

# Déclaration de Performance Extra-Financière 2021

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



# SOMMAIRE

MESSAGE DU PRESIDENT p. 03

UTi GROUP. – RESSOURCES ET CREATION DE VALEURS p. 04

Notre démarche - Lignes directrices p. 04

Nos engagements p. 04

Promotion et respect des stipulations des Conventions Fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail OIT p. 05

Nos valeurs p. 05

Notre modèle de création de valeurs p. 06

Quelques chiffres p. 07

ANALYSE DES RISQUES ET POLITIQUES p. 08

Maîtrise des risques économiques et éthiques p. 09

Maîtrise des risques sociaux p. 11

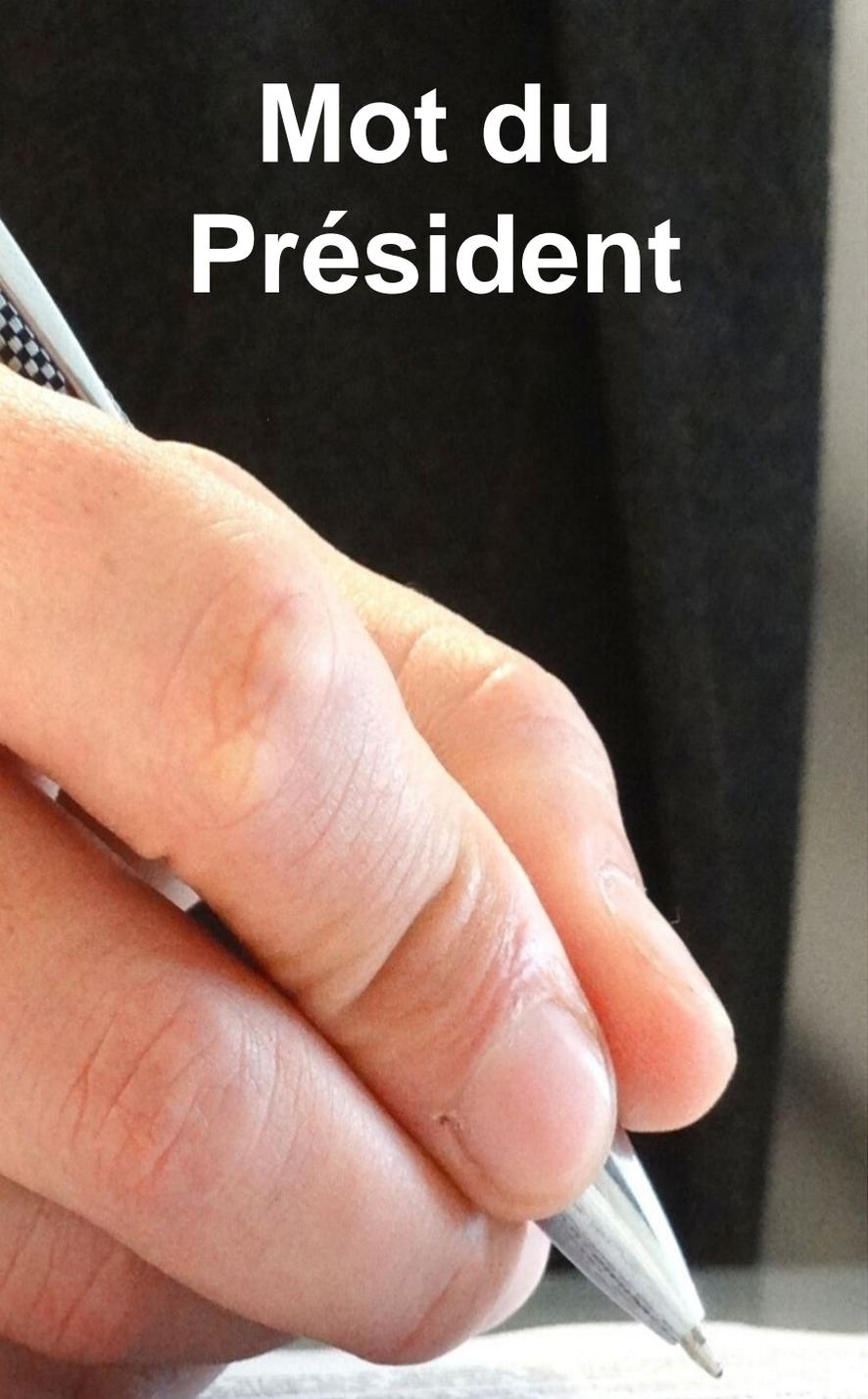
Maîtrise des risques environnementaux p. 13

Maîtrise des risques sociétaux p. 15

COMPLEMENT SUR LES THEMES OBLIGATOIRES p. 23

INFORMATIONS p. 24

# Mot du Président



*A toutes et à tous,*

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

*Le contexte sanitaire de cette dernière année accélère les transformations de notre métier et ainsi nous oblige à répondre à de nouvelles problématiques.*

*Notre groupe a poursuivi les efforts humains et techniques initiés en 2020 afin de préserver un environnement de travail dès plus serein pour nos collaborateurs/trices.*

*Les évènements des deux dernières années ont permis d'enrichir les politiques, chartes et engagements poursuivis par le groupe dans la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.*

*Ces efforts ont été récompensés par :*

- *En avril, une très bonne évaluation du processus de production de la Déclaration de Performance Extra-Financière*
- *La confirmation de notre distinction Platinum pour notre politique RSE décernée par ecoVadis avec une note de 79/100*
- *Le renouvellement de notre certification ISO9001 par Afnor Certification*
- *Un impact sanitaire contenu pour nos collaborateurs/trices.*

*Cordialement.*

**Christian AUMARD**  
**Président Directeur Général**

# UTi GROUP. – Ressources et créations de valeurs

## Notre démarche – Nos 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/trices 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.



## Engagements

Je suis heureux de réaffirmer dans ce document le renouvellement de l'engagement d'UTi GROUP.

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.

Ces dernières années, l'ensemble des actions menées prouve l'importance que nous accordons aux problématiques du développement durable et de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

Nous poursuivons 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].

UTi GROUP. 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.

UTi GROUP. 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.

