



# UTI GROUP.

Déclaration de Performance  
extra-Financière

DPEF 2019

Ce rapport fait office de COP auprès de l'UNGC.

Révision du modèle : R03.



## Message du président

En 2019, notre groupe a poursuivi sa démarche et les engagements des années précédentes.

Cette action d'amélioration continue est une force de notre entreprise. Elle nous permet de confirmer, voire dépasser les engagements pris dans le domaine de la responsabilité sociétale d'UTIGROUP.

Cette démarche concrète s'est traduite par la confirmation 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

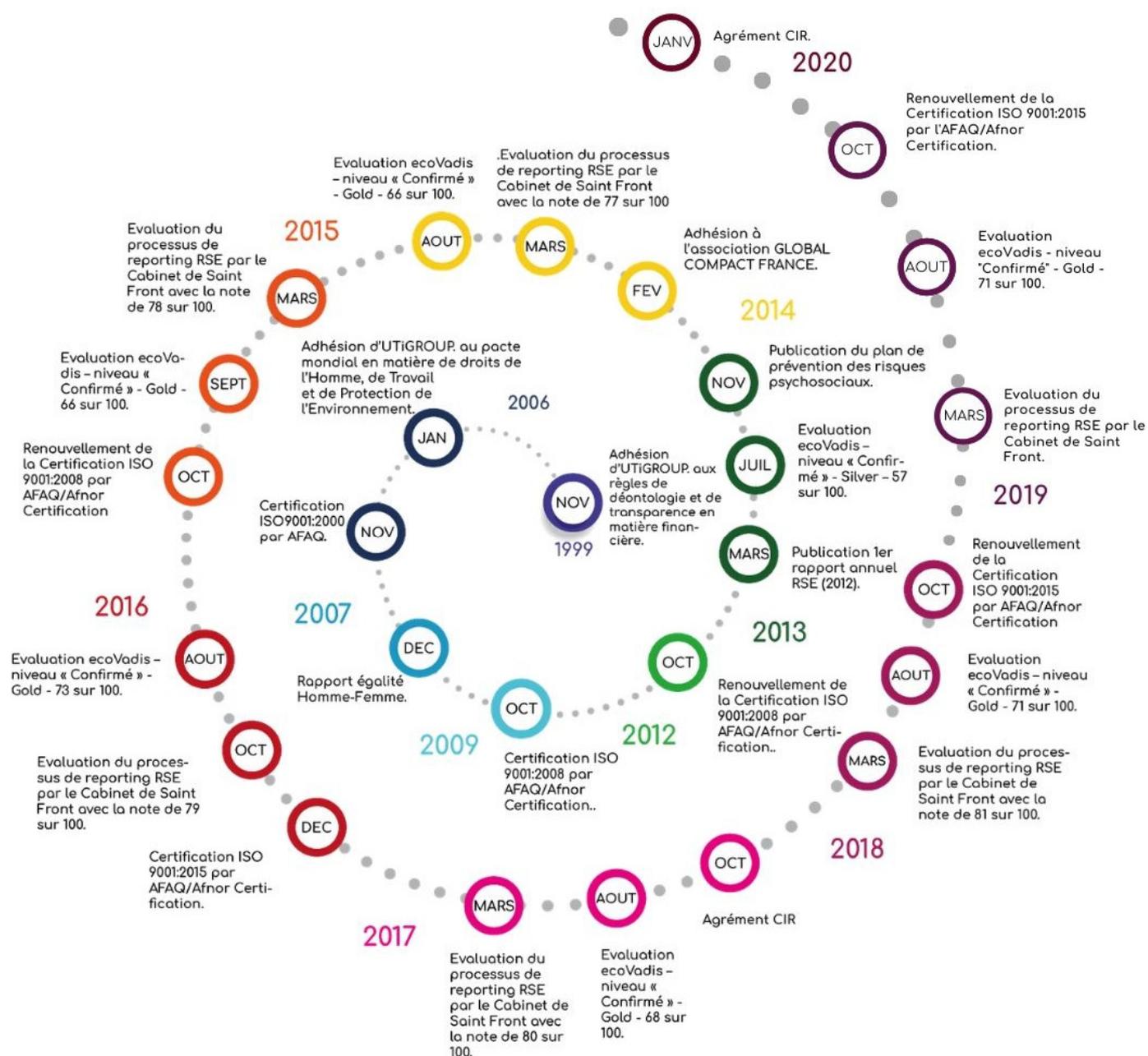
Initiée il y a près de 20 ans, le caractère « volontariste » de notre démarche se concrétise par nos engagements notamment en matière d'égalité et de non-discrimination.

