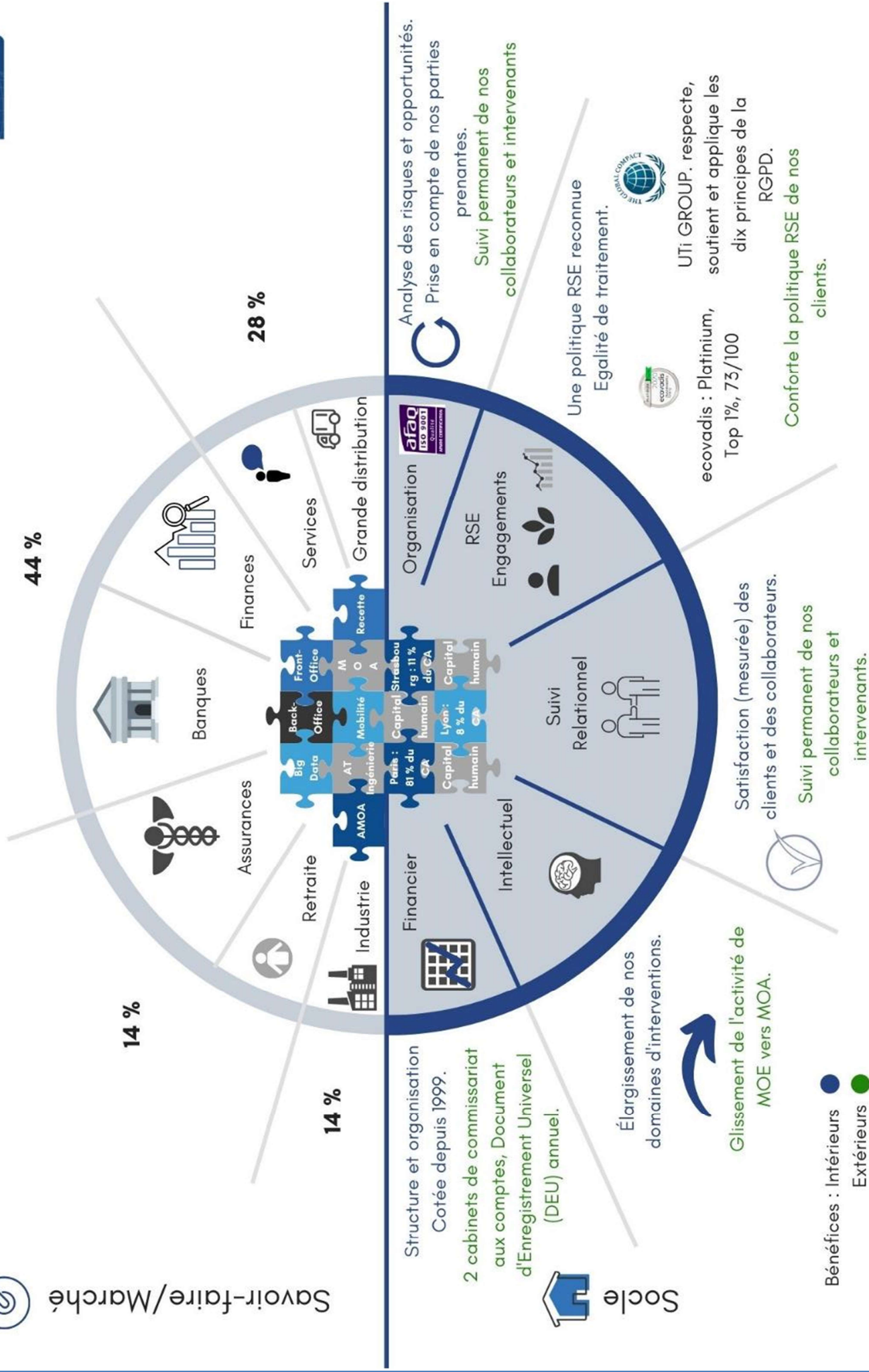
1.4. Notre modèle de création de valeurs

Notre modèle d'affaires se veut synthétique.



Savoir-faire/Marché

Stabilité et grande connaissance des métiers de nos clients, Anticipation du marché, analyse de l'évolution des technologies.



Quelques chiffres



196 pers.
Satisfaction
 Collab. **81/100**
 Clients **79/100**

Nos ressources

Dir & Adm 21
 Commerciaux 8
 Consultants 167

Eff. Moyen 202.3
 Femmes / H. 27,04%
 Age moyen 44,2 ans
 Ancienneté 6,5 ans

Notre activité

Assistance technique & fonctionnelle	94,4%
Ingénierie	1,0%
Edition	4,6%

Paris

81.1% CA
150 pers.
Satisfaction
 Collab. **81/100**
 Clients **79/100**

Strasbourg

10.7% CA
24 pers.
Satisfaction
 Collab. **91/100**
 Clients **81/100**

Lyon

8.2% CA
22 pers.
Satisfaction
 Collab. **77/100**
 Clients **77/100**

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 et de notre système de management de la Qualité.

