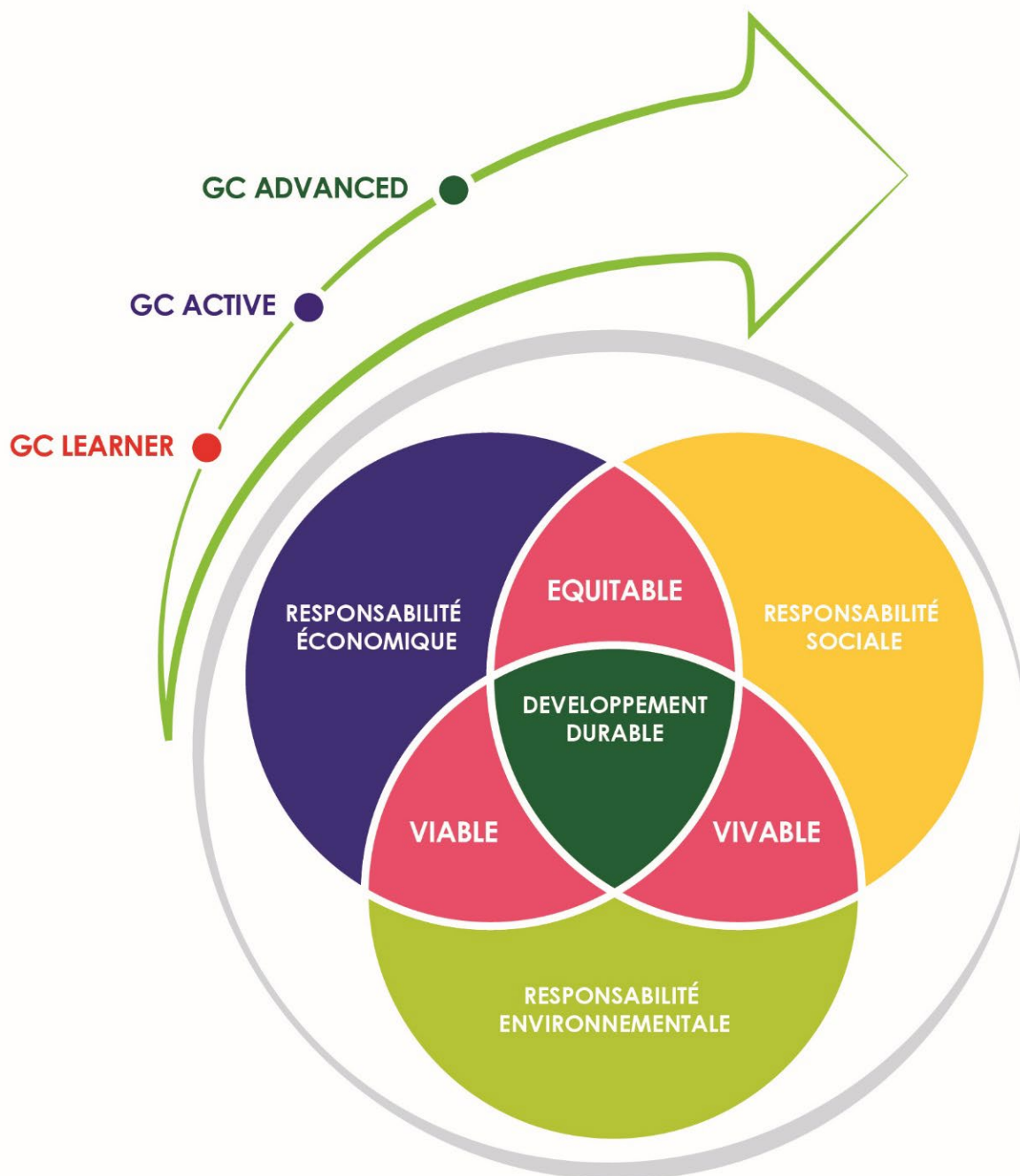


COP-COMMUNICATION DU PROGRES 2022



SIEGE SOCIAL & ATELIER

ZAC DU MOULIN
12 rue du Meunier
BP 63103 Roissy en France 95975 ROISSY
CHARLES DE GAULLE CEDEX
Téléphone : +33 (0)1 73 27 20 00
Télécopie : +33 (0)1 30 11 24

Mail: info-aero@uuds.com

Web: www.aero.uuds.com

GEIE

RCS Créteil 480 944 008
SIRET 480 944 008 0014
APF 82997

SOMMAIRE

Déclaration du Dirigeant

Préambule

- ✓ Modèle de management et limites



Défi Social

- ✓ Stratégie RH
- ✓ Droits de l'Homme
- ✓ Normes Internationales du Travail



Défi Planète

- ✓ L'atténuation du changement climatique
- ✓ La réduction de la consommation des ressources
- ✓ La protection de l'environnement



Défi Ethique

- ✓ Nos principes
- ✓ Etendre nos principes à nos fournisseurs et influencer la chaîne de valeur

Défi Survie

- ✓ Notre approche du Développement Durable
- ✓ Engagements et Actions publiques d'intérêts nationale et internationale

DECLARATION DU DIRIGEANT



Aujourd'hui, encore plus qu'avant, aucune entreprise ne peut se focaliser sur sa quête de performance économique en négligeant le "facteur de progrès qu'est l'Homme" : derrière chaque initiative il y a des acteurs engagés.

La « responsabilité » est un devoir de rendre des comptes sur ses actes et d'en assumer les conséquences. Elle implique une délibération préalable d'ordre moral pour définir ce devoir, et se traduit par une formalisation institutionnelle, ce que nous faisons au travers de cette COP depuis 4 années.

La pression des sociétés civiles et les impacts réglementaires ont renforcé le champ de responsabilité de notre Groupe UUDS, principalement dans notre croissance « à l'international ».

Conscient de ces nouveaux enjeux et soucieux d'y répondre, nous prenons en compte les implications économiques, sociales et environnementales de nos activités en France et dans le monde.

Notre volonté de nous comporter en entreprise socialement responsable nous fait opter pour une approche progressiste, pérenne et équilibrée de nos activités et intègre nos interactions avec les parties prenantes sur une base volontaire.

En formalisant et renouvelant notre engagement au sein du GC, nous agissons de façon responsable à l'échelle de nos opérations mondiales et nous renforçons notre culture axée sur la croissance durable et rentable. Cette politique nous permet d'exprimer publiquement l'importance que nous accordons à la responsabilité d'entreprise dans tous les aspects de nos activités et d'en garantir l'harmonisation dans toutes nos unités d'affaires et à tous les acteurs de nos chaînes de valeurs.

Conformément à la signature du Pacte Mondial des Nations Unies en Février 2013, et à notre vision des activités à long terme, nous nous efforçons d'être une référence au sein de notre secteur industriel en matière de responsabilité sociétale d'entreprise, en mettant en œuvre une série d'engagements clairement identifiés, transparents et équitables pour s'assurer que notre croissance rentable va de pair avec la promotion des valeurs sociales et la qualité de l'environnement.

En tenant compte de nos priorités et de nos valeurs, des 10 principes du Global compact auxquels nous avons adhéré, nous nous sommes fixés 4 ambitions prioritaires cohérentes avec notre stratégie et notre fonctionnement au quotidien, répondant aux 21 critères du GC Advanced.

Notre COP contient une description des Politiques et actions mises en œuvre dans les domaines suivants :

- **Droit de L'Homme (Défi Social)**
- **Normes Internationales du Travail (Défi Social)**
- **Environnement (Défi Planète)**
- **Lutte contre la corruption (Défi Ethique)**

Défi Social



Le respect des Droits de l'Homme : Le bien-être des salariés via la promotion, le développement des compétences et des conditions de travail motivantes répondent **largement** à la réglementation en vigueur.



Les Normes internationales de travail : Le respect des normes internationales de travail (telle l'Organisation Internationale du Travail), les conditions de travail de nos salariés fait partie de nos principales priorités. Sur l'ensemble de nos défis une analyse des risques est réalisée par processus et partagée à l'ensemble des pilotes de processus.

La recherche de l'efficacité n'est jamais réalisée au détriment de la sécurité des personnes.

Défi Planète



La Protection de l'environnement : Le respect de la législation, du code de l'environnement et les exigences de nos clients sont considérés comme des recommandations minimales à notre politique environnementale. Nous renforçons notre collaboration avec des filières de collecte et de traitement pour valoriser nos déchets recyclables et déployer des principes d'économie circulaire dans l'ensemble de notre système de gestion.

Défi Ethique



La lutte contre la corruption : Notre devoir de se conformer à toutes les lois relatives à la corruption, la mise en place de procédures internes fiables et surveiller ses évolutions. Notre collaboration avec des institutions pertinentes sur les questions (des pratiques anticoncurrentielles, le marketing responsable...) car l'image que nous véhiculons doit refléter nos valeurs.

Défi Survie



Développer la Stratégie et les Opérations en déployant des modèles économiques adaptés qui contribuent autant à la pérennité de l'entreprise qu'à la création de la valeur ajoutée pour les parties prenantes associées. En cela nous soutenons les objectifs généraux de l'ONU et initions des partenariats avec des tiers crédibles de contrôle car nous avons la volonté de transparence.



POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE UUDS

Les différents pôles managériaux de l'ensemble du groupe UUDS se voient affecter des responsabilités pour la démultiplication de nos engagements et des actions pertinentes suivant nos Chartes de Responsabilité.

En signant la charte d'entreprise responsable le 19 février 2013, nous nous engageons au sein de Global Compact des Nations Unies et les choisissons comme partenaire privilégié pour nous accompagner dans cette démarche. Aujourd'hui, nous affirmons encore notre volonté pour le progrès de la responsabilité sociétale. Nous continuerons d'orienter nos actions vers l'adoption et la mise en œuvre des 10 principes fondamentaux et des 21 critères supplémentaires relatifs à nos **4 défis majeurs** : **social**, **planète**, **éthique** et **survie** en vue du développement durable.

UUDS ambitionne de diversifier et développer ses activités sur le plan national mais aussi à l'échelle internationale.

Et cela va sans dire que nous devons prospecter les potentialités et les opportunités d'affaire qui ne se soustraient pas de nos politiques et surtout suivant la conformité aux exigences légales et réglementaires en vigueur ainsi qu'à notre Politique Groupe définie. Nous devons maintenir le cap de l'excellence dans nos prestations, nos services et

dans nos relations envers toutes les parties intéressées pour une croissance durable de nos activités.

Ainsi pour être cohérent avec notre politique et stratégie de développement, nous nous engageons à mobiliser les moyens humains et matériels nécessaires au respect de nos engagements, à l'atteinte de nos objectifs d'entreprise responsable.

La démarche d'amélioration continue des systèmes de management doit sans cesse être développée en vue de maintenir la performance globale en accord avec la politique stratégique du groupe UUDS.

La Direction est clairement impliquée dans la gouvernance et le leadership de la démarche RSE et ne tolère aucune forme d'écarts. L'ensemble du personnel doit s'assurer au quotidien de ne pas se rendre complice de violation de nos valeurs d'entreprise responsable qui nous engagent au plus haut niveau des normes de responsabilité nationales et internationales.

Gilles NEGRE

Président Directeur Général UUDS

Le PDG

Monsieur Gilles NEGRE

1

Préambule



Le modèle de management

Suite à 3 années de publication de COP et d'adhésion au Global Compact niveau Advanced, nous avons veillé, autant que possible, à nous conformer au modèle de management ci-dessous. Nous avons tenu compte des suggestions de bonnes pratiques RSE, des indicateurs suggérés par le Global Reporting Initiatives (GRI),

afin de pouvoir transmettre un rapport qui reflétait au plus juste l'engagement des parties prenantes dans notre mobilisation pour un développement durable. Nous poursuivons notre démarche d'amélioration continue en intégrant diverses pratiques mesurées par des indicateurs plus avancées pour le soutien et la réalisation des objectifs généraux de l'ONU.