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 principes 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.

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

les fondements 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 sentions garant des prestations à nos clients.

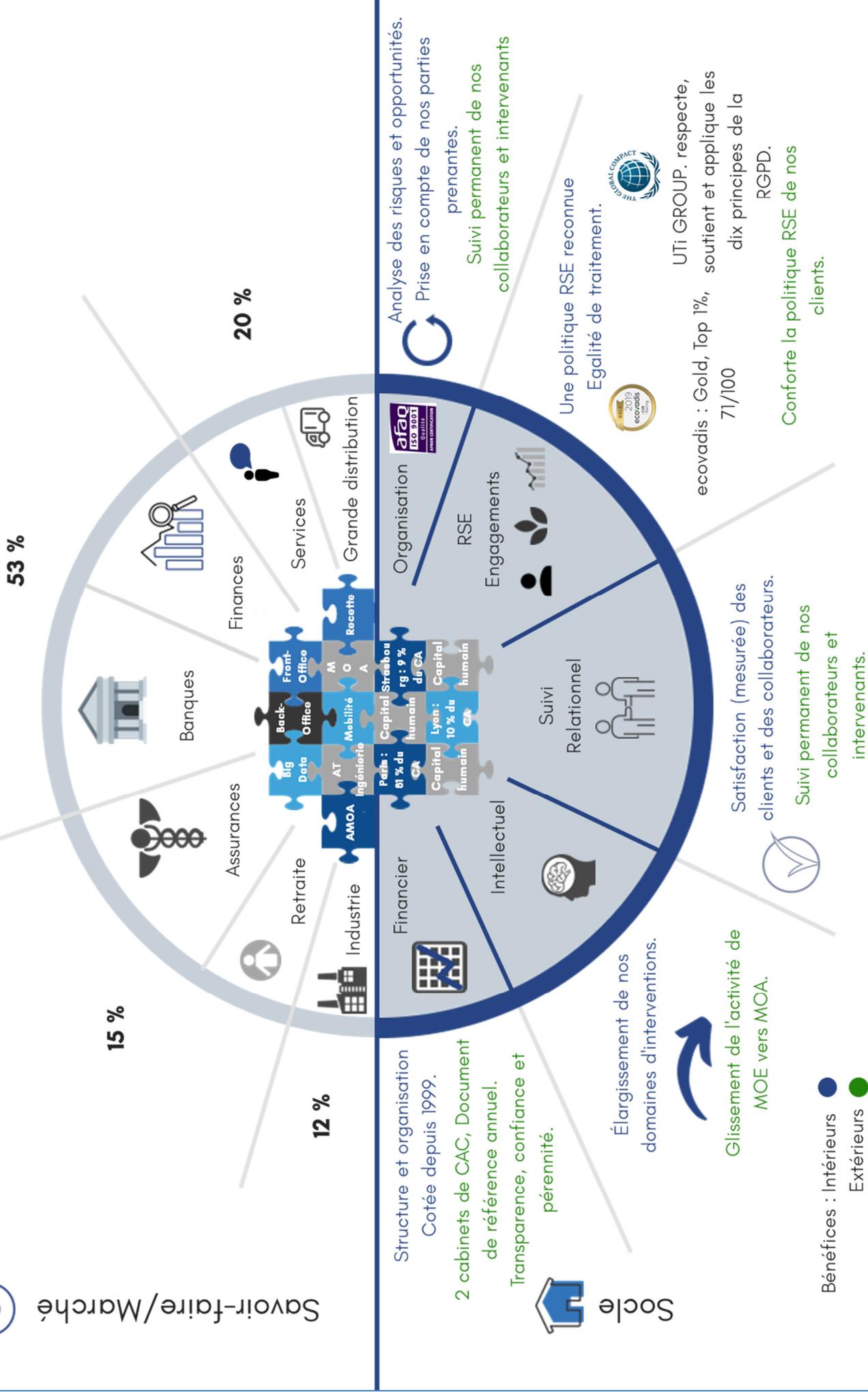
### 1.4. Notre modèle de création de valeurs