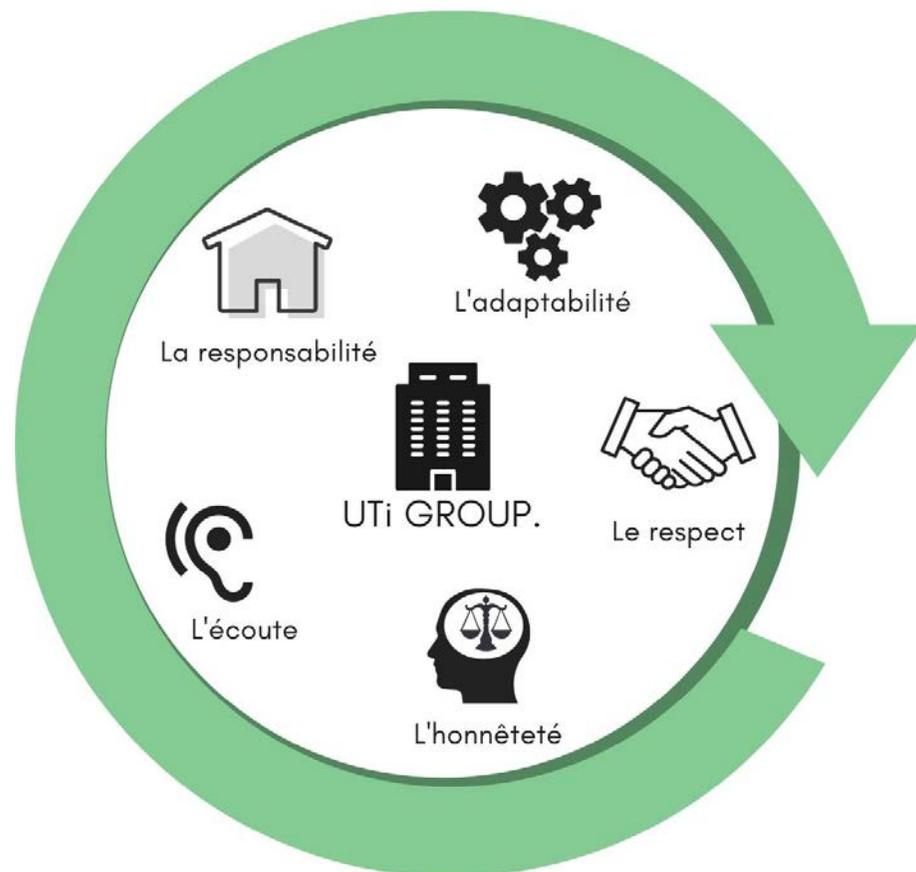
Ces éléments sont consignés dans le Code de Déontologie Commercial et le Code de conduite des Fournisseurs. Ils sont intégrés dans notre document unique « **Politiques, Chartes et Engagements** ».

Enfin, l'activité d'UTi GROUP. 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 été prise pour éliminer et abolir ce type de travail.

## Nos valeurs

Fondement de notre organisation



# Notre modèle d'affaires



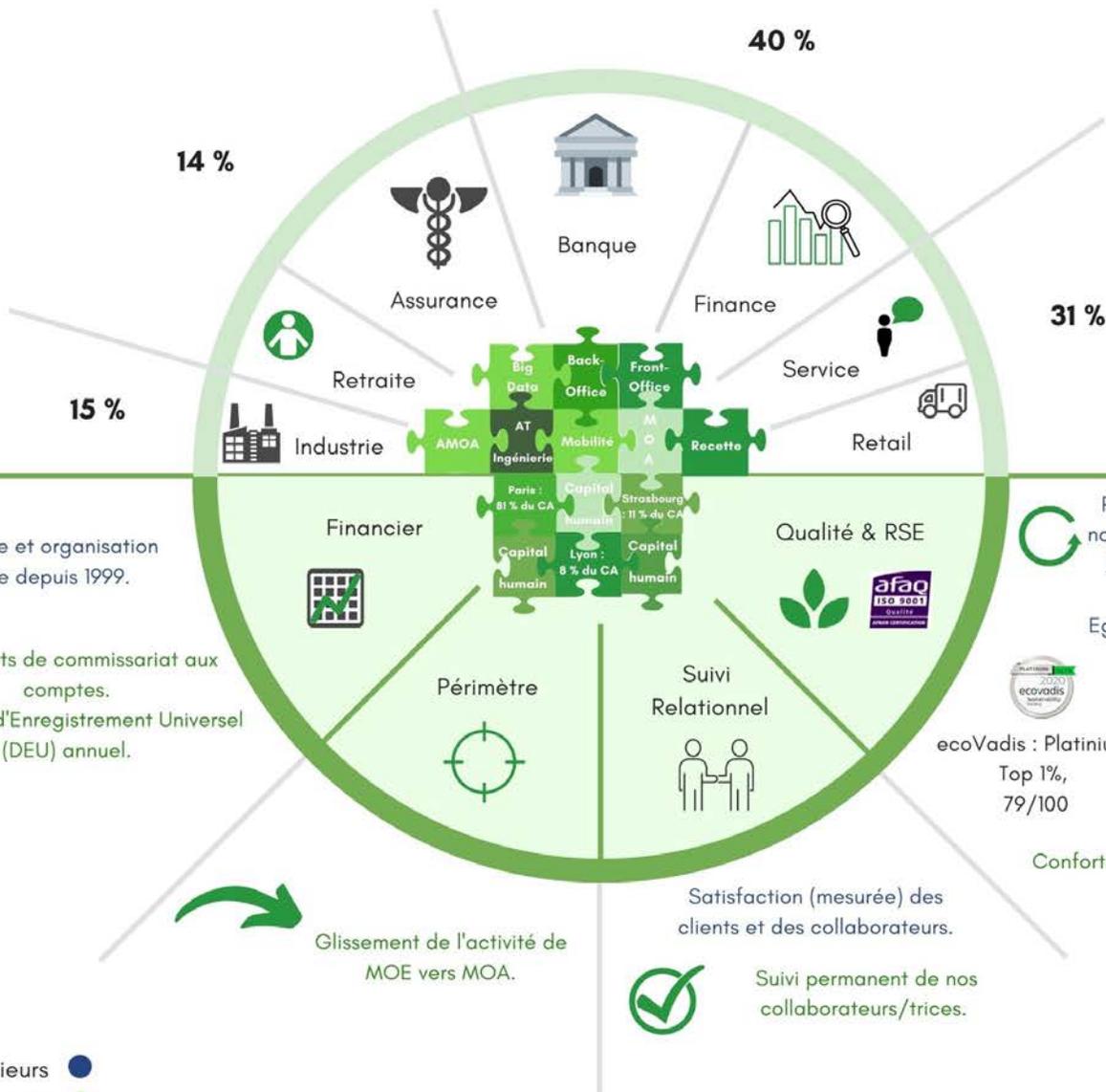
Stabilité et grande connaissance des métiers de nos clients, Anticipation du marché, analyse de l'évolution des technologies.