Après une première année de publication en 2013, nous mesurons nos premiers résultats en 2014. Nous ne sommes qu’au début de la mise en place de la RSE chez UUDS.

2015 a été le théâtre de la fin de la mise en place des pierres angulaires permettant de supporter notre démarche RSE.

2016 a permis une mise en place de nos premiers objectifs.

De 2016 à 2019 nous sommes entrés dans un pilotage structuré de notre politique RSE qui consiste à mettre en œuvre nos engagements et à progresser durablement.

En 2020, suite à la pandémie mondiale COVID-19, UUDS s’est orienté vers un marché répondant parfaitement aux exigences de l’OMS et

aux initiatives de l’ONU cependant à dû stopper l’adhésion au niveau Advanced.



Nos engagements, au nombre de 10 (Social 3 ; Planète 3 ; Ethique 1 ; Survie 3) ont été définis et classés par les membres de la Direction en fonction de leur importance, du niveau de maturité ou de performance (existence d’objectifs, d’indicateurs de performance, niveau de la notation externe) ou points de vue d’autres parties prenantes. Ils représentent nos priorités en matière

CRUCIAL	Satisfaction client
	Pérenité de nos activités
	Financements
	Conformité aux règles et règlements
TRES IMPORTANT	Transparence de gouvernance
	Loyauté des pratiques
	Respect des droits humains dans nos activités, égalité des chances
IMPORTANT	Qualité de vie au travail
	Gestion des risques
	Offre de produit développement durable et la vision environnementale
	Mobilité interne
VISIBLE	Mécénat

Les limites

En 2020, suite à la pandémie mondiale, COVID-19, UUDS a arrêté de publier auprès du Global Compact cependant a maintenu son niveau d'exigences.

En 2018 et 2019, UUDS s'est stabilisé et a amélioré sa performance à tous les niveaux.

En 2017, notre système a traversé une période trouble par la vacance de plusieurs postes clés de notre organisation, ce qui ne nous a pas facilité le suivi, l'amélioration et la concrétisation de certaines de nos ambitions, d'autant plus que nous sommes en phase de déploiement de nos engagements RSE. Le manque de connaissance des référentiels reconnus et pertinents nous a conduit à formaliser notre propre référentiel, lequel pourrait paraître, pour les plus expérimentés, incomplet.

Notre référentiel est le fruit de la collecte d'informations toutes placées sous la responsabilité du Directoire (COMEX, constitué du (Président Directeur Général, Directeur Administratif et Financier, Directeur du business Développement, Directeur des Opérations).

- **Données Sociale : DRH**
- **Données Planète : COMEX**
- **Données Ethique : COMEX**
- **Données Survie : COMEX**

Notre référentiel s'appuie sur les principes généraux définis par le Groupe en matière de périmètre, responsabilité et contrôle. Nous tenons à disposition des éventuels demandeurs les données brutes et les méthodes de calculs qui ont servi à publier nos résultats.

Notre COP intègre, applique et fournit des informations sur les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI) couvrant les aspects suivants d'UUDS en matière de hauts standard de transparence et divulgation:

- Economiques → **Défi Survie**
- Environnementaux → **Défi Planète**
- Sociaux → **Défi Social**



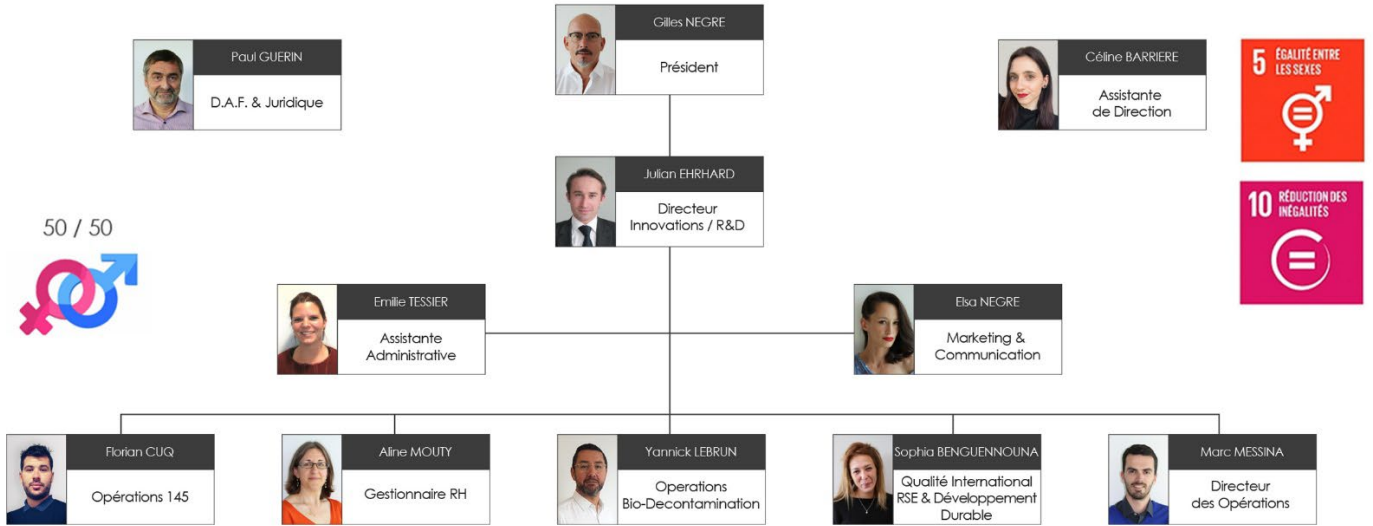
En complément de notre système de validation interne, par soucis de transparence et de validation de notre performance, nous avons opté pour une évaluation de notre politique RSE par ECOVADIS.

Nos plans d'actions mis en œuvre depuis la fin de l'année 2014 ont eu des résultats encourageants. Les derniers Audits d'Ecovadis datant de 2016 (62/100), 2017 (64/100), 2018 & 2019 (68/100), 2020 & 2021 (72/100) [révèle publiquement](#) notre progrès sur l'ensemble des thèmes de la RSE. Cela nous a valu, pour la quatrième année consécutive, une place parmi le top 5% des entreprises évaluées (comme fournisseur d'Air France) et donc la validation du niveau GOLD Ecovadis.

Chaque directeur est responsable des données produites. Le contrôle s'effectue par analyse du Directoire. En cas de données incohérentes ou manquantes, il sera fait mention de notre incapacité à délivrer une valeur permettant d'attester la performance de l'action réalisée.

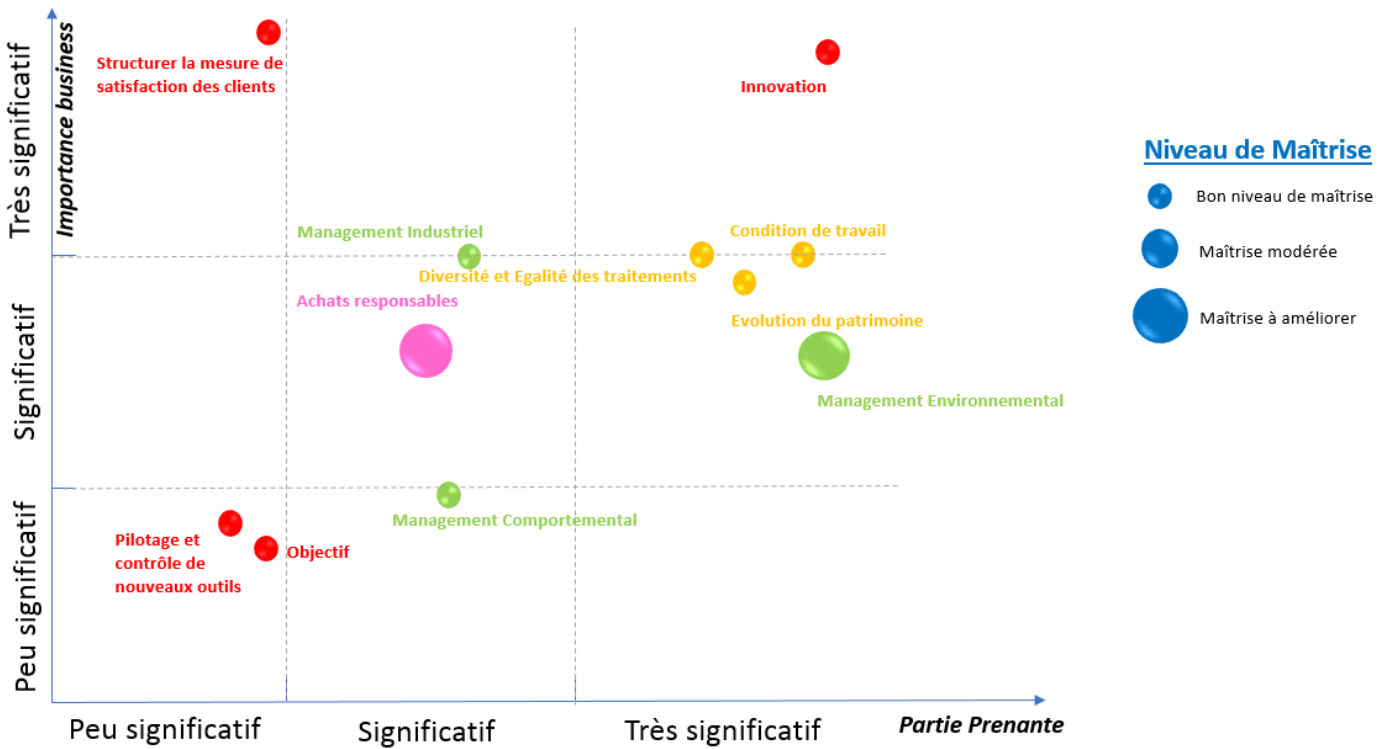
Engagé dans un processus d'amélioration continu, nous compléterons ce référentiel pour l'adapter aux évolutions du Groupe UUDS. Notre référentiel est le fruit de la collecte d'informations toutes placées sous la responsabilité du directeur de l'entreprise.

Notre Comité Directeur



Notre Matrice de matérialité

La COP contenait des indicateurs de mesure permettant de réaliser notre matrice de matérialité.



2

Notre défi SOCIAL



Stratégie Ressources Humaines

Nous savons d'expérience que nos collaborateurs veulent être associés à ce qu'il y a de mieux : le meilleur employeur. Ils s'attendent à ce que nous menions nos activités selon une approche durable sur les plans éthique et social.

La satisfaction de ces attentes contribue au succès de notre entreprise et nous permet de fidéliser nos collaborateurs, d'attirer des professionnels compétents, de prolonger nos principaux contrats et de relever de nouveaux défis.

La responsabilité sociale est l'une de nos valeurs clés. Elle est à la base de notre modèle d'affaires de service de proximité qui a été conçu pour favoriser des relations étroites avec nos collaborateurs, nos clients. Cela signifie pour nous :

- La santé, l'épanouissement de tout collaborateur contribuant à l'atteinte de nos objectifs ;
- L'accompagnement de certains pour le partage de nos ambitions.

En retour nous nous efforçons de renforcer la satisfaction et la confiance de nos collaborateurs, nos clients.

Pour concilier croissance et développement des Hommes, UUDS déploie depuis 2013 une politique de ressource humaine active axée autour de la gestion et du développement des compétences permettent d'anticiper les évolutions de l'emploi et d'ajuster les ressources aux besoins, tout en préservant la satisfaction au travail.

Cette démarche s'appuie sur 4 principes fondamentaux :

- **Transparence sur la stratégie du Groupe**
- **Anticipation des évolutions métiers par des professionnels référents**
- **Mise en mouvement des compétences au service du développement du Groupe et de celui de ses parties prenantes**
- **La satisfaction au travail**

Cette dynamique qui place le développement des compétences et la satisfaction au travail au cœur de nos ambitions s'articule autour d'un calendrier pluriannuel avec l'objectif de veiller à la satisfaction de ses parties prenantes et au renforcement de sa compétitivité.