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



**220 pers.**  
Satisfaction  
 Collab. **81/100**  
 Clients **9/100**

### Nos ressources

Dir & Adm 23  
 Commerciaux 9  
 Consultants 188

Eff. Moyen 248  
 Femmes / H. 27,3%  
 Age moyen 44,2 ans  
 Ancienneté 6,5 ans

### Notre activité

Assistance technique & fonctionnelle	96,8%
Ingénierie	0,9%
Edition	2,3%

### Paris

**78% CA**  
**167 pers.**  
Satisfaction  
 Collab. **80/100**  
 Clients **78/100**

### Strasbourg

**11% CA**  
**27 pers.**  
Satisfaction  
 Collab. **83/100**  
 Clients **79/100**

### Lyon

**11% CA**  
**26 pers.**  
Satisfaction  
 Collab. **84/100**  
 Clients **82/100**

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.

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 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.

UTIGROUP. souhaite développer la diversité et l'égalité professionnelle. Une démarche de labélisation diversité et égalité femme / homme a été initialisée au dernier trimestre 2019.

UTIGROUP. a défini 15 actions suivants 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.

Nous n'avons pas d'objectifs identifiés pour toutes nos politiques



## 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.

Ce travail a entraîné la refonte de la Direction des Opérations des entités du groupe. Il impacte également les plans de recrutement et de formation.

#### Actions mises en œuvre

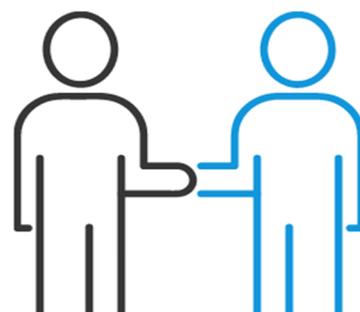
- Réorganisation de la Direction des Opérations Paris,
- Analyse des appels d'offres, tri et affectation pour traitement. .
- Orientation du recrutement en fonction de notre analyse du marché.
- Orientation privilégiée des demandes clients vers nos ressources internes.
- Actualisation de notre communication destinée à nos clients et candidats avec mise en avant des atouts et objectifs d'UTIGROUP. :
  - Refonte du site web,
  - Documentations.

#### Remarques

Le resserrement du marché constaté au dernier trimestre 2019 a fortement réduit la performance de certains de nos indicateurs.

#### Objectifs

Gestion efficace et transparente.



Stratégie compétitive et durable.



Code de déontologie commerciale.

Code de conduite des fournisseurs.

#### Indicateurs clé

	Objectif		
	2021	2018	2019
Salariés	350	275	248
Tx turnover	20%	34%	32%
Tx interco.	5%	7%	8%

#### % dématérialisation

Factures	60%	3,6%
Bulletins de paie hors sdtc		100%



## 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 par la Direction du groupe. Les aspects financiers sont contrôlés par 2 cabinets de Commissaires aux 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

- 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 et nommé un DPO,
  - Ethique et nommé 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).
- Le document formalisant les suivis collecte les informations de mesure de la satisfaction des collaborateurs et clients.
- Les **codes de conduite des fournisseurs et de déontologie commerciale** traduisent la vigilance UTIGROUP.



- 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 clés

Nombre de sollicitations

2018 2019

RGPD

1 17

Ethique

0

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



**71/100**

**Evaluation ecoVadis 2019**



## 2.2. Maitrise des risques sociaux

### Proposer un cadre sain, flexible et innovant à nos collaborateurs

#### Garantir la santé et la sécurité

##### Résultats

Les absences 2019, hors congés légaux, représente **3362** jours dont **885** jours de congés maternité, paternité et congés parentaux,

Alors qu'en 2018, il représentait **4644** jours pour un effectif moyen de 268 personnes.

Pour 2019, le groupe décompte **3 accidents** du travail reconnu par la CPAM, soit **41 jours** d'absence [LA7]

##### Indicateur clé

Il n'est pas possible de définir un objectif sur ce type d'indicateur.



Absences par personne	2019	2018	2017
Jours			
% 218j	<b>13,6</b>	<b>16,9</b>	<b>12,7</b>

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

##### 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.

##### 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 et révisé annuellement. Il est validé par le CSE, diffusé et annexé au DUER.
- 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.
- Organisation de manifestations (course, jeux ..) avec la participation de collaborateurs et clients dont les scores étaient convertis en don par l'entreprise au profit d'une association. Cette année le bénéficiaire a été l'Institut Rafael (Maison de l'après cancer).
- Télétravail : consultation, étude, moyens, charte.  
Dés 2016, UTiGROUP. s'est organisé pour répondre à un éventuel besoin de télétravail tant pour ses clients que pour ses besoins propres.  
Le 14 avril 2016, La Direction propose la mise en place d'une possibilité 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<sup>er</sup> décembre 2019, la direction du groupe a complété ce dispositif en signant la « charte du télétravail ».