Savoir-faire/Marché



Socle



**Perspectives**

- Digitalisation du groupe
- Élargissement de nos domaines d'intervention
- Maintenir la satisfaction de nos clients et collaborateurs/trices

Prise en compte de nos parties prenantes. Une politique RSE reconnue. Egalité de traitement.



ecoVadis : Platinum, Top 1%, 79/100



UTi GROUP. respecte, soutient et applique les dix principes de la RGPD.

Conforte la politique RSE de nos clients.



Glissement de l'activité de MOE vers MOA.



Suivi permanent de nos collaborateurs/trices.

Satisfaction (mesurée) des clients et des collaborateurs.

Bénéfices : Intérieurs ●  
Extérieurs ●

## Quelques chiffres

**180 pers.**

### Satisfaction

Collaborateurs/trices **82%**  
Clients **77%**

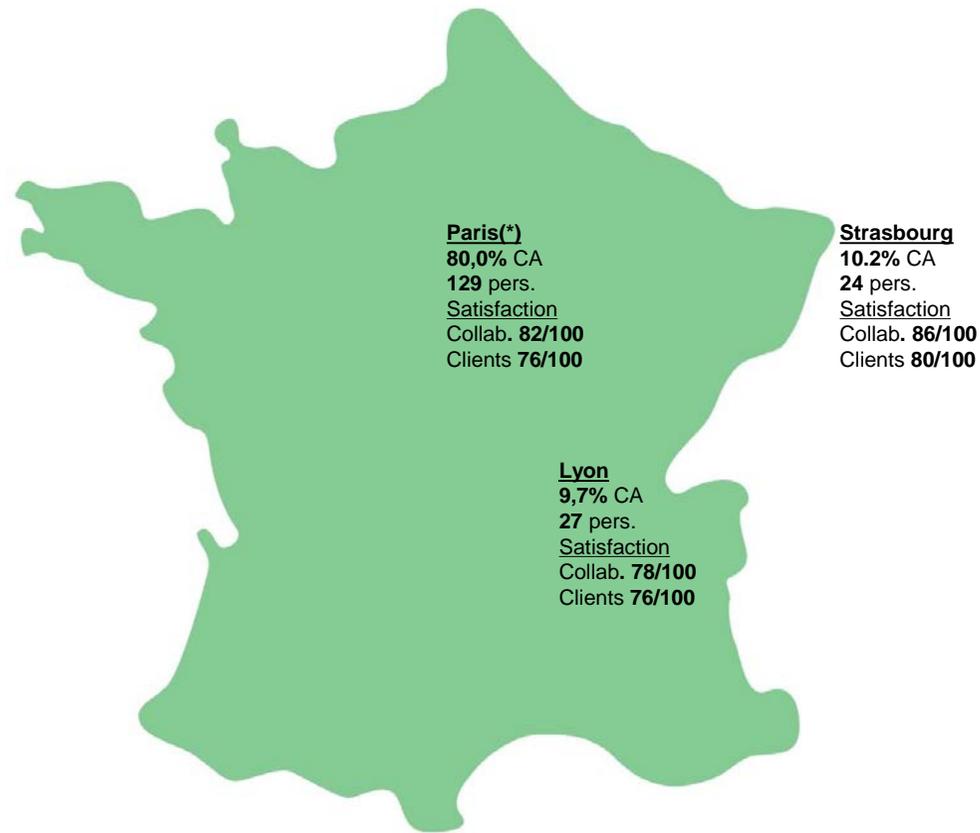
### Nos ressources

Dir & Adm 22  
Commerciaux 8  
Collaborateurs/trices 150

Eff. Moyen 191  
Femme / Homme 25,56%  
Age moyen 45,3 ans  
Ancienneté 7,7 ans

### Notre activité

Assistance technique  
& fonctionnelle 95,2%  
Ingénierie 1,0%  
Edition 3,8%



Acteur de référence auprès des grands donneurs d'ordres, UTi GROUP. déploie son savoir-faire sur le marché très concurrentiel du service et du conseil en informatique.

Le Document d'Enregistrement Universel et la Déclaration de Performance Extra-Financière décrivent notre modèle d'affaires. Notamment l'intégration de notre démarche RSE dans notre Système de Management de la Qualité.

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

## Glossaire

<b>FRONT</b>		Le Front-Office désigne la partie frontale de l'entreprise, visible par les utilisateurs et en contact direct avec elle.
<b>BACK</b>	BACK	Back Office à l'inverse désigne l'ensemble des parties du <a href="#">système d'information</a> auxquelles l'utilisateur final n'a pas accès. Il s'agit donc de tous les processus internes à l'entreprise.
<b>DATA</b>		Traitement en masse de données et Intelligence Artificielle au sein des process de demain (Big Data & IA)
<b>MOA</b>		La maîtrise d'ouvrage
<b>MOE</b>		La maîtrise d'œuvre

(\*) Les données du site « Paris » compilent les données UTi GROUP Paris + Groupement-IT

# Analyse des risques et politiques

## Risques & enjeux prioritaires

La Direction de l'entreprise se réunit lors d'une revue bi-annuelle 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.

UTi GROUP. souhaite développer la diversité et l'égalité professionnelle. Depuis 2021 UTi GROUP. est signataire de la charte de la diversité.

UTi GROUP. a défini 14 actions sur 4 axes stratégiques.