Ces documents sont publics et permettent la compréhension de la stratégie de l'entreprise, ses métiers, risques et enjeux.

Glossaire

FRONT
BACK

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

Traitement en masse de données et Intelligence Artificielle au sein des process de demain (Big Data & IA)
 La maîtrise d'ouvrage
 La maîtrise d'œuvre

2. Analyse des risques et politiques

Risques et enjeux prioritaires

Deux fois par an, 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 d'Enregistrement Universel (DEU) recense annuellement les risques identifiés par l'entreprise.

UTIGROUP. souhaite développer la diversité et l'égalité professionnelle. Une démarche de labélisation diversité et égalité femme / homme a été initialisée au dernier trimestre 2020.

UTIGROUP. a défini 15 actions suivantes 4 axes stratégiques :

Economie & Ethique

- Développement d'une offre de service responsable et innovante.
- Garantir une éthique et une gouvernance transparente.

Environnement

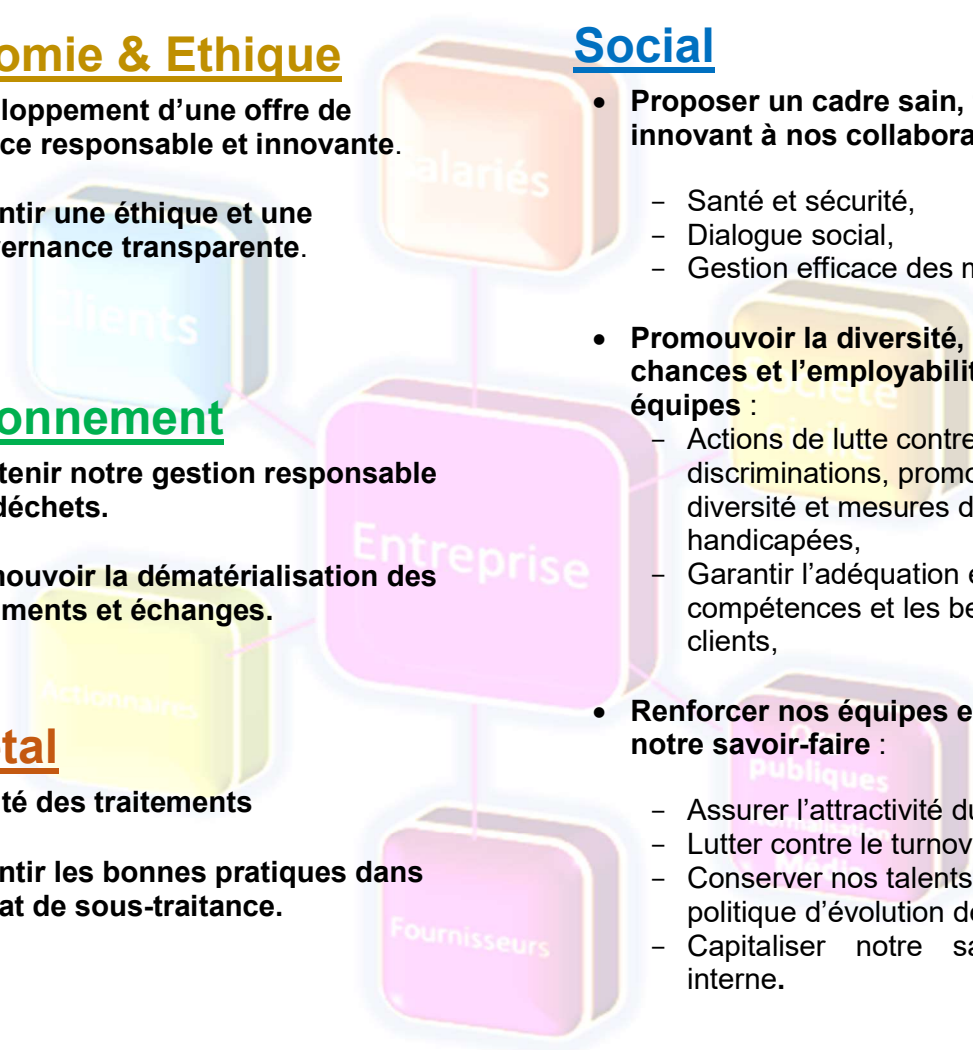
- Maintenir notre gestion responsable des déchets.
- Promouvoir la dématérialisation des documents et échanges.

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 :**
 - Actions de lutte contre les discriminations, promotion de la diversité et mesures des personnes handicapées,
 - Garantir l'adéquation entre nos compétences et les besoins de nos clients,
- **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**.

Risque

Réduction de notre marché

Politique

Adapter notre organisation afin de répondre rapidement et à bon escient aux demandes de nos clients.