## 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.

### 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 ont été regroupés en une seule lettre d'information trimestrielle.

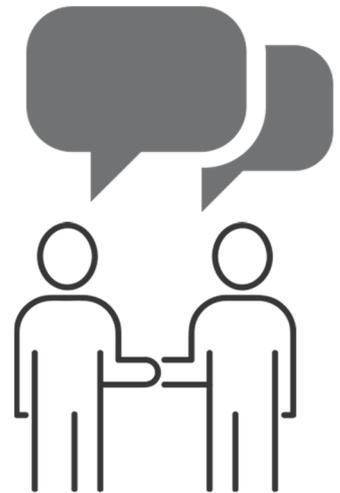
### Actions mises en œuvre

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 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  
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.



### Résultats



#### Bulletins 2019

Objectif 5  
Diffusés 9

### Indicateurs clé



#### Consultation du site web



Moyenne mensuelle 2019 2018 2017  
800 1234 1338



#### Evènements conviviaux:

Participants 171



## 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.

Le 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**.

Un manque de rigueur 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.

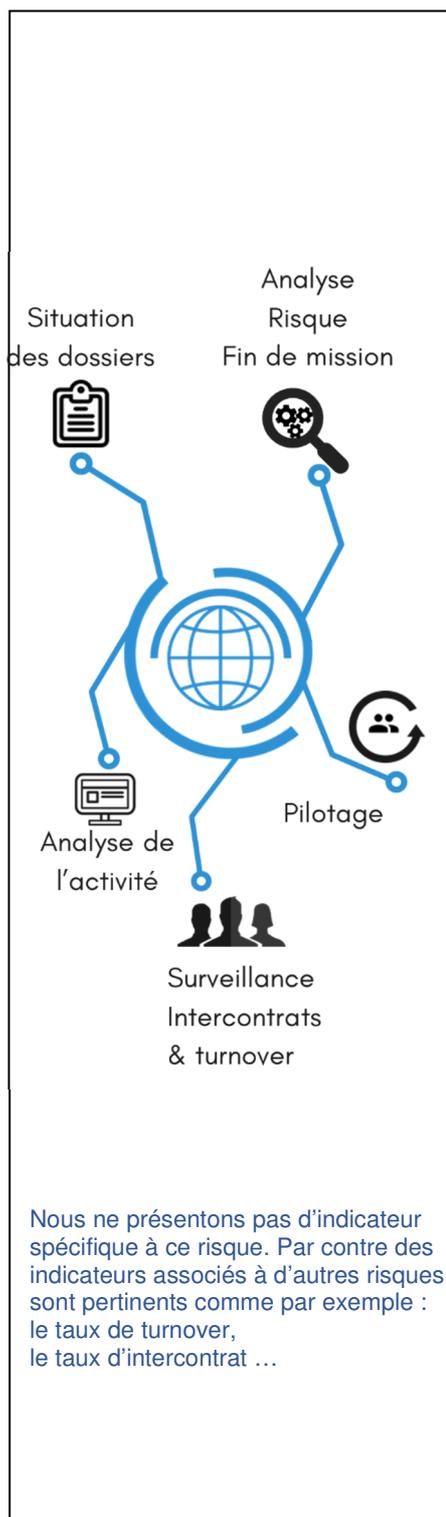
La Direction Générale d'UTIGROUP a mis en place une organisation basée sur les Directeurs d'unités commerciales afin d'identifier les fins de mission potentielles.

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

- 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 mensuel d'analyse de l'activité.
- Surveillance des taux d'intercontrat 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.

#### Politique

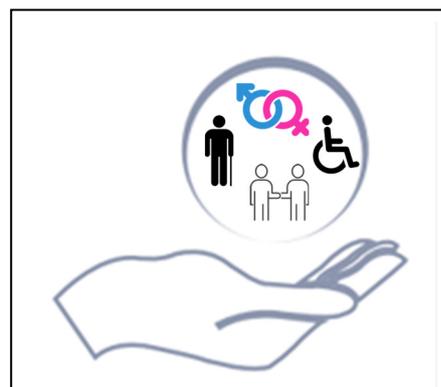
Initiée il y a près de 20 ans, le caractère « volontariste » de notre démarche se concrétise par nos engagements en matière d'égalité et de non-discrimination.