### Légende d'analyse des actions des axes stratégiques (pages suivantes):



Objectif



Indicateurs clés



Résultats

## 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 et réduire notre impact environnemental.

Promouvoir la dématérialisation des documents et réduire notre impact environnemental.

## Sociétal

Promouvoir la diversité et l'égalité des traitements.

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

## Social

Proposer un cadre serein, flexible et innovant à nos collaborateurs/trices :

- Santé et sécurité
- Dialogue social
- Gestion efficace des missions.
- 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
- Réfréner contre le turnover
- Fidéliser nos talents à travers une politique d'évolution de carrière
- Capitaliser notre savoir-faire en interne.



Gestion efficace et transparente.  
Stratégie compétitive et durable 2024 :

- Collaborateurs/trices : 350
- Taux Turnover : 20%
- Taux Interco : 5%



	2021	2020	2019
Salarié(e)s	180	202	248
Tx Turnover	30.4%	25.5%	32.0%
Tx Interco.	NS*	NS*	8%



#### % Dématérialisation

Factures : 81.77%  
Bulletins de paie\*\* : 100%

#### % Télétravail

En mission : 40.91%  
En interne : 17.70%

Nombre de collaborateurs/trices ayant effectué(e)s du Télétravail en 2021 : 154 soit **80,63%** de l'effectif moyen

\* Résultat non pertinent – Crise sanitaire

\*\* Hors SDTC

# Maîtrise des risques économiques et éthiques

## Développement d'une offre de service responsable et innovante

### Enjeux

Dans un marché en permanente évolution technologique et structurelle, UTi GROUP. se doit d'être vigilant envers les demandes, les 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

La Direction adapte notre organisation pour répondre rapidement et à bon escient aux demandes de nos clients.

### Actions mises en œuvre

Consolidation de la Direction des Opérations Paris.

Analyser nos appels d'offres.

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 Marque Employeur de l'entreprise sur les réseaux sociaux.

Actualisation de notre communication destinée à nos clients et candidat(e)s avec mise en avant des atouts et objectifs d'UTi GROUP. :

- Mise en ligne du nouveau site web
- Documentations
- Présence réseaux sociaux
- ...



Maintenir notre certification ISO9001  
 Conserver une évaluation ecoVadis supérieure à 65  
 Traiter les demandes RGPD en moins de 5 jours ouvrés  
 Traiter les alertes Ethiques en moins d'un mois



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

#### Nombre de sollicitations

	2021	2020	2019
RGPD	8	7	17

#### Nombre d'alerte(s)\* : 0

Cumul 2018 à 2021

\* Alertes : Ethique, Droits de l'homme, Corruption, Trafic d'influence



#### RGPD

88% des demandes ont été traitées en moins de 5 jours ouvrés

#### Communication Code éthique

Collaborateurs/trices : 100%

#### Code de confidentialité signé

Personnel siège/agences : 100%

Certification ISO9001:2015  
 jusqu'au 23 octobre 2024



Evaluation ecoVadis 2021  
 79/100



# Maîtrise des risques économiques et éthiques

## Garantir une éthique et une gouvernance transparente

### Enjeux

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

### Risque

Changement des processus 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 revues bi-annuelles 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. En application de sa **politique de transparence**, UTi GROUP. publie de manière volontaire sa Déclaration de Performance Extra Financière.

### Actions mises en œuvre

Afin de faciliter la diffusion, UTi GROUP. a fusionné en un seul recueil, l'ensemble de ses Politiques, Chartes et Engagements.

UTi GROUP. s'est organisé pour éviter le délit de marchandage et le prêt de main d'œuvre illicite.

UTi GROUP. s'est organisé et outillé pour répondre aux exigences et a nommé :

- Un DPO
- Un référent éthique.

Les suivis réguliers des collaborateurs/trices et clients permettent de collecter les éventuelles demandes ou doléances et de s'assurer de la satisfaction de chacun.

Les **Codes de Conduite des Fournisseurs et de Déontologie Commerciale** traduisent la vigilance d'UTi GROUP.

# Maîtrise des risques environnementaux

## Maintenir notre gestion responsable des déchets et réduire notre impact environnemental

### Enjeux

UTi GROUP. n'a pas d'activité industrielle, le groupe ne fabrique pas de produit physique. En revanche UTi GROUP. est bien conscient que ses activités de services et commerciales ont un **impact sur l'environnement**.

### Risque

Non-respect des engagements.

### Politique

UTi GROUP. s'engage à respecter la législation en matière d'environnement, mesurer son impact en terme d'énergie, consommables ou papiers et d'améliorer ses performances environnementales. UTi GROUP. favorise les pratiques visant à maîtriser sa consommation de ressources naturelles.

UTi GROUP. n'est qu'une partie concernée dans la vie des matières consommées et des matériels utilisés et ne peut agir que dans le recyclage du papier et des D3E\*.

La Direction Qualité RSE est mandatée pour mettre en place les actions validées sur ces enjeux par la Direction.

### Actions mises en œuvre

Recyclage du papier

Recyclage des cartouches de toner

Recyclage des matériels informatiques

Suivi de la consommation d'énergie (électricité). UTi GROUP. communique, par voie d'affichage ou diffusion de bulletin, sur les actions simples à adopter, par exemple [EN26] :

- Limitation des impressions papier et privilégier les échanges par mail
- Impression recto-verso
- Extinction des lumières, des équipements électriques..., dans les lieux inoccupés
- ...

Diffusion de fiches de bonnes pratiques aux collaborateurs/trices par le portail d'entreprise.

Achat de véhicules hybrides/électriques.



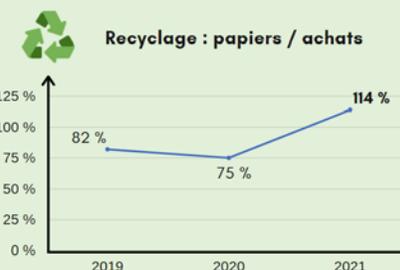
Maintien du ratio papier acheté/recyclé.  
Maintien de la consommation d'énergie.  
Systématiser l'achat de véhicule hybride / électrique.