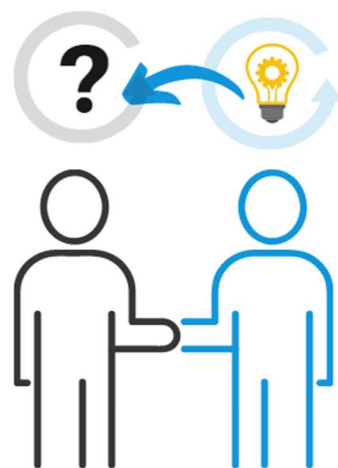
Actions mises en œuvre

- Consolidation de la Direction des Opérations Paris,
- Analyse des appels d'offres, tri et affectation pour traitement.
- Orientation du recrutement en fonction de notre analyse du marché.
- Orientation privilégiée des demandes clients vers nos ressources internes.
- Investissement en matériel et organisation de nos services pour répondre aux demandes de télétravail et de dématérialisation de nos clients.
- Nomination d'une personne en charge de la surveillance de l'image de marque de l'entreprise sur les réseaux sociaux.
- Actualisation de notre communication destinée à nos clients et candidats avec mise en avant des atouts et objectifs d'UTIGROUP. :
 - Mise en ligne du nouveau site web,
 - Documentations..

Objectifs

Gestion efficace et transparente.
Stratégie compétitive et durable.

2021 : Salarié : 350,
 Tx turnover : 20%
 Tx Interco : 5%



Résultats

	2020	2019	2018
Salariés	202	248	274
Tx turnover	25.5%	32.0%	34.5%
Tx interco.	NS*	8%	7%

Indicateurs clé

% dématérialisation

Factures	:	51.73%
Bulletins de paie	:	100%
hors sdtc		

% télétravail

En mission	:	32.42%
En interne	:	21.24%

Nombre de collaborateurs ayant télétravaillé en 2020 :
183 soit **90.6%** de l'effectif moyen

(*) Résultat non pertinent – Crise sanitaire



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.

Risque

Perte de confiance en nos capacités par les grands comptes et donneurs d'ordre.

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 par la Direction du groupe. Les aspects financiers sont contrôlés par 2 cabinets de Commissariat aux comptes.

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

Bien que non obligatoire, en application de sa **politique de transparence**, UTIGROUP. publie de manière volontaire sa Déclaration de Performance Extra Financière.

Actions mises en œuvre

- Pour une meilleure visibilité de ses politiques et engagement, UTIGROUP. les a rassemblés en un seul recueil pour en faciliter la diffusion.
- 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 :
 - RGPD en nommant un DPO,
 - Ethique en nommant un référent.
- 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 (notamment sécurité).
- Une collecte des informations des suivis collaborateurs et client permettant une mesure de leurs satisfactions.
- Les **codes de conduite des fournisseurs et de déontologie commerciale** traduisent la vigilance d'UTIGROUP.

Objectifs

Maintenir notre certification ISO9001, conserver une évaluation ecoVadis supérieure à 65, ne pas faire l'objet d'alerte éthique.

Politiques et engagements

- Engagement de la Direction Générale,
- Code de déontologie commerciale,
- 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

Nombre de sollicitations

	2020	2019	2018
RGPD	7	17	1

Nombre d'alerte(s)

Cumul 2018 à 2020

Ethique	: 0
Droits de l'homme	: 0
Corruption	: 0
Trafic d'influence	: 0

Communication Code éthique

Collaborateurs : 100%

Code de confidentialité signé

Personnel siège/agences : 100%

Certification ISO9001:2015 jusqu'au 23 octobre 2021



73/100

Evaluation ecoVadis 2020



2.2. Maitrise des risques sociaux

Proposer un cadre sain, flexible et innovant à nos collaborateurs

Garantir la santé et la sécurité

Objectifs

Assurer un **environnement sûr et sain** à nos collaborateurs.
Maintenir le taux d'**absentéisme** moyen par personne **inférieur à 15%**

Résultats

Les absences 2020, hors congés légaux, représente **2048** jours dont **109** jours de congés maternité, paternité et congés parentaux,

Alors qu'en 2019, il représentait **3362** jours pour un effectif moyen de 248 personnes.

Pour 2020, le groupe décompte **1 accident** du travail reconnu par la CPAM, soit **12 jours** d'absence [LA7]



Indicateurs clé

2020 2019 2018

Effectif moyen : **202** 248 274
Absences moyenne hors congés légaux par personne (%218j) :

4.6% 6.2% 7.7%

Taux accident du travail :

0.5% 1.2% 1.1%

Jours prod / jour télétravaillé :

30.8% 1.3% 1.2%

Collaborateur ayant télétravaillé :

90.6% 2.0% 2.2%

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**.

Risque

Perte de confiance et de motivation de nos collaborateurs.