1- DROIT DE L'HOMME

UUDS s'engage à promouvoir et respecter les droits de l'homme en se référant à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

Nous nous inscrivons dans une logique consistant à respecter et faire respecter le droit à la confidentialité par le renforcement de la protection des données personnelles, la vie privée, la veille au respect de la dignité des collaborateurs, sous-traitants, intérimaires et fournisseurs.

Depuis 2015, 100% du personnel d'encadrement est sensibilisé aux valeurs managériales avec guide distribué.

En complément, et supporté par le guide des codes de conduite des salariés, UUDS encourage tout le personnel au respect du devoir de confidentialité.

Au-delà, nous encourageons l'innovation collaborative et valorisons la propriété des idées de nos collaborateurs.



2- NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

Les femmes et les hommes du Groupe UUDS constituent des équipes pluriculturelles à compétences multiples. Les entités favorisent la diversité, facilitent et accélèrent les transferts de connaissances, motivent et impliquent leurs collaborateurs, et encouragent leur engagement social et humain.

Les activités du Groupe se conforment aux conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), particulièrement :

- En favorisant et en respectant le dialogue social, la liberté d'association et la reconnaissance du droit à la négociation collective.
- En prévenant tout traitement dégradant ou inhumain notamment toute forme de discrimination, de harcèlement.
- En interdisant tout recours au travail forcé et au travail des enfants.

Notre déploiement à l'international s'assure de la sécurisation des modalités contractuelles de travail sur nos différentes entités, en se conformant aux réglementations nationales et aux normes internationales en vigueur. Dans ce cadre, nous définissons des parcours de pilotage, suivi et accompagnement en prévision des opérations à l'étranger, et ce, pour tous nos métiers.

Les problématiques « drogue et alcool en milieu professionnel » sont examinées par des mesures de prévention et sensibilisation des managers.

Dans le cadre de la surveillance et pour la démarche d'amélioration continue, la Direction d'UUDS examine de près la prise en compte de nos engagements d'entreprise responsable, par tous nos collaborateurs, afin de mieux s'engager avec les salariés et autres parties prenantes pour entendre leurs idées, aborder leurs préoccupations, améliorer les points faibles et protéger les « plaignants ».

Pour les questions d'éthique, environnementale et sociale, UUDS a établi des canaux de communication directs avec la Direction <https://qualite.uudsaero.net>. Ce canal d'alerte extranet est le moyen informatique accessible en interne et aussi en externe, par tous nos collaborateurs et parties intéressées. Cette "webligne" figure en signature de tous les mails officiels des cadres d'UUDS.



Par ailleurs, comme indiqué dans notre Guide des Codes de Conduite des salariés, il ne pourra être pris aucune mesure de sanction à l'encontre d'un collaborateur qui signalerait de bonne foi un manquement aux règles engageant nos responsabilités sociétales et concernant les objectifs généraux de l'ONU.

Nous respectons la liberté d'expression et encourageons les dénonciations.

Ainsi, les plaintes et réclamations de nos collaborateurs sont toujours prises en compte et traitées par la Direction ainsi que les représentants du personnel.

UUDS a des représentants du personnel (Délégués du Personnel) qui se réunit chaque mois avec le Dirigeant responsable et la Responsable des Ressources Humaines pour discuter des problématiques d'actualité (conditions de travail...), vérifier le progrès des mesures prises et les points à améliorer, concernant l'ensemble du personnel.

Nous déclarons n'avoir pas eu de cas d'abus concernant les normes du travail, ni aucun incident de discrimination au sein de notre entreprise depuis 2015, mise en place de la mesure.

3- EGALITE DES CHANCES EN INTEGRANT LE HANDICAP

L'égalité des chances est un principe d'équité que nous défendons avec la même ferveur que le respect, et qui regroupe :

- L'accès au développement personnel de son patrimoine de compétence : le nombre d'heures de formations réalisées est mesurés depuis **2015**. Par ailleurs le groupe UUDS maintient un niveau d'offre de stage élevé depuis 2015. Les passerelles de mobilité interne ne font qu'augmenter ainsi que les parcours d'accompagnement personnalisés.
- Le planning de formation annuel reste à l'objectif depuis 2015 et son taux d'efficacité est mesuré systématiquement.
- La garantie d'un cadre social légal formalisé : 100% de nos salariés sont couverts par une convention collective depuis la création de l'entreprise.
- La compréhension de la stratégie d'entreprise pour tous les niveaux de l'organisation : notre volonté de transparence, du renforcement du bien-être et notre contribution à la liberté d'association nous a permis d'organiser des forums de communication objectifs & résultats sur et de publier des newsletters.
- La garantie d'une rémunération prenant en compte les capacités et l'investissement individuels de chaque collaborateur (avec une politique de rémunération variable).
- En ce qui concerne la recommandation de l'ONU suivant laquelle l'accès à l'emploi et aux postes d'encadrement devra être équitable à l'égard des hommes et femmes, nous avons atteint depuis 2017 autant de femmes dans l'encadrement que d'hommes et un effectif féminin qui ne fait qu'augmenter
- Handicap : nous avons fait appel à l'association ALTHER dans ses axes de soutien « information » (avec 4 réunions organisées) et mobilisation (5 recherches d'emploi partagées). De plus, nous favorisons sur certaines activités de sous-traitance les entreprises employant des travailleurs handicapés (Gestion et valorisation des déchets). Nous employons des collaborateurs ayant un handicap (à chaque embauche une déclaration est faite par le salarié). De plus, une rétribution forfaitaire de 150€ est faite aux salariés ayant porté à notre connaissance un handicap ou ayant permis à l'entreprise de bénéficier d'une aide à l'embauche.
- Associé à cette dynamique, nous avons décidé depuis 2014, de renforcer nos engagements sur le respect des droits de l'homme.

4- PROMOTION DES DISPOSITIFS D'ATTRACTION OU DE FIDELISATION, DYNAMISATION DE NOTRE SYSTEME DE MOBILITE INTERNE ET DEPLOIEMENT A L'INTERNATIONAL

Dans ses missions au sein du groupe UUDS autant sur le plan national comme international, le pôle Ressources Humaines (RH) s'attèle à appliquer les directives des conventions internationales liés au travail et aux Droits de l'Homme.

L'enjeu de la fonction RH depuis 2016 est de fiabiliser les conditions de travail malgré la montée en puissance du groupe sur ses activités phares, en structurant l'évolution du patrimoine de compétence, tout en maîtrisant la masse salariale (et en utilisant tous les dispositifs incitatifs appropriés), afin de garantir notre industrialisation, notre innovation sans dégrader notre niveau de performance qualité. Pour cela depuis 2017, nous avons mis en place des VIE (Volontariat Internationale des Entreprises)

L'employabilité via la mobilité interne reste un facteur clé de succès dans l'implication des collaborateurs et la satisfaction dans l'emploi est suivie avec plusieurs mobilités internes.

Avec l'internationalisation des formations sous le couvert d'UUDS formation, le plan de formation est axé autour de thème impactant nos Produits et Services (Gestion de Projet, Formations Métiers, Amélioration Continue, Retour d'expérience...), la satisfaction Client (Maîtrise des risques, Résolution de problème, Formations Règlementaires...), nos activités Eco Responsables (RSE, Achats Responsables, ...).

D'un point de vue organisation, le règlement intérieur intégrant les principes de laïcité a été mis à jour et la spécification de développement informatique d'ERP « gestion de compétence » est toujours en cours de rédaction.

Dans le cadre d'aide gouvernementale à l'embauche, nous octroyons le versement d'une prime aux salariés concerné (contrat unique d'insertion, les aides embauche PME, handicap).

Afin de renforcer notre engagement concernant le Handicap, le groupe UUDS sous-traite à une Association pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH) la fabrication et le conditionnement de produits. Par ailleurs, UUDS fait appel à une entreprise employant des travailleurs handicapés dans le cadre de la collecte et la destruction des archives.

5- SATISFACTION DES COLLABORATEURS, IMPLICATION, ENGAGEMENT

De nombreuses études de l'Institut Gallup, centre de référence dans le monde, ont montré que les organisations avec une motivation / implication beaucoup plus élevée avaient, à unité comparable :

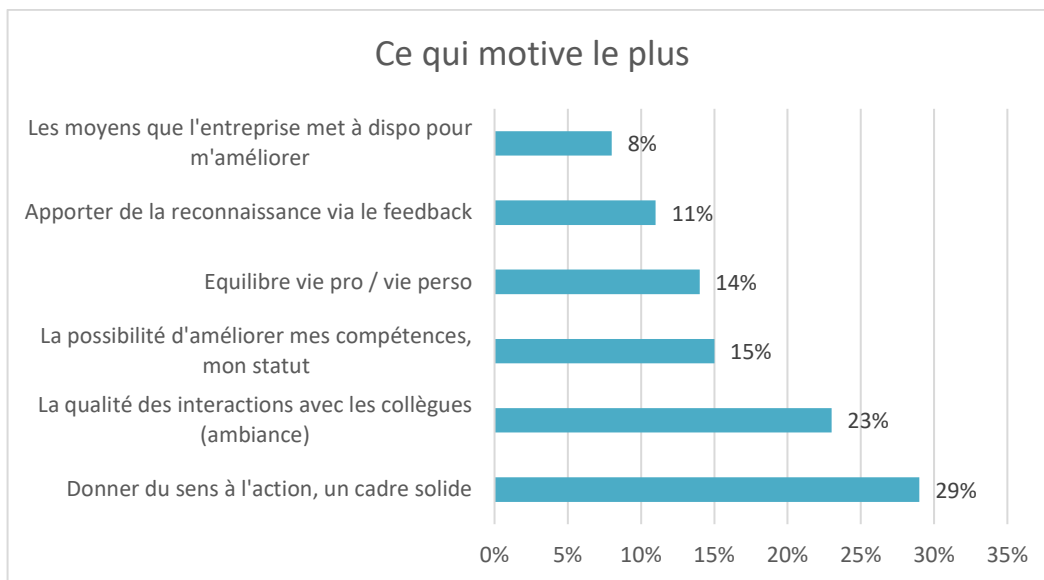
- 86% d'évaluation positive en plus, par les clients
- 78% de santé-sécurité en plus
- 70% de turnover en moins
- 16% de performance

Depuis 2015, UUDS a lancé un vaste chantier sur les leviers de motivation. Nous avons structuré notre démarche dans le workflow suivant :

- Une enquête divisée en 4 thèmes : motivations personnelles, motivations relationnelles, motivations liées à la tâche, motivation extrinsèque.
- Une analyse par le comité directeur du groupe UUDS
- Un plan d'actions par thème analysé

A ce stade de notre instruction, nous avons mis en lumière les constats suivants :

- La motivation est liée au salarié qui cherche à satisfaire ses besoins, en revanche, l'implication concerne l'attachement du salarié à son entreprise. Elle traduit l'adhésion du salarié aux valeurs de celle-ci. Le salarié impliqué travaille mieux et plus, mais il le décide lui-même. La réussite du salarié impliqué passe par la réalisation des objectifs de l'entreprise. La motivation et l'implication des salariés intéressent l'entreprise car elles sont des facteurs de performance.