#### Recyclage du papier :

<b>Groupe</b>	<b>456 kg</b>
UTi GROUP Paris	260 kg
UTi GROUP RhA	196 kg
UTi GROUP Est	0 kg*

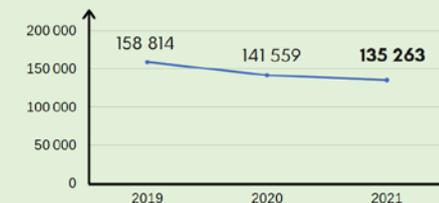
\* Contexte sanitaire, UTi GROUP Est n'a pas recyclé de papier pour cette année.



#### Consommation électrique :

<b>Groupe</b>	<b>135 263 KWh</b>
UTi GROUP Paris	118 211 KWh
UTi GROUP RhA	13 709 KWh
UTi GROUP Est	3 343 KWh

#### Consommation électrique en KWh



**Taux de voitures hybrides sur le total des véhicules de la société 2021 : 7,4 %.**

\*Destruction des Déchets et Equipements Electriques et Electroniques.

# Maîtrise des risques environnementaux

## Promouvoir la dématérialisation des documents et réduire notre impact environnemental

### Enjeux

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 des demandes clients et des engagements en matière de réduction de nos déchets.

### Politique

Le plan UTi GROUP 2024 prévoit la systématisation de la dématérialisation des documents.

Ce projet est piloté par la Direction Qualité RSE.

Notre action est basée sur :

- Une baisse des consommables d'impression et de la consommation d'énergie
- La dématérialisation des documents  
Exemple : Bulletins de paie, propositions commerciales, ordres de mission, factures, supports électroniques pour notre communication et nos enquêtes.

### Actions mises en œuvre

Déploiement en 2017/2018 d'un 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 à travers notre ERP au format PDF des:

- Ordres de mission
- Bulletins de paie\*
- Bulletins d'information.

Archivage au format électronique des dossiers clients et des missions.

Tests techniques intégralement digitalisés.

Début de la dématérialisation du dossier du personnel.

Etablissement d'un premier bilan carbone.

\* Hors solde de tout compte.



Objectif pour 2024 :  
Maintenir 80% de factures dématérialisées.

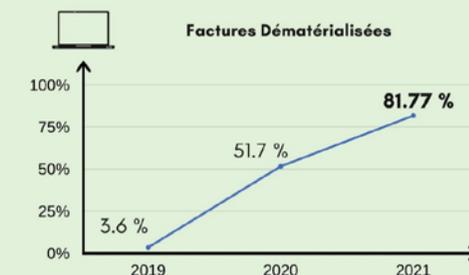


Emission 2021 : **440 t CO<sup>2</sup>e**  
Soit : 2,4 t CO<sup>2</sup>e par Collaborateur/trice



### Documents dématérialisés :

	2021	2020	2019
Factures	81.77 %	51.7%	3.6%



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

Tests techniques :  
**100% depuis janvier 2019** pour le groupe.

Ordres de mission :  
**100% depuis novembre 2018** pour le groupe

Bulletins d'information:  
**100% depuis avril 2017**



Maintenir l'index égalité Homme / Femme.  
Aucune alerte en matière de discrimination.



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

	2021	2020	2019
+ de 50 ans	69	79	80
Au 31/12	37.91%	40.1%	37.6%
Handicapés (au 31/12)	5	6	7
	2,75 %	3.05%	3.1%
Nationalités Effectifs	15	16	21
Embauches	8	8	10



	2021	2020	2019
Embauches de Femmes	11	8	24
	22.5%	20.0%	36.9%
Tx. Femmes Saliées	46	53	60
	25.56%	27.0%	27.2%
Direction % Femmes	3	3	4
	50.0%	50.0%	57.1%

- Index égalité Homme/Femme : **91%**.
- **100%** du service recrutement a signé la connaissance des 25 critères de discrimination.
- Taux de féminisation du Conseil d'administration : **40%**.

# Maîtrise des risques sociétaux

## Promouvoir la diversité et l'égalité des traitements

### Enjeux

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

### Risque

Non-respect des valeurs et engagements.

### Politique

Les valeurs d'UTi GROUP. ne laisse place à aucune forme de discrimination.

UTi GROUP. s'engage à œuvrer pour l'égalité de traitement entre ses collaborateurs/trices.

Le groupe se fonde sur la compétence, la performance et l'expérience de chaque collaborateur/trice.

UTi GROUP. s'engage à respecter les textes Internationaux, Européens et la Législation Française en matière de discrimination.

Ces valeurs sont pilotées par la Direction des Opérations et la Direction Qualité RSE.

### 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 avec les engagements d'UTi GROUP en matières de diversité et égalité.

Mise en œuvre d'un référent éthique (cellule d'écoute, communication à travers les lettres d'informations et notre outils de gestion, intégrations des moyens de suivi des alertes Ethiques).

Signature de la Charte de la Diversité.

### Les rémunérations et leurs évolutions

Les salaires sont supérieurs ou égaux aux salaires préconisés par la convention collective.

En 2021, le salaire moyen dans le groupe a augmenté de 1.44% [EC1].

L'analyse des salaires moyens\* montre que pour :

- Les cadres : Le salaire moyen des femmes est de 4,07% supérieur à celui des hommes alors qu'il était déjà de 11,97% supérieur en 2020
- Les ETAM : Le salaire moyen des femmes est de 8,43% supérieur à celui des hommes alors qu'il était de 6.89% supérieur en 2020.

\* UTi GROUP. considère en affinant les critères par la fonction, l'expérience et le niveau de formation qu'il n'y a pas d'écart significatif entre les Femmes et les Hommes.





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

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



### Code de conduite des fournisseurs

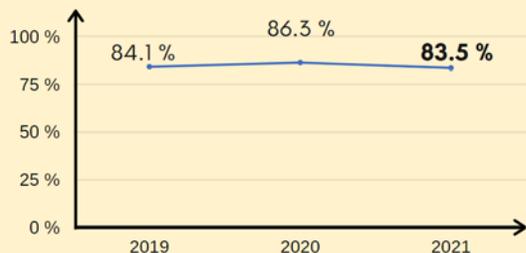
Signataires : **100%**



### Satisfaction des collaborateurs/trices sous-traitants en %

2021	2020	2019
83.5%	86.3%	84.1%

### Satisfaction des collaborateurs/trices sous-traitants en %



# Maîtrise des risques sociétaux

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

### Enjeux

Une partie des collaborateurs/trices d'UTi GROUP. sont rattachés à d'autres sociétés de service ou sont indépendants.