Politique

La Direction Générale se veut attentive à la santé et la sécurité de ses salariés. UTIGROUP. s'engage à œuvrer sur ses sites pour un environnement de travail sûr et sain, de plus, la conciliation de la vie personnelle et de la vie professionnelle est une des valeurs d'UTIGROUP. Pour nos consultants, les procédures régissant les missions rappellent l'obligation du respect des consignes de sécurité. La Direction Qualité et RSE est chargée de communiquer sur ce thème.

Actions mises en œuvre

- Le siège d' UTIGROUP. est équipé de 2 défibrillateurs et une dizaine de collaborateurs ont été formés comme sauveteur secouriste du travail et à l'utilisation des extincteurs.
- Le plan de prévention des risques psychosociaux et le Document Unique d'Evaluation des Risques sont revus annuellement et validés en CSE.
- 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.
- Télétravail : consultation, étude, moyens, charte, et mise en œuvre.

Dés 2016, UTIGROUP. s'est organisé pour la mise en place du télétravail tant pour ses clients que pour ses besoins propres.

Le 14 avril 2016, La Direction propose la possibilité de recourir au de télétravail au Comité d'Entreprise qui l'approuve par un vote à l'unanimité.

Ce choix a été pris en compte dans la définition de notre nouvel outil de gestion mis en oeuvre début 2017.

Le 1^{er} décembre 2019, la direction du groupe a complété ce dispositif en signant la « charte du télétravail ».

Sur l'ensemble des sites d'UTIGROUP., l'année 2020 a vu la généralisation systématique du télétravail pendant les périodes de confinement et, pour les autres périodes, la mise en place d'un système de rotation de la présence dans nos locaux afin de réduire au maximum les risques de contamination Covid.



La qualité du dialogue social.

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**.

Risque

Isolement, démobilité de nos collaborateurs et réduction des effectifs.

Politique

- Communication à destination des salariés, via le portail d'entreprise de VSA et des bulletins d'information.
- Dialogue avec les instances représentatives du personnel : Les membres du Comité Social et Economique.
- Application systématique des accords collectifs de la branche professionnelle et de la convention collective du SYNTEC.
- Facilité de dialogue entre les niveaux hiérarchiques.

Actions mises en œuvre

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

Procédures d'information

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

- Le nouveau 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, notre démarche RSE et les actions RH ou recrutement.
- Manifestations conviviale en fonction du contexte sanitaire
Ces manifestations sont des vecteurs d'échange d'information et de cohésion de l'ensemble des salariés. Leur forme est diverse, réunion, afterwork, actions associatives ...
- Les instances représentatives du personnel
Le dialogue social est un de leurs rôles.

Collecte des suggestions

Il sera décidé lors de la revue de direction du 1^{er} trimestre 2021, la mise en place d'un système de collecte des suggestions et idées collaborateurs. La DQR/DSI sera chargée de son étude et de la mise en œuvre.

Objectifs

Répondre aux sollicitations des salariés et de leurs représentants. Informer les collaborateurs sur la marche du groupe. Obtenir un taux de satisfaction collaborateurs supérieurs à 75%.



Résultats



Bulletins 2020 : 4

Consultation du site web

Moyenne mensuelle

2020	2019	2018
680*	800	1234

*nouveau site internet et mécanisme de comptabilisation

Indicateurs clé

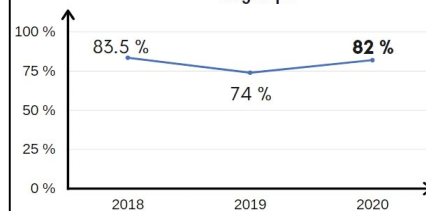
Facilité de dialogue avec hiérarchie

2020	2019	2018
86.4%	75.1%	77.0%

2020



Satisfaction de l'ensemble des salariés du groupe



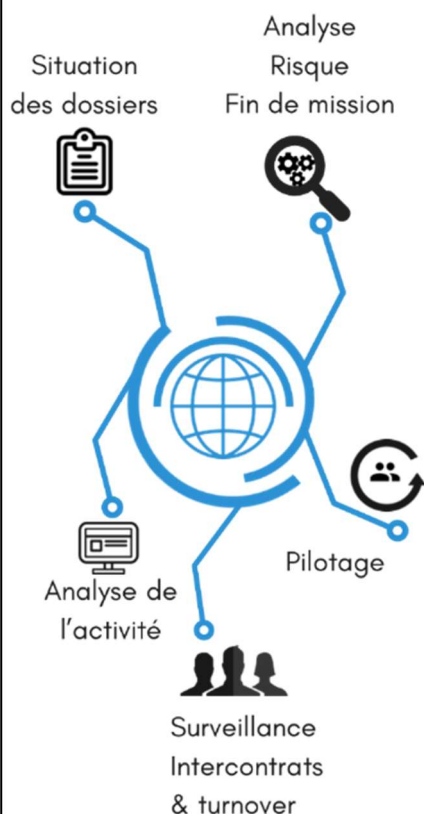
Le mode de diffusion de l'enquête 2019 a évolué et le taux de réponse est très supérieure aux années précédentes.