L'axe principal de cette politique est le collaborateur.

Cette attitude, traduite dans les processus de notre S.M.Q intégrant notre vision RSE, doit avoir une meilleure visibilité et faire l'objet d'une communication plus importante.

#### Actions mises en œuvre

- Lancement au dernier trimestre 2019 du projet de double labellisation Diversité et Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes,
- 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 éthiques.
- Communication via la lettre d'information.



#### Indicateurs clé

	2019	2018
 Embauches + de 50 ans	7 11,9%	22 25,9%
Salariés + de 50 ans Au 31/12/2019	80 37,6%	76 42,9%
Nationalités	21	21
Nationalités à l'embauche	10	13
Handicapés	7 3,14%	11 3,89%
Tx. Femmes	60 26,7%	65 25,3%





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

### Résultats

#### Formation

 48 personnes formées

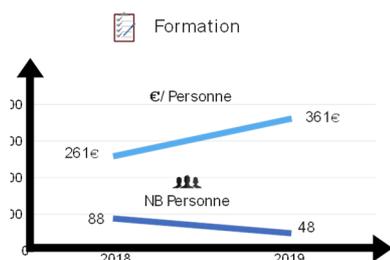
€ 17 329€ investissement

 702 heures

 15 heures / personne formée

€ 361€ / personne formée

#### Indicateurs clé



### 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

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.

Ces actions sont complétées dans la mesure du possible par l'obtention de certifications.

En 2020, la satisfaction clients doit rester supérieure à 75%.

### 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.

#### 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 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 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.

#### Résultats 2019



##### Nombre d'embauches (\*)

Groupe	59
Paris	43
RhA	9
	7



##### Plan de recrutement (\*)

Paris	139
RhA	15
Est	15

#### Indicateurs clé



##### Analyse

Réalisation du plan	35%
Présents FPE (**)	71%



##### Taux de prolongation des périodes d'essai (\*)

	2019	2018
Groupe	37,3%	38%
Paris	18,6%	17,3%
RhA	88,9%	73,6%
Est	85,7%	69,2%



## Lutter contre le turnover

### Résultats 2019



Taux de turnover

obj.2021 2019 2018 2017  
20 32,3 34,5 35



59 Embauches



12 Licenciements  
dont 1 inapte



+0,67%  
Evolution de la  
rémunération des  
consultants

### Indicateurs clé

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

L'effectif moyen 2019 est de  
248.

### 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.

### 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.

Malgré une conjoncture défavorable, UTiGROUP. se fixe comme objectif de baisser le taux de turnover à 20% en 2021 complété par 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.



## 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.

### 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 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 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 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.

### Résultats



**Taux de réalisation des entretiens des consultants en %**

	2019	2018
Annuels	<b>85</b>	<b>98,3</b>
Professionnels	<b>90</b>	<b>92,7</b>

### Indicateurs clé de performance

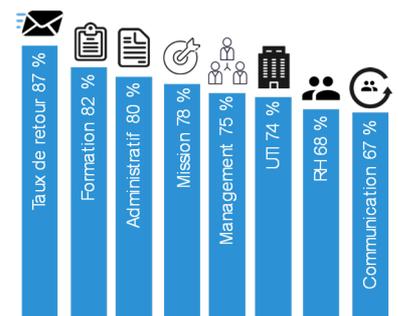
2019



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



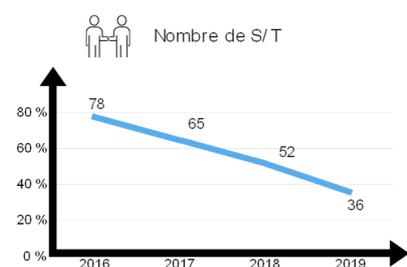
Satisfaction de l'ensemble des salariés du groupe par thème





## Capitaliser notre savoir-faire en interne

### Résultats



### Focus 2019

- Avec **16 S/T** de moins au 31 décembre, le but 2019 d'une diminution de 10 sous-traitants a été **dépassé**.
- Le taux de turnover S/T est de **81,8%**.
- L'effectif moyen des S/T en 2019 est de **41,5**.
- Avec **15,8%**, l'objectif 2021 de 15% de sous-traitants dans l'effectif technique est proche.