La formalisation de règles claires dans la relation entre UTi GROUP. et ses sous-traitants est primordiale voire obligatoire.

### Risque

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

### Politique

Transparence, les règles des collaborations avec nos sous-traitants sont définies dès le début de la relation commerciale.

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, de déontologie et adhésion à notre démarche Qualité RSE.

Un sous-traitant en mission pour UTi GROUP. est géré de la même manière qu'un(e) collaborateur/trice salarié(e).

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

### Actions mises en œuvre

UTi GROUP. 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

UTi GROUP. manage ses sous-traitants de la même manière que ses collaborateurs/trices.

La satisfaction des sous-traitants est mesurée comme nos collaborateurs/trices internes.

Les sociétés sous-traitantes sont évaluées annuellement.

# Maîtrise des risques sociaux

## Garantir la santé et la sécurité

### Enjeux

UTi GROUP n'exerce pas d'activité à haut risque.

En revanche la **santé** et la **sécurité** au travail sont des éléments essentiels dans la gestion de ses ressources humaines pour avoir une **activité pérenne**.

### Risque

Perte de confiance et de motivation de nos collaborateurs/trices.

### Politique

La Direction Générale se veut attentive à la santé et la sécurité de ses salariés.

UTi GROUP. s'engage à œuvrer sur ses sites pour un environnement de travail sûr et serein. La conciliation de la vie personnelle et de la vie professionnelle est une des valeurs d'UTi GROUP.

Pour nos collaborateurs/trices, les procédures régissant les missions rappellent l'obligation du respect des consignes de sécurité.

La Direction Qualité RSE est chargée de communiquer sur ce thème.

### Actions mises en œuvre

Le siège d'UTi GROUP. est équipé de deux défibrillateurs et des collaborateurs/trices ont été formé(e)s :

- Sauveteur Secouriste du Travail
- A 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 collaborateurs/trices sur site client précise l'obligation de prendre connaissance et d'appliquer les consignes de sécurité du site d'intervention.

Télétravail : Dès 2016, UTi GROUP. s'est organisé pour la mise en place du télétravail.

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

Le 1<sup>er</sup> décembre 2019, la Direction du groupe a complété ce dispositif en signant la « Charte du Télétravail ».

Pour l'année 2021 UTi GROUP. a :

- Favorisé le télétravail pendant les périodes de confinement.
- Equiper ses collaborateurs/trices de tous matériels nécessaires (ordinateurs, fauteuils,...)
- Administrer masques et gels
- Mise en place d'un système de rotation de présence dans les locaux, entre les confinements, afin de réduire au maximum les risques de contamination Covid.



Assurer un **environnement sûr et serein** à nos collaborateurs/trices.

Maintenir le taux d'**absentéisme** moyen par personne **inférieur à 15%**.



Les absences 2021, hors congés légaux, représentent **1957** jours dont **190** jours de congés maternité, paternité et congés parentaux.

En 2020, elles représentaient **2048** jours dont **109** jours de congés maternité, paternité et congés parentaux.

Pour 2021, le groupe décompte **2 accidents** du travail reconnu par la CPAM, soit **12 jours** d'absence [LA7].



	2021	2020	2019
Effectif moyen	191	202	248
Absences moyenne hors congés légaux par personne (%218j)	4.7%	4.6%	6.2%
Taux accident du travail	1.1%	0.5%	1.2%
Jours prod / jour télétravaillé	36.9%	30.8%	1.3%
Collaborateur / collaboratrice ayant télétravaillé	80.6%	90.6%	2.0%

# Maîtrise des risques sociaux

## La qualité du dialogue social

### Enjeux

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

### Risque

Isolement, découragement de nos collaborateurs/trices et réduction des effectifs.

### Politique

Communication à destination des collaborateurs/trices, à travers le portail d'entreprise 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.

Les managers assurent les actions validées par la Direction Générale.

### Actions mises en œuvre

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

#### Procédures d'information

Les collaborateurs/trices d'UTi GROUP. sont informé(e)s à travers plusieurs vecteurs :

- Le site institutionnel d'UTi GROUP.
- Le portail d'entreprise. Ce dernier conserve les documents d'entreprise et les communiqués.
- La lettre d'information Qualité RSE. Ce bulletin d'information paraît plusieurs fois par an. Il aborde des thèmes liés à notre certification ISO9001, notre démarche RSE et les actions RH ou recrutement.
- Manifestations conviviales en fonction du contexte sanitaire. Ces manifestations sont des vecteurs d'échanges, d'informations et de cohésion de l'ensemble des collaborateurs/trices. Elles se déclinent en réunions, buffets, afterworks, actions associatives ...
- Les instances représentatives du personnel
- Collecte des suggestions
- ...



Répondre aux sollicitations des salariés et de leurs représentants.

Informers les collaborateurs/trices sur la marche du groupe.

Obtenir un taux de satisfaction collaborateurs/trices supérieur à 75%.



#### Bulletins 2021 :

3 Bulletins Qualité

11 Bulletins de loisirs (jeux, challenges,...)

#### Consultation du site web

Moyenne mensuelle

2021	2020	2019
802	680*	800

\*Nouveau site internet et mécanisme de comptabilisation

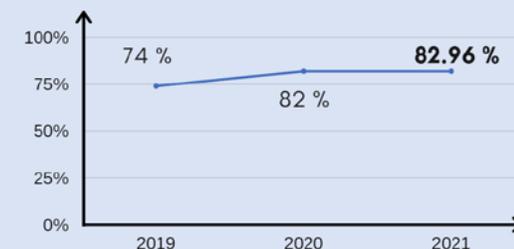


#### Facilité de dialogue avec hiérarchie

2021	2020	2019
83%	86.4%	75.1%



Satisfaction de l'ensemble des collaborateurs/trices du groupe



# Maîtrise des risques sociaux

## Garantir une gestion efficace des missions

### Enjeux

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

Les suivis des missions permettent une meilleure anticipation de nos clients.