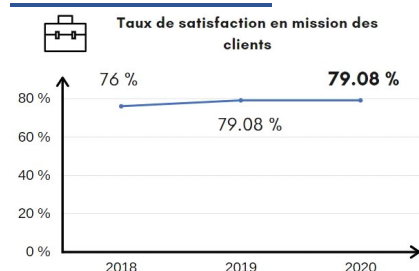
Garantir une gestion efficace des missions

Objectifs

Notre objectif est d'avoir une vision fine de l'activité à moyen terme de nos collaborateurs et d'obtenir un taux de satisfaction clients supérieurs à 75%.



Indicateurs clé



Enjeu

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

Tout manquement dans le suivi des missions est un vrai manque de professionnalisme vis-à-vis nos clients.

Risque

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

Politique

- Utilisation des suivis de mission par le service Commercial, prévus dans nos procédures, pour établir une relation régulière avec le client. Ils permettent ainsi le renforcement du lien avec nos donneurs d'ordre et l'identification des fins de mission potentielles par les responsables commerciaux.
- La direction des Opérations évite ou anticipe les retours de collaborateurs, afin de limiter des périodes d'intercontrat qui pour nombre de nos collaborateurs peuvent être une phase difficile à vivre.

Actions mises en œuvre

- Fourniture hebdomadaire aux managers, par mail, de la situation des suivis de mission clients et collaborateurs
- Analyse des risques de fin de mission est effectuée chaque semaine lors de la réunion Commerciale.
- Tableaux de bord hebdomadaire des ordres de missions non émis.
- Tableaux de bord mensuel d'analyse de l'activité.
- Surveillance des taux d'intercontrat, d'activité partielle et de turnover.



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

Actions visant à lutter contre les discriminations, promouvoir les diversités et mesures en faveurs des personnes handicapées

Enjeu

L'évolution des technologies des clients est un facteur de **complication du recrutement** des nouveaux collaborateurs et source de **coûts de formation**. D'autre part, la **mutation réglementaire en matière sociétale** ainsi que les démarches RSE des grands comptes, nous imposent une veille et une mise en application de grands principes sociétaux.

Risque

Contrevenir à nos valeurs et non-respect de nos engagements.

Politique

- Respecter nos valeurs : UTIGROUP. s'engage à œuvrer pour l'égalité de traitement entre ses collaborateurs et pour toute non-discrimination.
- Intégration dans les processus de notre S.M.Q de notre vision RSE, et une communication récurrente sur ces sujets.

Actions mises en œuvre

- Affichage de notre politique par l'intégration dans nos offres de recrutement de logos en faveur de la diversité et du handicap.
- Suivi des indicateurs lors des revues semestrielles de la direction de l'entreprise,
- Mise en œuvre d'une cellule d'écoute et d'un référent éthique,
- Intégration des moyens de suivi des alertes Ethiques.
- Communication via la lettre d'information et le portail d'entreprise de VSA.

Objectifs

Aucune alerte en matière de discrimination



Résultats

	2020	2019	2018
+ de 50 ans	79	80	76
Au 31/12	40.1%	37.6%	42.9%
Handicapés	6	7	11
	3.05%	3.1%	3.9%
Nationalités			
- Effectif	16	21	21
- Embauche	8	10	13

Indicateurs clé

	2020	2019	2018
Embauches	8	24	20
de femmes	20.0%	36.9%	19.8%
Tx. Femmes	53	60	65
Salariés	27.0%	27.2%	25.3%
Direction	3	4	4
% femme	50.0%	57.1%	57.1%

Alertes discrimination : 0
Cumul 2018 à 2020





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

Objectif

Maintenir un taux de satisfaction clients supérieurs à 75%.

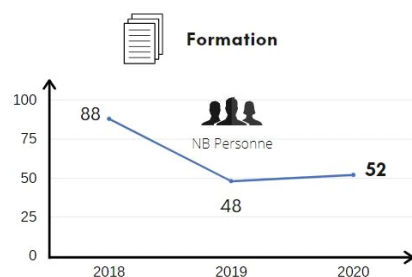
Résultats

Formation

 **52 personnes formées**

 **1289.50 heures**

 **25 heures / personne formée**

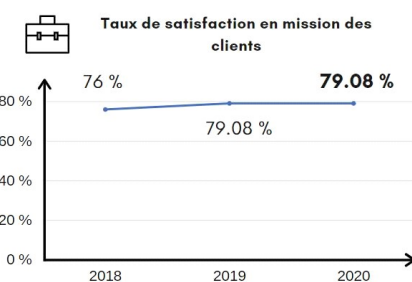


Indicateurs clé

Niveau de Satisfaction

formation : 75%

Cohérence des formations avec la carrière : 75%



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.