- Apprendre à différencier les leviers en fonction de la génération de collaborateurs à laquelle on s'adressait :

Baby-Boomers
(1946 – 1964)

Génération X
(1965 – 1980)

Génération Y
(1980 – 2000)

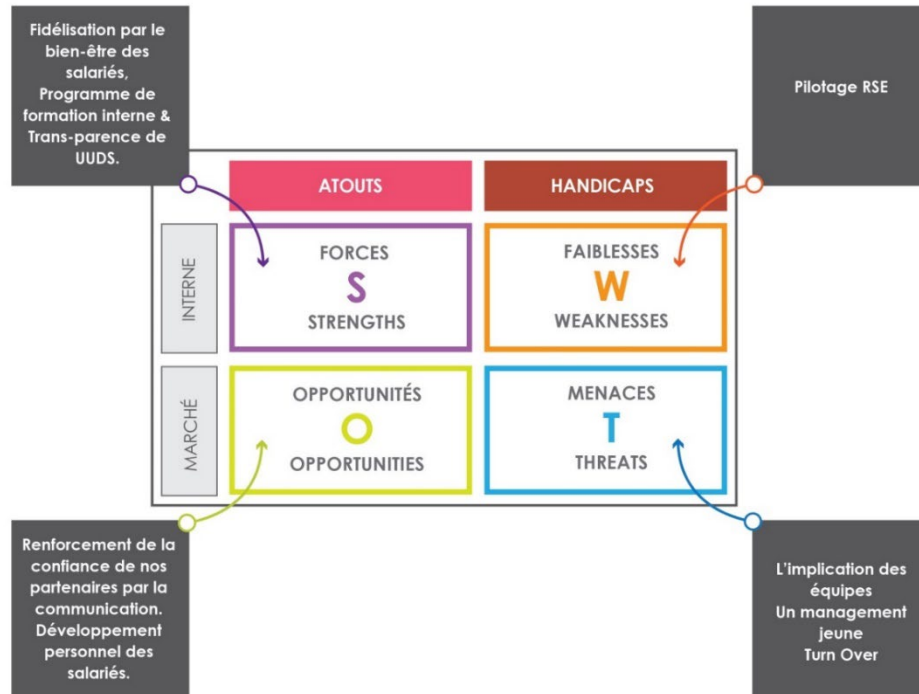


Culture entreprise baby-boomers :
Hiérarchie, procédures, fidélité à l'entreprise, vie pro au premier plan

Culture entreprise génération X :
Processus, compétences, équipes pluridisciplinaires, équilibre vies perso/pro

Culture entreprise génération Y :
Collaboration, zapping, techno, réseaux, mobilité, relations humaines, vie perso au premier plan

- Conscients des enjeux, et soucieux d’y répondre nous avons dressé un bilan contextuel de nos activités au travers de la matrice SWOT qui met en exergue l’éventail de nos moyens, notre système et les opportunités d’investissement stratégique. Cela renforce notre objectivité dans la démarche de Responsabilité Sociétale, en ciblant les facteurs essentiels d’épanouissement de nos collaborateurs en vue du développement et de la pérennité de l’entreprise.



- Conscients des menaces internes d’ordre social, nous avons considérés les différents facteurs de motivation, nous avons débuté des plans d’actions pluriannuels (ou renforcé des actions déjà présentes) qui concilient les points d’intéressement intergénérationnel.
 - Donner du sens à l’action :
 - Communication sur la Stratégie Entreprise
 - Officialisation des valeurs de l’entreprise (livret accueil et site web)
 - Séminaire Comité Directeur
 - Forums de communication
 - Séminaire encadrement
 - Qualité des interactions avec les collègues :
 - Créer des rituels propres à l’entreprise : partage de petits déjeuners mensuellement
 - Garden party
 - Célébration de l’épiphanie tous les ans
 - Célébration des fêtes de fin d’année tous les ans
 - Célébration de la Saint Eloi (fête des mécaniciens)
 - Améliorer ma compétence, mon statut :
 - Déploiement outil gestion des compétences
 - Formation anglais dédiée UUDS
 - Développement de modules de formations internes métiers destinés à renforcer le patrimoine de compétences
 - Augmentation des capacités interne de formation
 - Formalisation des filières de mobilité interne

- Equilibre vie pro/vie perso :
 - Flexibilité des plages horaires et mise en place de RTT
 - Mise en place de télétravail
 - Charte e-mail et code des réunions
 - Mise à disposition de berceaux bébés pour ses salariés à la crèche « Kids up » en 2014 & 2015.



- Apporter de la reconnaissance via feedback :
 - Concept de la boîte à idée et de l'innovation participative, avec une rétribution financière
 - Ticket cadeau, ticket resto
 - Prise en charge Mutuelle
 - Séminaire Comité de Pilotage
 - Systématisation des entretiens professionnels annuels avec objectifs
 - Forums de communication
 - Politique de rémunération variable
 - Avantages compensatoires pour dangerosité ou pénibilité
 - Mise en place d'un indicateur de taux de satisfaction dans l'emploi
 - Séminaire encadrement
- Les moyens que l'entreprise met à dispo pour le bien-être au travail:
 - Développement d'outils de formation en e-learning
 - Renouvellement flotte automobile
 - Flotte de smartphone et ordinateurs remplacée
 - Extension de la population avec accès au smartphone d'entreprise et aux ordinateurs portables
 - Lunettes connectées avec back office
 - Mobilier de bureau renouvelé et harmonisé en open space

Notre défi PLANETE



Notre vision en matière de responsabilité environnementale

Aujourd'hui, nul ne peut nier la problématique du changement climatique et l'éventuel épuisement des ressources de subsistance générale.

Ainsi UUDS s'engage à optimiser l'utilisation des ressources et du recyclage, à favoriser l'écoconception, et à partager les meilleures pratiques environnementales.

Nous visons une croissance rentable de nos activités sur le long terme en contribuant aux défis de la transition énergétique de notre planète en intégrant la démarche de la protection de l'environnement dans notre système de Management.

L'ensemble du personnel opérationnel ainsi que le personnel administratif est sensibilisé à notre concept " vers le zéro impact environnemental ", en ce qui concerne nos simples comportements du quotidien mais aussi pour tout ce qui implique les activités du Groupe UUDS. Cette démarche citoyenne et d'entreprise responsable, s'inscrit dans le cadre de notre soutien aux objectifs globaux et aussi dans le cadre de la mise en œuvre de notre politique environnementale.

Nous avons formés à l'ISO 14001 l'ensemble du personnel impliqué dans des prestations pour des clients certifiés ISO 14001.

Notre cartographie des risques, nos résolutions de mesures et contrôles de nos consommations responsables des ressources et l'amélioration continue des initiatives ont été effectives.

Nous contribuons à l'atténuation du changement climatique et nous continuons d'adapter nos moyens, nos activités en vue de la réduction de l'impact environnemental. Cette année a été par le déploiement de l'activité « **Impression 3D – Fabrication additive** », qui présente un avantage de taille purement écologique. En effet, cette technique de fabrication par couches successives produit très peu de déchets de matière.

1- EN VUE DE L'ATTENUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

À une époque où les nouvelles technologies contribuent à la réduction des déplacements en facilitant la transformation numérique, les organisations misent de plus en plus sur l'automatisation, les capacités adaptées au contexte et l'exploitation de données en temps réel. Nous sommes actifs dans la promotion des réductions des gaz à effet de serre (CO₂, NO_x, SO_x...).

1.1- L'atténuation des émissions indirectes de Gaz à Effet de Serre (GES)

Soucieux de la préservation des ressources et de la réduction des impacts environnementaux, le groupe UUDS privilégie les visio-conférences au détriment des déplacements jugés 'énergivores', les achats « Ecoresponsables », nos « Eco-concepts ». UUDS cherche à réduire en permanence ses consommations d'eau et d'énergie, sa production des émissions de GES, la production de déchets non revalorisables.

- Nous réalisons fréquemment des visioconférences.
- Nous avons mis en place une technologie de lunettes connectées qui permettent de rester connecter avec un back office

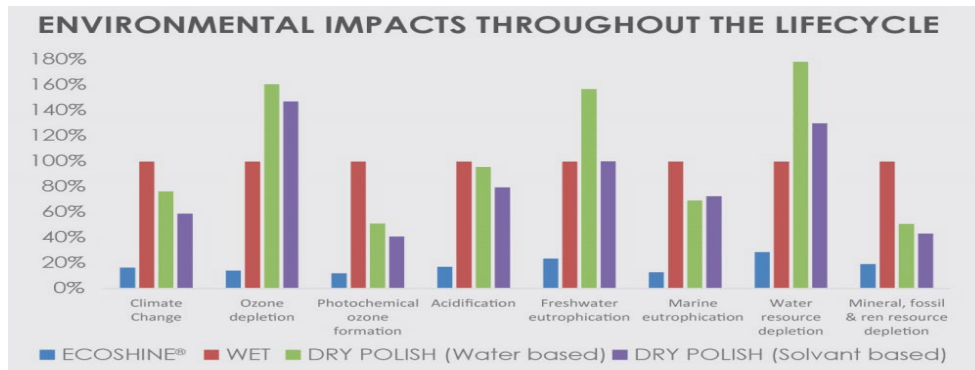


- Nous favorisons l'achat de matières premières, d'outillages (recyclés ou pas) avec une logique d'analyse de cycle de vie (ACV). L'activité la plus importante du groupe (Ecoshine) a été intégralement audité selon cette méthode en 2015.
- Notre process ECOSHINE permet à nos clients d'atténuer considérablement leurs émissions de CO₂. Le matériel lourd, les engins de remorquage, les surpresseurs à eau, tous les équipements anciennement déployés avec l'ancienne méthode de lavage d'aéronefs ne sont plus utilisés et cela génère des gains d'espace, de temps, d'économie, et d'énergies fossiles, au profit de nos clients. Le nombre d'avions traités permet d'estimer une réduction d'émission de CO₂.

Nous avons engagé en 2015 une opération de certification de l'impact environnemental de notre activité la plus importante. EcoAct se base sur les normes internationales ISO 14040 et ISO 14044 pour l'Analyse du Cycle de Vie (ACV) de nos services Ecoshine notamment leurs impacts environnementaux et avantages, depuis la matière première passant par sa production jusqu'à sa fin de vie.

Cette analyse prend en compte un large éventail des questions environnementales dont le changement climatique, l'acidification, la consommation des ressources naturelles non-renouvelables.

EcoAct a analysé les effets sur différentes cibles de cette solution de dépollution Ecoshine regroupant 4 types de procédés : ECOSHINE®, WET, DRY POLISH Water based et DRY POLISH Solvant based comme représenté sur le graphique ci-dessous.



- Nous avons intégré dans nos Conditions Générales d'achats auprès de nos fournisseurs et sous-traitants, nos engagements d'entreprise responsable avec l'ambition d'influencer notre chaîne de valeur, dans la mesure où ces engagements doivent permettre à nos prestataires de biens ou services d'adhérer à nos principes sous 2 à 3 ans. (ex : En 2014, signature d'un contrat de partenariat avec société transport UTE pour la mise en place des « éco courses » et en 2018, intégration d'un nouveau transporteur, la société Ecotime).

- Le parc automobile



Pour la réduction de la pollution par GES, UUDS privilégie l'utilisation des véhicules électriques, soit "full électrique" ou hybrides.

Les commerciaux, les membres du Comité Directeur, le directeur Général et le Président sont ainsi dotés de véhicules électriques et hybrides.

- Le parc hybride se compose de plusieurs véhicules avec quelques véhicules full électriques.

2- EN VUE DE LA REDUCTION DE LA CONSOMMATION DES RESSOURCES

L'économie circulaire pour une consommation durable

Dans la perspective de la protection de l'environnement et de la préservation des ressources, nous nous appuyons sur les principes de l'économie circulaire, qui constitue un pilier majeur dans notre démarche de responsabilité environnementale.

UUDS intègre les principes de l'économie circulaire dans toutes les filières de son influence en promouvant l'écoconception et la consommation durable des ressources. Et cela, en encourageant à la revalorisation des produits en fin de vie par la réutilisation et le recyclage.



2.1-L'immobilier

La performance de notre bâtiment géothermique certifié HQE (Haute Qualité Environnementale) permet de maintenir nos locaux de travail à une température confortable pour nos employés, sans forcer ni sur la climatisation, ni sur le chauffage des compartiments. Cela favorise des économies d'énergies et donc la réduction d'impacts sur l'environnement.