### Risque

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

### Politique

Utilisation des suivis de mission par le service commercial, prévus dans nos procédures, afin d'établir une relation régulière avec le client.

Ils permettent le renforcement du lien avec nos donneurs d'ordre et l'identification des fins de mission potentielles par les commerciaux.

La Direction des Opérations évite et/ou anticipe les retours de collaborateurs/trices, afin de limiter ces périodes de transition.

### Actions mises en œuvre

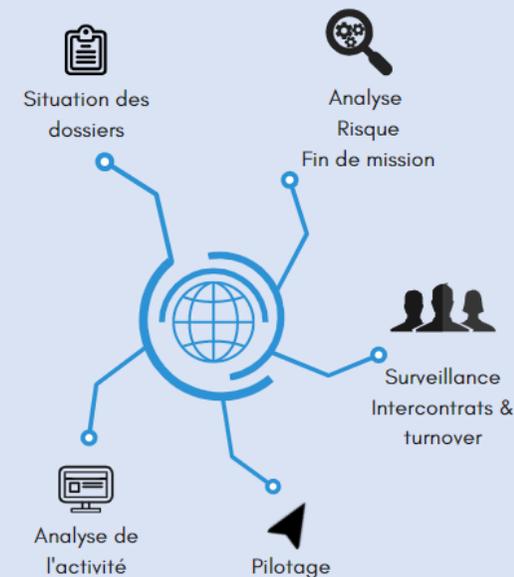
Notre outil de gestion émet des reportings automatiques aux différents services :

- Suivis de mission clients et collaborateurs/trices
- Ordres de mission non émis
- Analyse de l'activité, des saisies des Comptes-Rendus d'Activités
- Surveillance de l'activité partielle
- Tableau de bord.

Analyse des risques de fin de mission est effectuée chaque semaine lors des réunions Commerciale et de gestion des risques.



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



 Taux de satisfaction en mission des clients



# Maîtrise des risques sociaux

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

### Enjeux

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 collaborateurs/trices. Il est donc vital de maintenir 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/trices tout au long de leurs carrières, en produisant des supports de formation sur ses métiers.

UTi GROUP. s'engage à maintenir voire accroître la formation de ses équipes. Nous mettons à disposition dans nos locaux des salles et matériels dédiés aux formations.

Ces actions sont pilotées par la Direction des Opérations, elles sont complétées dans la mesure du possible par l'obtention de certifications.

### Actions mises en œuvre

Analyse des Appels d'Offre par technologies.

Recueil des :

- Besoins clients lors des visites commerciales et des suivis de mission clients.
- Demandes des collaborateurs/trices lors des suivis de mission, entretiens annuels et professionnels.

Mise à profit des périodes d'Inter-contrat pour :

- Former les collaborateurs/trices
- Remise à niveau technique
- Documentation
- Partage de savoir
- ...



Maintenir un taux de satisfaction clients supérieurs à 75%.



### Formation

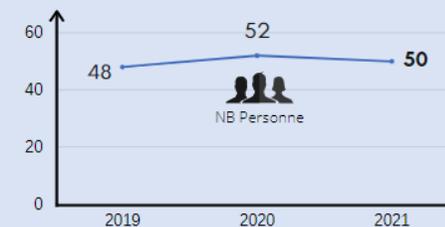
**50 personnes formées**

**1441.50 heures**

**29 heures / personnes formées**



Formation



Niveau de Satisfaction formation : 73.35%.

Cohérence des formations avec les souhaits collaborateurs/trices : 82.22%.



Taux de satisfaction en mission des clients



# Maîtrise des risques sociaux

## Assurer l'attractivité du recrutement

### Enjeux

Recruter des femmes et des hommes capables de **renforcer les compétences de notre groupe** est un enjeu primordial. La croissance d'UTi GROUP. 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 collaborateurs/trices 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 objectifs :

- Conforter le développement du groupe,
- Anticiper les départs de collaborateurs/trices.

L'objectif du service recrutement est de :

- Confirmer la politique d'intégration de nos nouveaux collaborateurs/trices
- Améliorer le taux de présence de ces collaborateurs/trices à la fin de la période d'essai
- Réduire le taux de désistement avant intégration des candidat(e).

La Direction des Opérations coordonne la bonne application de ces actions.

### 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 immédiate des missions.



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%.

Plan de recrutement (\*)

	Paris	48
	RhA	10
	Est	8



Nombre d'embauches (\*)

	Paris	27
	RhA	11
	Est	9



Réalisation du plan : **71.21%**

Présents FPE (\*\*) : **45.45%**

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

	2021	2020	2019
<b>Groupe</b>	<b>30%</b>	15%	39%
Paris	<b>19%</b>	0%	19%
RhA	<b>55%</b>	50%	100%
Est	<b>33 %</b>	<b>33 %</b>	86%

Taux de présence fin de périodes d'essai (\*)

	2021	2020	2019
<b>Groupe</b>	<b>64%</b>	59%	68%
Paris	<b>52%</b>	52%	65%
RhA	<b>64%</b>	63%	89%
Est	<b>100%</b>	83%	57%

(\*) hors désistement à l'embauche

(\*\*) Fin de Période d'Essai

# Maîtrise des risques sociaux

## Réfréner contre le turnover

### Enjeux

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

### Risque

Réduction de l'effectif de nos collaborateurs/trices internes.

### Politique

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

Elle est bâtie suivant 2 axes :

- Le service recrutement doit permettre une qualification approfondie des profils des candidat(e)s ainsi qu'une meilleure intégration des jeunes embauchés.
- Le service Ressources Humaines doit :
  - Accompagner nos collaborateurs/trices
  - Effectuer les entretiens annuels, professionnels
  - Elaborer les plans de carrière (rémunération, formation,...).

### Actions mises en œuvre

Suivi de mission collaborateurs/trices et clients

Enquête de satisfaction

Entretiens périodiques

Communication

Avantages sociaux :

- Cartes ou tickets restaurant
- Participation aux frais de transport en commun, frais kilométriques, voitures de fonction, péages,...



Nous avons comme objectif pour 2024, un taux de turnover inférieur à 20%, complété d'un taux de satisfaction des collaborateurs/trices est de de 80%.