Risque

Réduction de notre marché.

Politique

- Promouvoir l'esprit groupe en partageant la connaissance propre à notre métier
- Accompagnement du savoir-faire de nos collaborateurs tout au long de leurs carrières, en produisant des supports de formation sur ses métiers, la Qualité et la RSE.
- UTiGROUP. s'engage à maintenir voire accroître la formation de ses équipes et réserve dans ses locaux des salles et matériels dédiés à cette mission de formation.
- Ces actions sont complétées dans la mesure du possible par l'obtention de certifications.

Actions mises en œuvre

- Analyse des appels d'offre par technologies.
- Collecte des besoins clients lors des visites commerciales et des suivis de mission clients.
- Collecte des demandes des collaborateurs lors des suivis de mission, entretiens annuels et professionnels.
- Mise à profit des périodes d'intercontrat pour former les collaborateurs disponibles et rédiger des supports métiers mis à la disposition de nos consultants.



Renforcer nos équipes et conserver notre savoir-faire

Assurer l'attractivité du recrutement

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.

Risque

Réduction de l'effectif de nos consultants internes.

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,
- compenser les départs de collaborateurs.

L'objectif des recruteurs est de

- confirmer la politique d'intégration de nos nouveaux collaborateurs,
- d'améliorer le taux de présence de ces collaborateurs à la fin de la période d'essai
- de réduire le taux de désistement avant intégration des candidats en les évaluant mieux.

Actions mises en œuvre

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

Objectif

Afin de mesurer l'efficacité du recrutement, nous avons un objectif de taux de présence après la fin de la période d'essai supérieur à 70%

Résultats

Nombre d'embauches (*)

Groupe	39
Paris	25
RhA	8
Est	8

Plan de recrutement (*)

Paris	48
RhA	12
Est	10

Indicateurs clé

Réalisation du plan : **55.7%**
Présents FPE (**) : **61.5%**

Taux de prolongation des périodes d'essai (*)

	2020	2019	2018
Groupe	15%	39%	37%
Paris	0%	19%	13%
RhA	50%	100%	68%
Est	33%	86%	85%

Taux de présence à la fin de la périodes d'essai (*)

	2020	2019	2018
Groupe	59%	68%	67%
Paris	52%	65%	66%
RhA	63%	89%	74%
Est	83%	57%	62%

(*) hors désistement à l'embauche

(**) Fin de Période d'Essai



Lutter contre le turnover

Objectif

Nous avons comme objectif pour 2021, un taux de turnover inférieur à 20%, complété d'un taux de satisfaction des consultants de 80%.

Résultats

 **39** Embauches

 **8** Licenciements

€ **+1,27%**

Evolution de la rémunération des consultants

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

L'effectif moyen 2020 est de 202.

Indicateurs clé

 **Taux de turnover**

2020	2019	2018
25.5%	32.3%	34.5%

Consultants



Enjeu

UTiGROUP. intervient dans un secteur d'activité particulièrement marqué par le turnover. Ce turnover a un **impact sur la croissance** du groupe notamment via le coût du recrutement et le frein à la progression de nos effectifs.

Risque

Réduction de l'effectif de nos consultants internes.

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

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,



Conserver nos talents via une politique d'évolution de carrière

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.

Risque

Réduction de l'effectif de nos consultants internes.

Politique

Collecter les aspirations et projets de nos salariés par :

- la tenue des entretiens annuels et professionnels,
- les suivis de nos collaborateurs en mission.

Notre service « Ressources Humaines » fédère ces actions et les transmet à la Direction Générale pour décision.

L'enquête annuelle de satisfaction. La mesure annuelle de la satisfaction de l'ensemble des salariés du groupe complète ce dispositif.

Actions mises en œuvre

- **Bilans de période d'essai**
- **Consultations du personnel – enquêtes** : nous mesurons la satisfaction des collaborateurs tout au long de sa mission chez le client et via une enquête de satisfaction annuelle pour l'ensemble du personnel.
- **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.
- **Les entretiens de suivi de 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 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.

Objectif

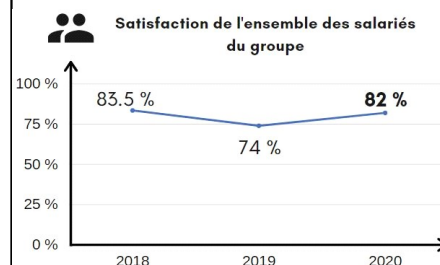
Maintenir un taux de satisfaction collaborateurs supérieurs à 75%.