- Notre consommation d'énergie électrique est mesurée.
- Notre consommation d'énergies fossiles (gaz) est elle aussi.
- Pour les consommations d'eau des sanitaires, nous avons innové en mettant en place une installation de récupération d'eau de pluie et de condensation. Ce qui nous permet d'être auto-suffisant en eau et contribuer à la préservation de cette ressource naturelle.

2.2-Le parc équipement et consommables

Nous avons lancé depuis 2014 un vaste chantier d'upgrade de nos moyens informatiques (performance, quantité, matériel « Hard » et solutions « soft »). L'acquisition volontaire de matériels avec labels écologiques (ENERGY STAR / THE BLUE ANGEL) démontre notre implication dans la réduction de l'impact environnemental de nos activités.

- Remplacement d'ordinateurs/écrans par des DELL de nouvelle génération avec les accréditations Energy Star, de photocopieurs de nouvelle génération avec les accréditations Blue Angel.
-

2.3-Les solutions logicielles : moins de papier consommé



En parallèle du renouvellement/maintien d'un parc équipement performant, a été lancé un chantier de mise en place de solution permettant de nous affranchir des contraintes liées à la manipulation (y compris impression) de documents papier et d'optimiser l'ensemble de nos processus documentaires.

2.4-Les activités ECOSHINE

ECOSHINE® est une activité sous marque déposée du groupe UUDS. C'est une réponse aux problématiques de la consommation des ressources, notamment l'eau (cf. également atténuation des gaz à effet de serre GES).

N'utilisant que des matériaux recyclables, nos produits ECOSHINE étaient biodégradables à plus de 96% jusqu'en 2017 et depuis le process Ecoshine est biodégradable à 100%, non toxiques, non inflammables et respectent les directives écologique C.E.E.

2.5-Les offres service économie circulaire

En complément de ses initiatives antérieures, UUDS continue de mener des actions de développement et de déploiement de ses innovations ECO-CONCEPT regroupant les activités ECOREFURB, ECO-REVERSE, ECORESTORE, ainsi que l'ECODESIGN sur les plans nationaux et internationaux.





ECODESIGN

C'est la solution combinée qui permet la recherche de matières premières venant du recyclage et conçues pour réduire les pertes de matières premières, le calcul de l'optimisation du poids pour chaque produit fini, l'analyse TCO (qualitative et quantitative) incluant la durée d'exploitation ainsi que l'analyse de maintenance.

ECOSHINE est le socle originel de notre concept ECODESIGN. Nous continuons à promouvoir des pratiques novatrices dans ce but et encourageons nos collaborateurs et parties intéressées, à s'inscrire dans cette démarche.

Les activités ECOREFURB

C'est notre capacité à transformer le produit pour une seconde vie (la vente intervenant en déduction du capital non amorti) dans la mesure où une filière destinée à optimiser les amortissements des investissements des compagnies aériennes (cycle habituel à 7 ans, mais si le rétrofit intervient avant, il reste un capital non amorti comptablement).

Les activités ECOREVERSE

C'est notre capacité à démanteler le produit pour créer un stock de pièces détachées permettant le maintien en conditions opérationnelles des équipements encore avionnés sans acheter de spares (pièces de rechange) chez les OEM. Cette activité de démantèlement s'accompagne d'une offre de stockage, d'une offre de distribution à la demande, d'une offre de traitement des déchets pour le recyclage.

Les activités ECORESTORE

ECO-RESTORE® c'est notre capacité à créer, certifier et mettre en œuvre des solutions de réparations alternatives (c'est-à-dire non prévues dans les données d'entretien fournies par les fabricants) visant à diminuer les volants de stocks, réduire les délais de livraison. Ces solutions permettent des réparations sur des ½ tours avions et augmentent le niveau de qualité cabine par traitement des défauts. Cette activité de réparation atelier s'accompagne d'une offre de réparation ON WING.

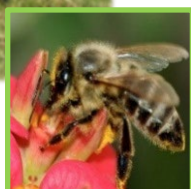
Le process Ecoshine et l'impression 3D présentent un avantage de de taille purement écologique :

Le process Ecoshine : Atténuation des changements climatiques avec une consommation d'eau minime et pas de traitements des eaux usées.

L'impression 3D : La technique de fabrication par couches successives produit très peu de déchets de matière.

3- EN VUE DE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

3.1-La préservation de la biodiversité



La biodiversité a toujours été au cœur de nos préoccupations. Nous savons que chaque espèce, aussi discrète soit-elle, participe au bon fonctionnement de l'écosystème. Soucieux de valoriser le caractère « green » de ses installations », UUDS décida d'introduire en zone industrielle une espèce animale. Ainsi, nous avons accueillis dans les meilleures conditions possibles 3 ruches installées par des jardiniers spécialistes, sur le terrain de nos bureaux.

Le miel récolté a été mis en pots et distribué au personnel, collaborateurs et clients d'UUDS.

Pas de récolte depuis 2019 (reprise des ruches par un apiculteur)

3.2- Le Traitement et la valorisation des déchets

En matière de la gestion des déchets produits par nos activités, UUDS adopte l'attitude responsable d'une entreprise engagée dans la démarche de la protection de l'environnement. Ainsi, nous collaborons avec des partenaires professionnelles qui prennent en charge nos déchets depuis les sites de production.

- Eaux usées issues des activités ECOSHINE (lavage externe d'aéronefs) sont traitées par EUROFINIS IPL ILE DE France SAS
- Pour les déchets solides divers, la Société de Transports et de Travaux de l'Oise (STTO S.A.R.L) en partenariat avec SITA-Suez (le destinataire) sont en charges du transport et du traitement, de façon respective.

Nos chiffres concernant les quantités produites, le taux de compaction et la valorisation sont relativement à la hausse et les moyens d'innovation en vue de la réduction des déchets restent toujours maîtrisés.

- Production de déchets : taux de compaction « naturelle ».
- Valorisation de matières premières issues du traitement de fin vie.



3.3-L'identification et le traitement des polluants

Identifier, localiser, quantifier et suivre les polluants imposés par nos clients, proposer des alternatives

- UUDS s'est employé à proposer, pour chaque demande clients contenant des produits CMR (Can-cérogène, Mutagène et Reprotoxique), un produit alternatif sans CMR et conforme aux exigences aéronautiques. Cet effort nous a conduits à un taux de produit CMR faible malgré une croissance de notre activité.

4- ETENDRE NOS PRINCIPES A NOS FOURNISSEURS

Le pôle achats constitue un département stratégique pour la promulgation de nos valeurs au sein de notre chaîne de valeurs, particulièrement dans la sphère d'influence du Groupe UUDS.

C'est à cet effet, que notre charte de développement durable figure dans nos conditions générales d'achats en rappelant à tous les prestataires de biens ou services les principes que chacun d'entre eux s'engage à défendre et à respecter en contractant avec UUDS.

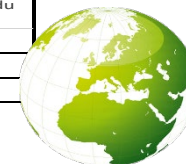
Depuis 2017, nos CGA inscrivent une clause de possibilité d'audit sur les pratiques de développement durable et nos engagements d'entreprise responsable.

5-EN VUE DE REDUIRE LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

Le risque environnemental, c'est la possibilité qu'un accident survienne dans l'entreprise, ce qui aurait des répercussions nuisibles sur l'environnement, les personnes, les salariés de l'entreprise et les objectifs ainsi que la réputation de la société. Cet impact sur l'environnement humain et naturel de l'entreprise peut être direct ou indirect.

Nous avons, en 2015, instruit les risques technologiques générés par nos activités et ayant un impact sur l'environnement. Suite à notre cartographie, il n'a pas été identifié de nouveaux risques environnementaux qui n'auraient pas déjà été traités.

Risques Environnementaux					
Activités	Processus	Risques	Moyens de maîtrise	Indicateur	
Maintenance / Modification & Design	Mainten	Pollution de l'environnement	Sensibilisation ISO 14 001	% de personnels sensibilisés	
		Consommation de ressources	Analyse alternative aux produits dangereux et CMR imposés par nos clients	% de produits alternatifs aux produits dangereux identifiés	
	FAL	Pollution de l'environnement	Traitement des déchets		% de personnels sensibilisés
		Consommation de ressources	Sensibilisation ISO 14 001		
	Civières	P02-1	Pollution de l'environnement	Traitement des déchets	Nb de bennes à déchets produites et taux de compaction
			Consommation de ressources	Sensibilisation ISO 14 001	% de personnels sensibilisés
On Wing	P02-2	Pollution de l'environnement	Traitement des déchets	Nb de bennes à déchets produites et taux de compaction	
		Consommation de ressources	Sensibilisation ISO 14 001	% de personnels sensibilisés	
Eco restore	P02-3	Pollution de l'environnement	Traitement des déchets	Nb de bennes à déchets produites et taux de compaction	
		Consommation de ressources	Sensibilisation ISO 14 001	% de personnels sensibilisés	
Ecoreverse	P02-4	Production en masse de déchets	Valorisation des déchets (Unserviceable)	Nb de bennes à déchets produites et taux de compaction	
			Remise en service des équipements (Serviceable : après ou non remise en conformité)	Matières premières valorisées	
Fabricat	P03	Production de déchets	Valorisation des déchets	Matières premières valorisées	
		Pollution de l'environnement	Utilisation de produits Biodégradables	Réduction émission COV	
Biodécontamination	Ecoshine	Pollution de l'environnement	Utilisation de produits Biodégradables	Taux de biodégradabilité des produits Ecoshine	
		Consommation de ressources naturelles	Matériaux recyclables	Réduction émission CO2	
Traitement	P04-2	Consommation de ressources	Traitements des déchets	Réduction Consommation d'eau	
			Utilisation de produits Biodégradables	% de personnels sensibilisés	
All Process Management / Support et Réalisation		Emissions de Gaz à Effet de Serre dûes aux déplacements	Visioconférences privilégiées	Nb de visioconférences	
			Consommation de ressources "Bâtiment"	Bâtiment certifié HQE	Nb de kWh Gaz consommé
			Consommation de ressources "Automobile"	Véhicules électriques	Nb de kWh électrique consommé
			Véhicules Hybrides	Nb de véhicules hybrides (et % du parc total)	
			Mise en place d'éco-course	Nb de véhicules électriques (et % du parc total)	
Consommation de ressources "Equipements"	Acquisition d'équipements avec labels écologiques	Nb de transport "eco-course"			
Consommation de ressources "Consommables"	GED (Gestion Electronique Documentaire)	Nb de kWh électrique consommé			
				Nb de feuilles consommées	



4

Notre défi ETHIQUE



→ **L'éthique, c'est notre culture d'intégrité pour une croissance durable**

Pour soutenir son développement, UUDS fait de l'éthique un facteur de succès et de pérennité.

Les exigences et législations en matière de responsabilité sociale des entreprises ne cessent de se développer à travers le monde. Elles se traduisent par une demande croissante de transparence et de renforcement des règles de bonne gouvernance, notamment dans les domaines de la lutte contre la corruption, la lutte contre les pratiques de concurrence déloyale ainsi que la protection des données.

Une attention particulière doit notamment être portée à la prévention de la corruption car toute infraction dans ce domaine aurait des conséquences critiques pour le Groupe UUDS et ses collaborateurs sur le plan judiciaire comme sur l'image de marque de l'entreprise. C'est ainsi que la Direction d'UUDS soutien et collaborera avec toute organisation officielle, publique impliquée dans la lutte contre la corruption.