### Indicateurs clé

#### Nombre S/T

	2019	2018	2017
Au 31/12			
Pers.	<b>36</b>	<b>52</b>	<b>65</b>
Sté	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>33</b>

#### Nb jours par intervenants S/T

	2019	2018	2017
	<b>145</b>	<b>145,5</b>	<b>126</b>

### 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 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 limite le recours à la sous-traitance. Le plan UTI 2021 intègre l'objectif de 15% maximum de sous-traitant dans 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.



## 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



##### Recyclage du papier

Groupe	888 kg
Paris	604 kg
RhA	204 kg
Est	80 kg

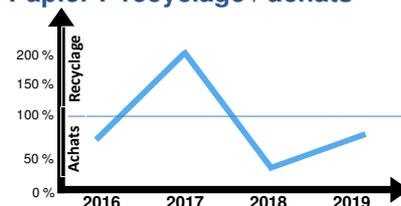


##### Consommation électrique

Paris	143 102 KWh
RhA	12 757 KWh
Est	2 955 KWh

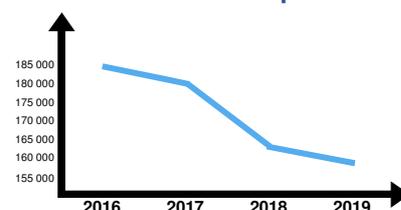
#### Indicateurs clé

##### Papier : recyclage / achats



Solde en faveur des achats  
2019 : **163 kg**

##### Consommation électrique en KWh





## Promouvoir la dématérialisation des documents et échanges.

### Indicateurs clé

Factures  
dématérialisées/papier  
**3,6% sur un objectif de  
60% en 2021.**

Bulletins de paie  
dématérialisés  
**100% depuis 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'.

Notre action est basée sur la dématérialisation des documents émis :

- 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 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 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.



## 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 ces dernières années, 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.

#### Actions mises en œuvre

- Cette politique et les 25 critères qu'elle comporte ont fait l'objet d'une lettre d'information destinée aux salariées.
- 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 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 2019, le salaire moyen dans le groupe a augmenté de 1.82% [EC1].

- **Equité hommes / femmes [LA14]**

Mise en place de l'index égalité Homme Femme.

Qui n'est pas au niveau que nous souhaiterions car en 2019, proportionnellement, plus de femmes ont été augmentées que les hommes.

L'analyse des salaires moyens montre que pour :

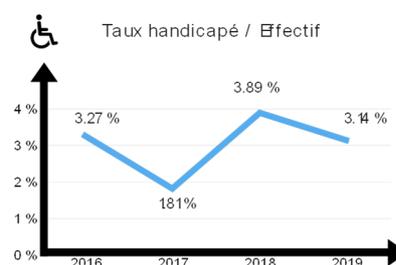
- les cadres : Le salaire moyen des femmes est de 9,12% supérieur à celui des hommes alors qu'il était déjà de 3,10% supérieur en 2018.
- les ETAM : Le salaire moyen des femmes est de 10,24% supérieur à celui des hommes contre 2,88% en 2018.

#### Résultats

**21** nationalités dans nos effectifs et **10** dans les embauches.

Aucun incident de discrimination n'a été recensé en 2019.

#### Indicateurs clé



#### Index égalité

**Homme/Femme : 73/100**

#### 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.

### Publications



### Indicateurs clé

#### Code de conduite des fournisseurs

Signataires : 100%



Satisfaction des  
collaborateurs sous-  
traitants en %

2019	2018	2017
<b>84,1</b>	<b>79,7</b>	<b>79,4</b>

### 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.

### 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.**
- 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 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.

**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
<b>1. UTIGROUP. – RESSOURCES ET CREATION DE VALEURS.....</b>	<b>3</b>
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
<b>2. ANALYSE DES RISQUES ET POLITIQUES.....</b>	<b>8</b>
2.1. MAITRISE DES RISQUES ECONOMIQUES ET ETHIQUES.....	9
.....	10
2.2. MAITRISE DES RISQUES SOCIAUX.....	11
.....	20
2.3. MAITRISE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX.....	20
.....	21
2.4. MAITRISE DES RISQUES SOCIETAUX.....	22
<b>3. COMPLEMENT SUR LES THEMES OBLIGATOIRES.....</b>	<b>24</b>
<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>25</b>
<b>4. INFORMATIONS.....</b>	<b>25</b>

## 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