Résultats

	Taux de réalisation des entretiens des consultants au 31/12 en %		
	2020	2019	2018
Annuels	90	85	98
Professionnels	83	90	93

Indicateurs clé

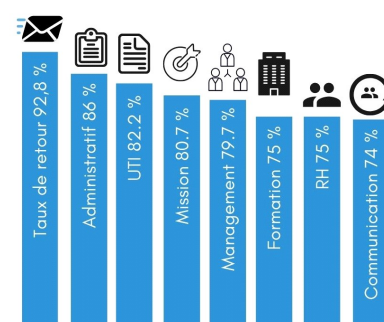
2020



Le mode de diffusion de l'enquête 2019 a évolué et le taux de réponse est très supérieure aux années précédentes.



Satisfaction de l'ensemble des salariés du groupe par thème





Capitaliser notre savoir-faire en interne

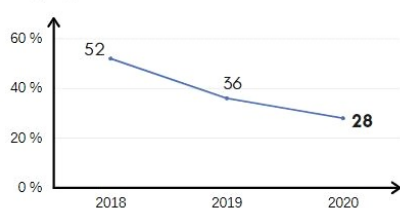
Objectif

Nous avons comme objectif pour 2021, un taux de sous-traitance inférieur à 15% dans nos effectifs techniques

Résultats



Nombre de S/T



Nombre S/T

Au 31/12

	2020	2019	2018
Pers.	28	36	52
Sté	25	34	47

Avec 8 S/T de moins au 31 décembre, UTI Group poursuit sa stratégie de diminution de la sous-traitance.

Production S/T (jours)

2020	2019	2018
6 095	8 696	11 495

Indicateurs clé

% de sous-traitants dans l'effectif :

	2020	2019	2018
Technique	16.8%	17.9%	22.1%

% de la production technique par les sous-traitants :

2020	2019	2018
18.2%	17.4%	19.7%

Enjeu

Jusqu'en 2016, le nombre de sous-traitants dans les effectifs opérationnels était important.

Nous avons également constaté 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 pour une moindre marge.

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

Risque

Non préservation de la connaissance des technologies utilisées par nos clients et à terme réduction de notre marché.

Politique

Depuis 2017, UTIGROUP. privilégie le placement de ses collaborateurs internes et limite le recours à la sous-traitance.

Cette action est complétée par une sélection renforcée et une concentration du volume de la sous-traitance sur un nombre restreint d'intervenants.

- Evaluation mensuelle de l'effectif de sous-traitants.
- Adaptation semestrielle de la politique en revues de direction.

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.



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**.

Risque

Non-respect de nos engagements.

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*.

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 et 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.

*Destruction des matériels informatiques

Objectifs

Baisse du ratio papier acheté/recyclé.
Diminution de la consommation d'énergie

Résultats

Recyclage du papier :

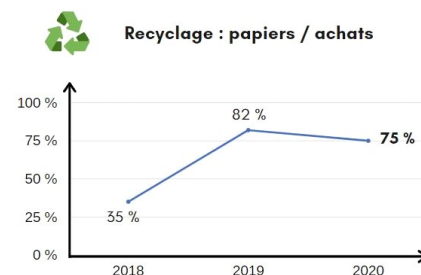
	Groupe	534 kg
	Paris	349 kg
	RhA	90 kg
	Est	95 kg

Consommation électrique :

	Groupe	141 559 KWh
	Paris	125 652 KWh
	RhA	13 572 KWh
	Est	2 335 KWh

Indicateurs clé

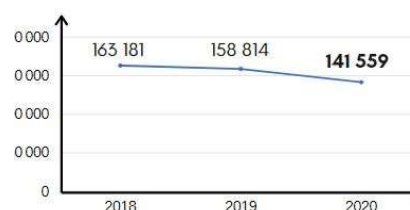
Papier : recyclage / achats



Solde en faveur des achats
2020 : **134 kg**

Consommation électrique en KWh

Consommation électrique en KWh



Résultats fortement influencés par le contexte sanitaire



Promouvoir la dématérialisation des documents et échanges.

Objectifs

Objectif pour 2021 : 60% de factures dématérialisées.

Indicateurs clé

Documents dématérialisés :

	2020	2019	2018
Factures	51.7%	3.6%	0.0%

Ordre de mission :
100% depuis novembre 2018 pour le groupe

Bulletins de paie :
100% depuis mars 2019 pour le groupe
(hors solde de tout compte).

Bulletins d'information:
100% depuis avril 2017

Enjeu

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

Risque

Non-respect de demandes client et de nos engagements en matière de réduction de nos déchets.

Politique

Le plan UTiGROUP 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'.

Notre action est basée sur :

- Une baisse des consommables d'impression et de la consommation d'énergie.
- La dématérialisation des documents notamment :
 - Bulletins de paie,
 - Propositions commerciales,
 - Ordres de mission,
 - Factures,
 - Supports électroniques pour notre communication et les enquêtes.