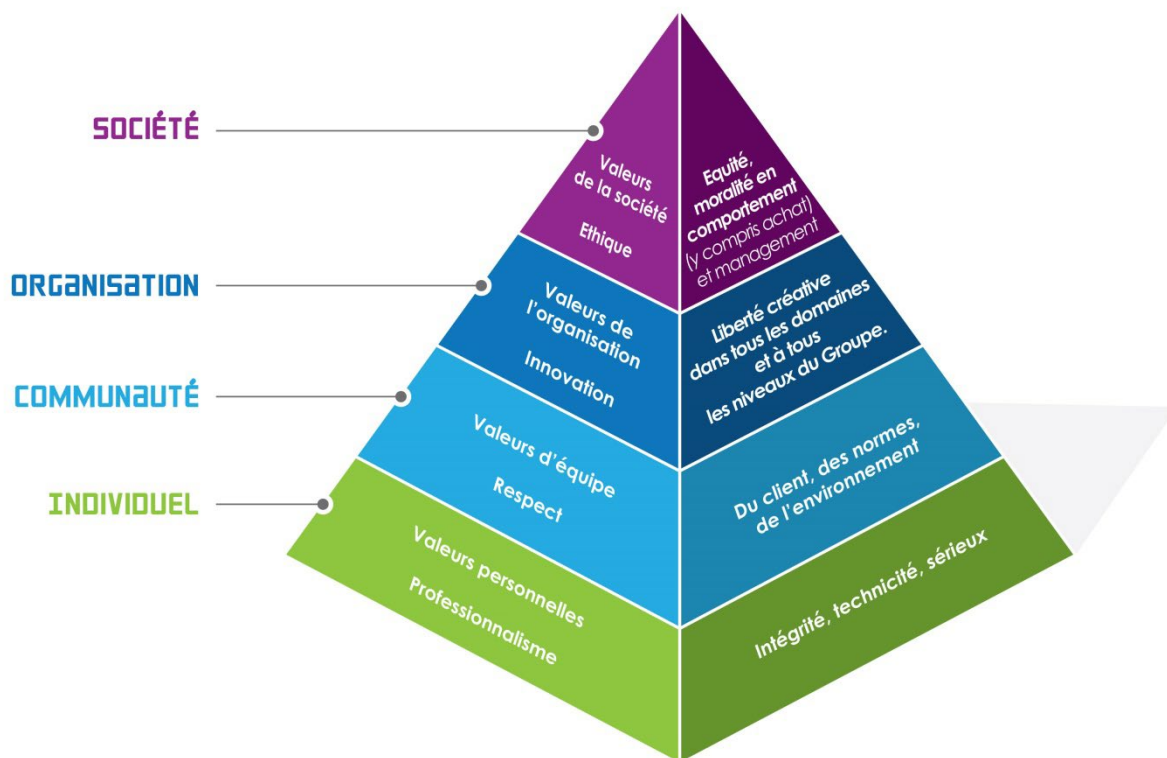
La dimension éthique de la Politique de Responsabilité sociale et environnementale couvre les valeurs du groupe.

1- SE PREOCCUPER DE LA PREVENTION DES PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES DANS LA CHAÎNE DE VALEUR ET SENSIBILISER LES INTERLOCUTEURS

Nous avons mis en place un code de conduite achats général, associé à un double contrôle des engagements de dépenses et une matrice de délégations avec plafond par membre du Comité Directeur. Nos initiatives impliquent chacun de nos collaborateurs car nous nous engageons en faveur d'une conduite éthique des affaires. Ce code de conduite est intégré au niveau du livret d'accueil.

Les collaborateurs sont tenus d'éviter toute situation qui implique un conflit entre leurs intérêts personnels et les intérêts d'UUDS. Peut constituer un conflit d'intérêts le fait pour un collaborateur de travailler simultanément pour un client, un fournisseur ou un concurrent ou de détenir des intérêts significatifs directement ou indirectement de ces derniers. Il est recommandé au collaborateur qui pourrait se trouver dans une situation comportant un conflit d'intérêt, de le porter à la connaissance de son supérieur hiérarchique. Car la finalité de l'éthique est au profit de toutes **les parties prenantes**.

PERFORMANCE, QUALITÉ, SATISFACTION CLIENT



La démarche d'achats responsables d'UUDS fait partie intégrante de l'approche de Développement Durable et de Responsabilité du Groupe.



2- LUTTER CONTRE LA CORRUPTION

Notre charte de déontologie définit les bonnes pratiques d'éthique tangibles au sein de nos équipes. Nous sensibilisons nos collaborateurs contre les pratiques déloyales, et tout type de "pot-de-vin". **Nous déclarons n'avoir eu aucun cas de tentative de corruption par nos collaborateurs sur 2015.**

Respect des règles concernant la corruption

Un livret d'accueil contenant les règlements en vigueur dont les pratiques anti-corruption dans l'entreprise est remis à tout nouvel arrivant. Il est interdit de verser, d'offrir ou de consentir des avantages quelle qu'en soit la forme, directement ou par un intermédiaire, à une personne privée ou un représentant des pouvoirs publics dans tout pays, dans le but d'obtenir un traitement de faveur ou d'influencer l'issue d'une négociation à laquelle UUDS est intéressée.

Rétributions, cadeaux et avantages

Aucun collaborateur ne doit accepter d'un concurrent, d'un client ou d'un fournisseur d'UUDS ou offrir à ces derniers de rétributions, cadeaux ou autres avantages. Seuls les cadeaux ou invitations de faible valeur, qui ne sont pas versés en espèces et conformes aux usages commerciaux en vigueur, et non contraires aux lois ou aux réglementations, peuvent être acceptés.

Transparence et intégrité de l'information

UUDS vise à la plus grande transparence, et aux plus hauts standards en matière d'intégrité et de fiabilité de l'information financière, comptable ou de gestion qui est traitée ou communiquée.

Tout collaborateur qui participe à la production, l'analyse, la conservation ou la communication de cette information, doit réaliser ces opérations de manière intègre et transparente.

Contrôle / Evaluation

Les dispositifs de contrôle interne mis en place (notamment en matière de respect des lois, règlements, politiques ou procédures, et de fiabilité des informations financières) contribuent à la maîtrise de ses activités et à l'efficacité de ses opérations.

Tous les employés d'UUDS se doivent de contribuer à l'efficacité des dispositifs de contrôle interne et coopérer avec les audits internes ou externes (qui interviennent dans l'évaluation de ces dispositifs), notamment en faisant preuve de diligence et de transparence dans leurs réponses à d'éventuelles demandes d'informations.

Au-delà des personnels UUDS, le code de conduite achats est validé au travers de nos Conditions Générales d'Achats (CGA) et de leur acceptation par nos fournisseurs et sous-traitants.



3- RESPECTER LES DROITS DE L'HOMME ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Pour atteindre son ambition d'« être le leader dans son industrie en étant performant sur le long terme et en agissant de façon responsable », non seule information, UUDS attend de tous ses fournisseurs qu'ils respectent les principes éthiques du Groupe mais également le sens plus large du Développement Durable (les droits de l'Homme, les Normes Internationales du Travail, ...). Et donc des contrôles seront réalisés pour s'assurer de la conformité des pratiques (via des audits, comme mentionné dans les conditions générales d'achats).

La démarche d'achats responsables du Groupe se traduit par :

- Un Code de conduite des acheteurs.
- L'introduction de clauses de développement durable au sein des conditions générales d'achats. Ces clauses prévoient la possibilité d'évaluation des aspects sociaux et environnementaux et, le cas échéant, d'audits chez les fournisseurs et sous-traitants concernés.

Organiser le respect de l'égalité de traitement : La croissance et l'efficacité du Groupe UUDS, principalement société de produits, reposent sur la valorisation du capital humain, de ses ressources internes, actif immatériel par essence. Un système de management adapté associé au développement individuel de chaque membre du personnel est la condition nécessaire au succès d'UUDS.

L'égalité de traitement, qui suppose d'éviter toute discrimination d'origine, de mœurs, de sexe, d'âge, d'opinions politiques ou religieuses : **le groupe UUDS est particulièrement fier de la richesse culturelle générée par les différentes nationalités qui sont représentées au sein de ses effectifs en France et à l'Étranger, autant que de sa politique anti-discriminante. Pour finir notre Comité de Pilotage a augmenté son effectif en faveur des femmes.**

La volonté d'assurer un cadre de travail respectant les dispositions légales en vigueur dans le pays, la **prévention des risques sanitaires et professionnels, ainsi que la formation du personnel** : La mise en place d'une politique sécurité au travail.



4- EVALUER ET SUIVRE LA PERCEPTION DE NOS CLIENTS

Le concept UUDS de satisfaction client perçue est le résultat de 3 approches :

1. L'analyse des retours clients sur la performance UUDS
 - Notre Ecoute Client
 - Nos prestations de service
 - Nos offres
 - Notre positionnement par rapport à la concurrence
 - Nos livraisons
 - 1 Enquête sur la perception d'image d'UUDS
 - 1 Enquête sur la perception des métiers UUDS
2. L'analyse des retours clients sur la perception d'image d'UUDS
3. L'analyse des retours clients sur la perception métiers d'UUDS

La dernière enquête lancée début 2022 :

- 105 personnes contactées pour 39 Clients représentatifs du panel des 80/20 de nos recettes (contre 28 Clients en 2021)
- 02 Relances effectuées
- 22 réponses validées soient 21 % du panel sondé
- Satisfaction globale à 95% sur l'année 2021 avec un objectif à 90%.
- Retour sur perception d'image
- Retour sur perception métiers



Résultats

Objectif 90%

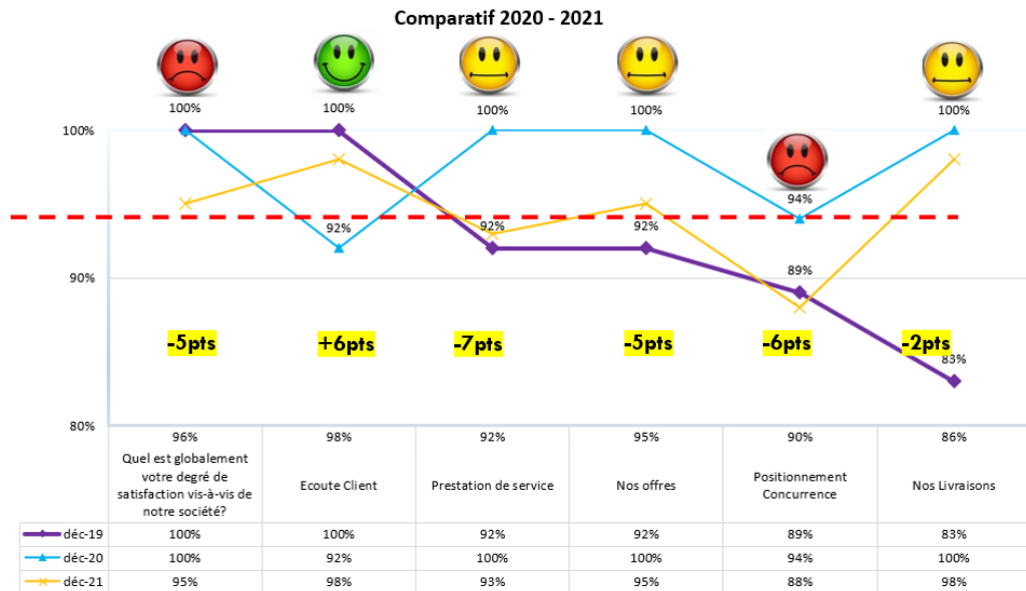


6



Réalisé
95%

12



- Une enquête de satisfaction Client lancée en 2022 sur l'année 2021 et dont les résultats montrent une légère dégradation liée à la diversité des Activités, des Clients dans un contexte concurrentiel important et une forte baisse d'activité du secteur Aéronautique.

www.aero.uuds.com

Enquête perception d'image

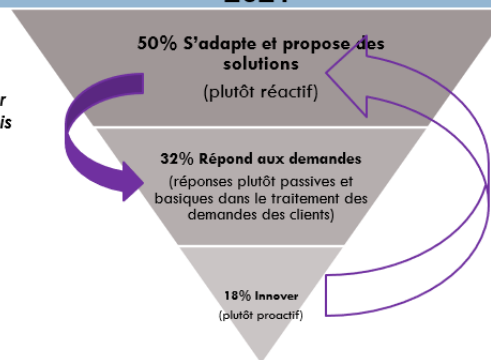
15

2021

Remarques

1/ La perception d'image reste à améliorer auprès de tous ces nouveaux clients acquis grâce à l'innovation.