L'objectif 2024 pour UTi GROUP. est d'atteindre 350 salariés



47 Embauches

6 Licenciements

+1,44% Evolution de la rémunération des collaborateurs/trices

L'effectif moyen 2021 est de 191.



Taux de turnover

2021	2020	2019
30.4%	25.5%	32.3%

Collaborateurs/trices



Taux de satisfaction mission



# Maîtrise des risques sociaux

## Fidéliser nos talents à travers une politique d'évolution de carrière

### Enjeux

La fidélisation de nos collaborateurs/trices opérationnel(le)s est un enjeu capital pour UTI GROUP. et l'accroissement de nos effectifs. Elle permet la **conservation de la connaissance** dans l'entreprise.

### Risque

Réduction de l'effectif de nos collaborateurs/trices internes.

### Politique

Collecter les aspirations et projets de nos salariés par :

- La tenue des entretiens annuels et professionnels
- Les suivis de nos collaborateurs/trices en mission.

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

L'enquête annuelle de satisfaction de l'ensemble des collaborateurs/trices du groupe complète ce dispositif.

### Actions mises en œuvre

#### Bilans de période d'essai

**Consultations du personnel – Enquêtes :** Nous mesurons la satisfaction des collaborateurs/trices tout au long de sa mission au sein du client et à travers une enquête de satisfaction annuelle pour l'ensemble du personnel.

**Gestion des carrières :** Dans notre démarche, nous portons une attention particulière à l'intégration et au suivi de nos collaborateurs/trices. Des rencontres et des bilans réguliers sont organisés à travers différents entretiens.

**Les entretiens de suivi de mission :** Ils permettent de faire le bilan des activités pendant la période écoulée, d'apprécier les points forts, motivations, points à améliorer et de définir des objectifs d'action pour la période à venir.

**Les entretiens individuels : [LA12] L'entretien annuel et l'entretien professionnel,** permettent de faire un bilan sur les résultats obtenus (réussites, formations,...), de définir les objectifs pour l'année à venir et de l'évolution de carrière.



Maintenir un taux de satisfaction collaborateurs/trices supérieur à 75%.

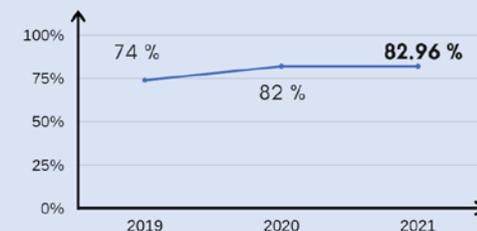


#### Taux de réalisation des entretiens des collaborateurs/trices au 31/12 en %

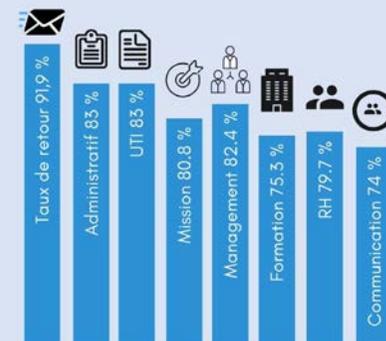
	2021	2020	2019
Annuels	84	90	85
Professionnels	90	83	90



#### Satisfaction de l'ensemble des collaborateurs/trices du groupe



Satisfaction de l'ensemble des salariés du groupe par thème



# Maîtrise des risques sociaux

## Capitaliser notre savoir-faire en interne

### Enjeux

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/trice externe est identique à celui de nos salariés.

De plus, le turnover des collaborateurs/trices externes est très supérieur à celui de nos collaborateurs/trices internes pour une moindre marge.

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

### Risque

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

### Politique

Depuis 2017, UTi GROUP. privilégie le placement de ses collaborateurs/trices internes et limite le recours à la sous-traitance.

Cette action suivi par la Direction Générale, 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.

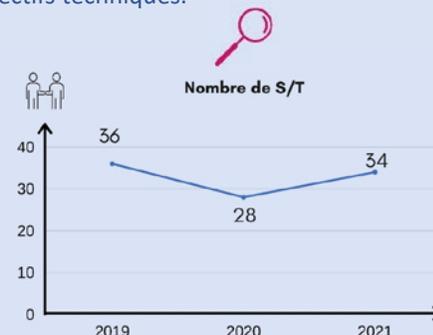
Encourager le service recrutement à privilégier l'embauche de salariés.

La négociation systématique des tarifs d'achat par un service dédié, a permis d'améliorer sensiblement la marge.

Obligation des commerciaux à appliquer la nouvelle politique du groupe en matière de sous-traitance.



Nous avons comme objectif pour 2024, un taux de de sous-traitance inférieur à 15% dans nos effectifs techniques.



Nombre sous-traitants  
Au 31/12

	2021	2020	2019
Personne	34	28	36
Société	30	25	34



Production sous-traitants (jours)

	2021	2020	2019
Production	6 476	6 095	8 696

% de sous-traitants dans l'effectif :

	2021	2020	2019
Technique	21.8%	16.8%	17.9%

% de la production technique par les sous-traitants :

	2021	2020	2019
% Technique	18.2%	18.2%	17.4%

### 3. Complément sur les thèmes obligatoires

#### **Evasion fiscale, ce thème n'est pas abordé de notre analyse des risques de cette année.**

UTi GROUP. 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 commissariat aux comptes indépendant.

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

L'activité et les services produits par UTi GROUP. 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 mais également d'une alimentation responsable, équitable et durable.**

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

L'activité d'UTi GROUP. 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, UTi GROUP. a signé notamment des accords sur les 35h et la participation. Ils régissent toujours les relations entre UTi GROUP. 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, UTi GROUP. démontre sa capacité à être une entreprise responsable. La conformité aux lois et règlements sont des exigences qui ne souffrent d'aucune exceptions ni arrangements.



**Vérification du rapport par un organisme tiers.**



**Cabinet de Saint Front**

3, rue brindejonn des moulinais  
31 500 TOULOUSE  
Tél : 05 61 24 74 40

**En savoir plus.**



**Direction Qualité et RSE**

[Benoit.aumard@uti-group.com](mailto:Benoit.aumard@uti-group.com)

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