Actions mises en œuvre

- Déploiement en 2017/2018 de notre nouvel outil de gestion.
- Extension du champ d'application de notre ERP de gestion.
- Envoi de nos offres sous forme électronique.
- Dématérialisation des documents.
Notre proposition d'échanger sous forme dématérialisée a été adoptée par nos clients.
- Diffusion via notre ERP VSA au format pdf :
 - des ordres de mission,
 - des bulletins de paie (hors solde de tout compte),
 - de nos bulletins d'information.
- Archivage au format électronique des dossiers clients et de mission dans notre logiciel de gestion.
- Début de la dématérialisation du dossier du personnel.



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.

Risque

Non-respect de nos valeurs et engagements.

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 ces dernières années, UTiGROUP. a communiqué sur ce thème, notamment auprès de 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.

Actions mises en œuvre

- Cette politique et les 25 critères qu'elle comporte, ont fait l'objet d'une lettre d'information destinée aux salariés.
- Le service recrutement complète ses offres 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 préconisés par la convention collective.
 - Les salariés de la société UTiGROUP. Paris bénéficient d'une participation sur les résultats conformément aux conditions de la loi en vigueur.
 - En 2020, le salaire moyen dans le groupe a augmenté de 1.27% [EC1].
- **Equité hommes / femmes [LA14]**

Mise en place de l'index égalité Homme Femme.

En 2020, proportionnellement, plus de femmes ont été augmentées que les hommes.

L'analyse des salaires moyens montre que pour :

 - les cadres : Le salaire moyen des femmes est de 11.97% supérieur à celui des hommes alors qu'il était déjà de 9,12% supérieur en 2019.
 - les ETAM : Le salaire moyen des femmes est de 6,89% supérieur à celui des hommes alors qu'il était de 10,24% supérieur en 2019.

Objectif

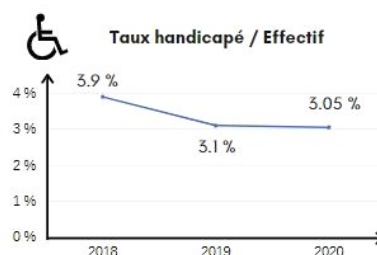
Progression de l'index égalité homme / femme.

Résultats

16 nationalités dans nos effectifs et **8** dans les embauches.

Aucun incident de discrimination n'a été recensé en 2020.

Indicateurs clé



Index égalité Homme/Femme : 75.3%

Taux de féminisation :

- **Conseil d'administration : 40%**
- **Instances de direction : 50%**

Remarques :

Les métiers d'UTiGROUP. demandent une forte mobilité et ne facilitent pas l'emploi de personnels handicapés, hormis quelques postes en affectation interne. UTiGROUP. considère en affinant les critères par l'expérience et le niveau de formation qu'il n'y a pas d'écart significatif entre les hommes et les femmes.



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

Objectifs

Taux de satisfaction des collaborateurs sous-traitants supérieur à 80%.

Taux proche de 100% de contrat de sous-traitance intégrant nos politiques et engagements RSE.

Publications



Indicateurs clé

Code de conduite des fournisseurs

Signataires : 100%



Satisfaction des collaborateurs sous-traitants en %

2020	2019	2018
86.3%	84.1%	79.7%

Enjeu

Une part des consultants d'UTiGROUP. sont détachés d'autres sociétés de service ou des indépendants.

La formalisation de **règles claires** dans la relation entre UTiGROUP. et ses sous-traitants est primordiale.

Risque

Non-respect de nos engagements vis-à-vis des clients et de notre démarche RSE.

Politique

- Développement d'un partenariat avec ses sous-traitants.
- Transparence, les règles de cette collaboration sont définies dès le début de la relation.
- Concentration du nombre de nos sous-traitants en favorisant nos partenaires de longue date partageant nos valeurs et engagements.
- Application par nos sous-traitants de nos codes de conduite et de déontologie et adhésion 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**.
- Le code de conduite des fournisseurs, annexé au contrat de sous-traitance est signé par 100% des fournisseurs. Il complète le code de déontologie commerciale et intègre des clauses sur les exigences en matière d'environnement, de travail et de droits de l'homme
- UTiGROUP. suit ses sous-traitants de la même manière que ses collaborateurs.
- La satisfaction des sous-traitants est mesurée comme nos collaborateurs internes.
- Les sociétés de sous-traitance sont évaluées annuellement.



3. Complément sur les thèmes obligatoires

Evasion fiscale, ce thème n'est pas ressorti de notre 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.

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

Thème développé dans la DPEF 2018 page 11.

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.

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	5
2. ANALYSE DES RISQUES ET POLITIQUES.....	8
2.1. MAITRISE DES RISQUES ECONOMIQUES ET ETHIQUES	9
2.2. MAITRISE DES RISQUES SOCIAUX	11
2.3. MAITRISE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX	20
2.4. MAITRISE DES RISQUES SOCIETAUX	22
3. COMPLEMENT SUR LES THEMES OBLIGATOIRES.....	24
SOMMAIRE.....	25
4. INFORMATIONS.....	25

4. 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

Benoit.aumard@uti-group.com

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