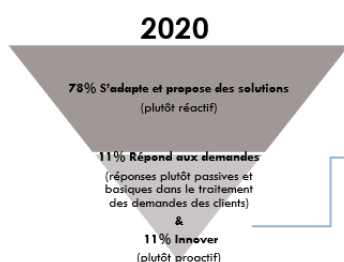
2/ Continuer à développer l'innovation.



Pour information et rappel suite à la restitution de la Satisfaction Clients :

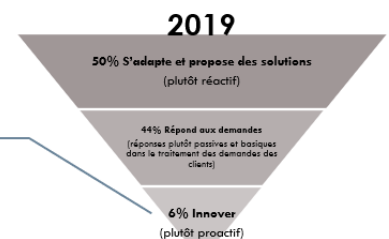
- L'innovation génère des coûts non rentables mais nous permettant d'être plutôt réactif, ce qui commercialement parlant est l'image la plus rentable pour l'entreprise
- Concernant les activités passives, celles-ci sont confrontées à la concurrence

➔ Développer l'innovation



Il est impératif de développer l'industrialisation afin d'être force de proposition et leader de nos nouveaux projets et Clients*

www.aero.uuds.com



* Réponses ramenées sur une base 100



Enquête perception métiers



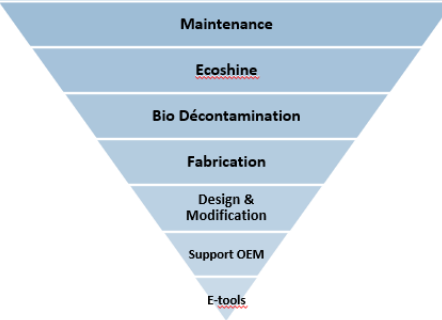
17 2021

Le Client AF, anciennement Client n°1 d'UUDS de par la localisation, les contrats, ... avait un impact important :

- Fin 2016, 21% de réponses AF
- Fin 2017, 14% de réponses AF
- Fin 2018, 17% de réponses AF
- Fin 2019, 33% de réponses AF
- Fin 2020, 33% de réponses AF
- Fin 2021, 14% de réponses AF

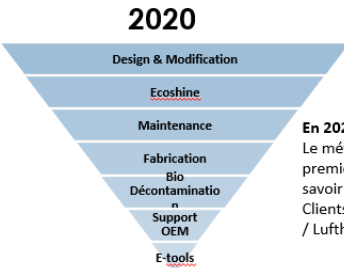
2021,

Le métier de Maintenance prend la première position suite à l'export de notre savoir à l'international avec la mise en place d'un PART 145 à Dubaï et de nouveaux contrats



En 2019

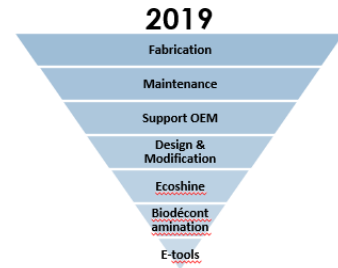
Contrairement aux années antérieures où la communication et le marketing mettaient en avant nos métiers de « Services » (Bio-décontamination), UUDS cherchait à développer ses métiers de « Produits ». L'export à l'international de notre savoir passe via les métiers de « Services ».



En 2020

Le métier de Design & Modification prend la première position suite à l'export de notre savoir à l'international avec nos nouveaux Clients Etihad / Fly Dubaï / Volkar Aerospace / Lufthansa / Ethiopian ...

www.aero.uuds.com



5

Notre défi SURVIE



La responsabilité économique, pilier fondamental de la RSE

La responsabilité sociétale des entreprises incorpore une dimension économique qui ne peut se réduire à la performance sociétale (dont traite habituellement la RSE) mais qui l'impact : l'analyse de cette dimension est donc indispensable.

Notre responsabilité économique est l'un des piliers fondamentaux de la RSE. Le développement d'UUDS (qu'il soit ou non à l'international) induit des relations avec de nouvelles parties prenantes. Pour être durables et mutuellement bénéfiques, ces liens doivent être synonymes de loyauté, symbole de valeurs partagées.

1- ADOPTER UNE ROADMAP PLURIANNUELLE

Pour assurer une croissance durable stratégique, UUDS s'est doté d'une feuille de route R&D à 5 ans. Dans ce cadre, le Groupe identifie les technologies émergentes, développe des tests de validation et participe à de nombreux projets. Nous nous appuyons sur notre compétitivité opérationnelle, nos investissements ciblés, dans les marchés en croissance, et l'innovation, pour ouvrir de nouveaux marchés et créer de nouvelles opportunités.



POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE UUDS

Notre stratégie est portée par **3 tendances majeures**.

- Une diversification client pour coller à la chaîne de valeur du transport aérien

SOME AIRLINES

COMPAGNIES AÉRIENNES & FERROVIAIRES



OEM

OEM

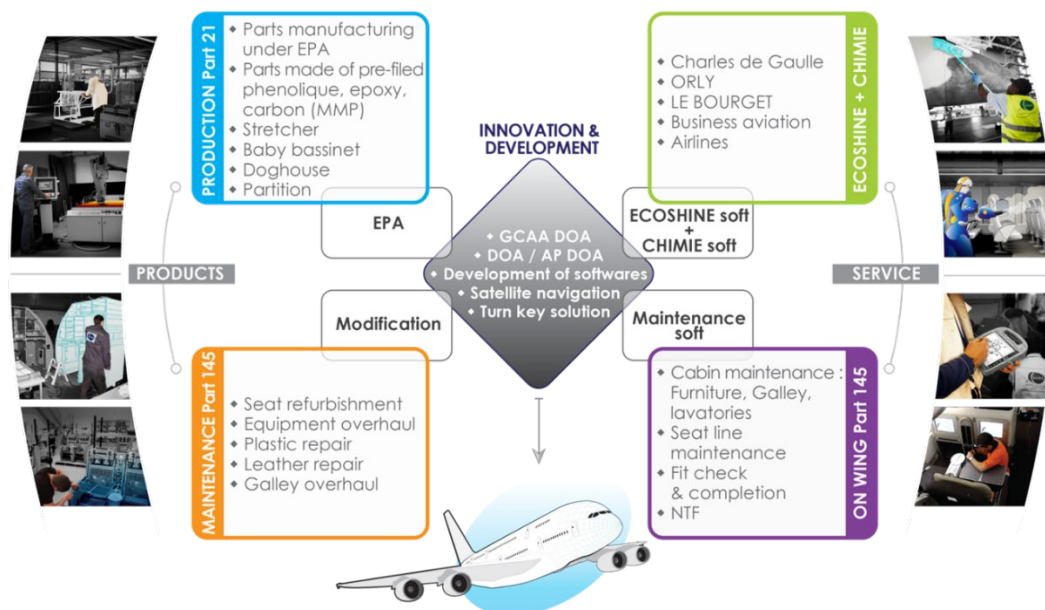


MRO

MRO



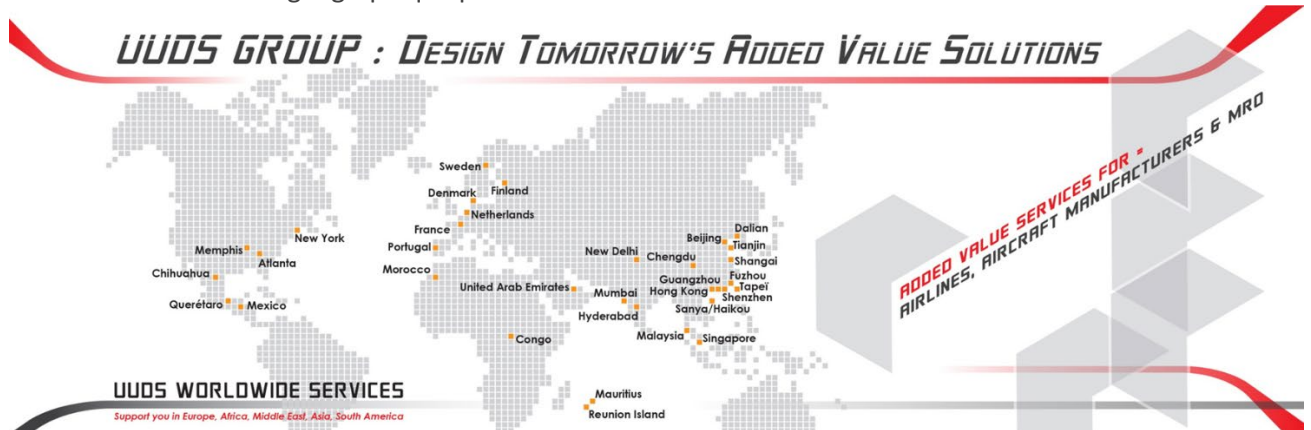
- Une diversification prestation pour coller aux évolutions du marché MRO





POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE UUDS

- Une diversification géographique pour coller à la croissance des marchés



Depuis 2016 les évolutions d'UUDS ont été le théâtre de la capitalisation immatérielle (au-delà du plan de marche) via :

- Des projets de fabrication de plus en plus complexes : JOON, EMIRATES, ...
- La mise en place d'un DOA en interne, UUDS Aero Concept
- Des statuts GOLD Ecovadis et "Advanced" au niveau du Global Compact.
- Un positionnement « Cabin parts » chez Emirates avec la fabrication de pièces en impression 3D.
- La fabrication en série de Civières UCS
- L'ouverture de base à l'étranger
- Le référencement premium chez Air France dans le cadre d'une bibliothèque grand compte qui fait écho au trophée achats de 2015.

Les opportunités et responsabilités que représentent un ou plusieurs ODD pour notre entreprise

- Développement de l'Ecoshine à l'Etranger : Atténuation des changements climatiques
- Développement des réparations Cuir et Plastiques à l'étranger (Refurbishing cabine) : Consommation durable avec l'économie Circulaire
- Mobilité interne / Déplacement : Satisfaction dans l'emploi
- Partenariat locaux (UUDS CPS à la Réunion / UUDS China / UUDS Aero Dubaï / UUDS Magnum / ...) : Revitalisation de partenariat mondial pour le développement durable

Les conséquences et impacts (attendus) de nos activités par rapport aux ODD

- Réactivation de l'organisme de formation UUDS Aero, avec création de module de formation de convention de formation et programme de formation : numéro de déclaration d'activité 11950569195 auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE)

Les activités de l'entreprise en lien avec les ODD sont menées en collaboration avec d'autres parties prenantes

- Des entreprises locales (voir MAP Monde UUDS ci-dessus)
- L'UNICEF (United Nations International Children's Emergency Fund)



POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE UUDS

Adhérer en tant qu'entreprise amie de l'Unicef certaines années : UUDS fait partie des entreprises solidaires qui s'engagent aux côtés de l'UNICEF pour les enfants les plus démunis.

Nous **soutenons financièrement l'action de l'UNICEF**, dans ses missions générales « SAUVER-EDUQUER-PROTEGER », ou encore dans des interventions en contexte d'urgence en versant un don par berceau bébé vendu. L'UNICEF offre à ses entreprises partenaires l'occasion de s'allier à l'organisme de protection de l'enfance le plus important et le plus respecté au monde pour que tous les enfants puissent avoir accès à la santé, l'éducation, l'égalité et la protection

L'UNICEF en quelques mots

Une mission universelle

- Une présence dans plus de 191 pays et territoires
- Défense des droits de l'enfant

5 objectifs majeurs

- La survie et le développement de l'enfant
- L'éducation de base, l'égalité des sexes
- La protection de l'enfant
- Sensibiliser la politique publique aux droits de l'enfant
- La lutte contre le VIH/sida

unicef | pour chaque enfant



L'UNICEF remercie
UUDS
pour son engagement en faveur
des enfants les plus démunis



Le modèle « Ecoles Amies des Enfants »

→ L'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), pour toutes nos activités de Bio décontamination. Dans le cadre des objectifs de développement durables relatifs à la Santé, UUDS réalise les opérations suivantes :

- La désinfection des Aéronefs
- La désinfection des circuits d'eau Potable des Aéronefs
- La désinfection des RAM de Métros
- La désinfection des Bâtiments
- La désinsectisation des Aéronefs
- La désinsectisation des Bâtiments
- La dératisation
- La fumigation des Aéronefs

Nous nous efforçons de réduire la transmission de maladie à travers le monde et cela s'est d'autant plus développé durant et après la pandémie mondiale COVID-19.

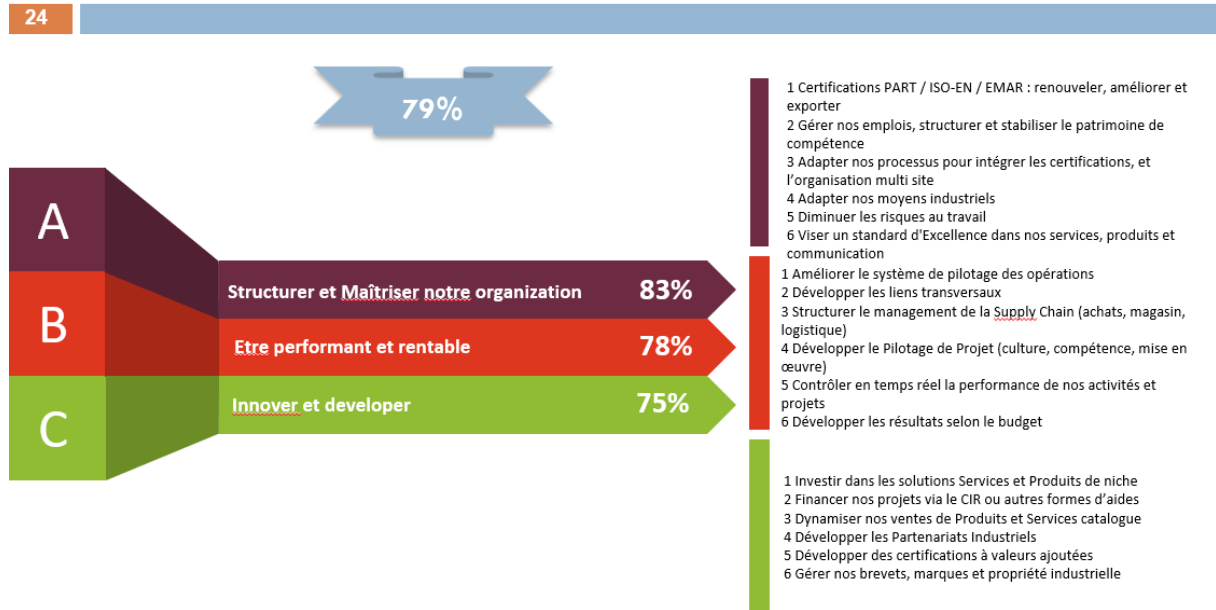


Notre Road Map correspond à notre Plan de marche Entreprise dont les résultats figurent ci-dessous :



Design Tomorrow's added Value Solutions

9. Stratégie Entreprise : Plan de marche Ambition 2021



2- FIABILISER LES CONDITIONS DE MONTEE EN PUISSANCE

2.1- Structurer l'organisation opérationnelle

Le Groupe UUDS s'est doté d'un organe de pilotage à 2 niveaux :

- 1 comité de Pilotage, d'horizons différents, tous occupants des postes à responsabilité dans l'entreprise.
- 1 comité exécutif composé de 4 personnes

Les modes de fonctionnement ont été cartographiés et intégrés à nos systèmes de management par la qualité normée.

Tel que l'exige la nouvelle certification EN 9100 versus 2018, une évaluation des risques est réalisée intégrant les parties prenantes, sources d'informations et d'amélioration, pour le développement des activités.

Un nouveau regard pour créer de la valeur : UUDS transforme ses métiers, ses produits, innove et s'ouvre à de nouveaux horizons afin de créer de la valeur.

L'embauche de plusieurs profils de talent à tous les niveaux



2.2- Structurer l'organisation capitalistique

Pour être durables et mutuellement bénéfiques, les liens de relation clients/fournisseurs évoluent du statut de relations commerciales à celui de partenariats stratégiques qui pourront s'appuyer sur des prises de positions capitalistiques croisées.

- **Plusieurs MOU visant la création de sociétés à actionnariat partagé (JV) ont été signés.**

2.3- Organiser la diversification géographique

Nous évoluons vers une organisation mondiale (voir Map monde).

2.4- Organiser la diversification prestation et protéger nos idées

La réflexion globale d'innovation et de recherche est corrélée à une analyse systématique de protection des données.

- Des marques ont été déposées **ECOREFURB, ECOFENOX, ECORESTORE®, ECOSANITARY®, ECONETT®**

2.5- Financer notre Avenir

Les fonds propres engagés pour soutenir cet effort de recherche et d'innovation devront être compensés par une réflexion structurée d'appel aux aides et financements publics.

Nos projets CIR sont systématiquement validés (Subvention de l'état).

3- PROMOUVOIR NOTRE VISIBILITE

Soutien aux objectifs globaux / Partenariats

Arrêt de notre engagement au sein du GC Advanced, cependant :

Les dirigeants d'UUDS sont très sensibles aux problematiques auxquelles l'humanité, et particulièrement l'ONU, est confrontée. Notamment en ce qui concerne les questions de :

- Droits de l'Homme
- Les normes internationales du travail
- La protection de l'environnement
- La consommation durable des ressources
- L'anti-corruption
- L'Aide Humanitaire



POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE UUDS

En tant que acteur de la vie collective et interagissant 'géo-économiquement', nous avons le devoir de soutenir les objectifs, même les plus larges de l'ONU. Nous sommes ainsi amenés à nous ranger aux côtés des défenseurs de la planète.

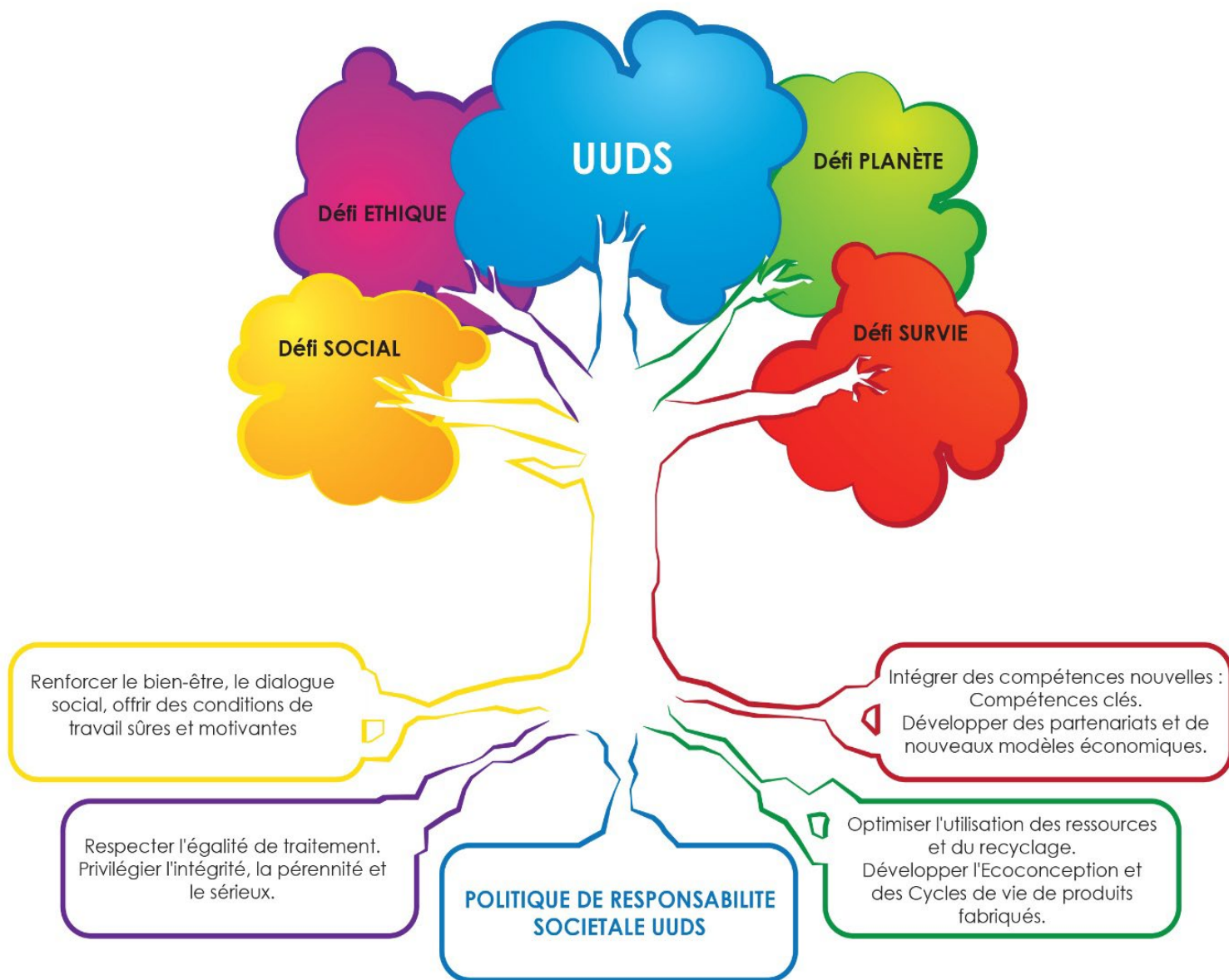
La Direction d'UUDS reste sensible aux problématiques sociales et philanthropiques de la société moderne. C'est pour ces raisons que nous maintenons nos efforts quand il s'agit de soutenir et contribuer aux actions d'organismes selon la mesure de nos moyens.

En vue de l'amélioration permanente, nous allons entreprendre des partenariats et renforcer notre collaboration avec des organismes externes ayant eux aussi un système RSE en place.

A cet effet, nous comptons signer des partenariats avec des organismes externes répondant aux exigences en matière de RSE sur des thématiques des Droits de l'Homme, de normes du travail, de lutte contre la corruption....

Nous instruirons des actions d'interactivité avec des parties prenantes.

Aussi, nous allons promouvoir en interne tout comme en externe notre COP via notre site Web et fiabiliser notre crédibilité auprès des parties prenantes.





ANNEXES

- Défi Social
- Défi Planète
- Défi Ethique
- Défi Survie

Les **Objectifs de Développement Durable**

Les 21 critères du niveau GC Advanced

Les Objectifs de Développement Durable

Défi Survie	Défi Social	Défi Ethique	Défi Planète
<p>3 ACCÈS À LA SANTÉ</p>	<p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>	<p>1 ÉRADICATION DE LA PAUVRETÉ</p>	<p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>
<p>8 ACCÈS À DES EMPLOIS DÉCENTS</p>	<p>4 ACCÈS À UNE ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>	<p>2 LUTTE CONTRE LA FAIM</p>	<p>6 ACCÈS À L'EAU SALUBRE ET À L'ASSAINISSEMENT</p>
<p>9 INNOVATION ET INFRASTRUCTURES</p>	<p>7 RECOURS AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES</p>	<p>3 ACCÈS À LA SANTÉ</p>	<p>7 RECOURS AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES</p>
<p>12 CONSOMMATION RESPONSABLE</p>	<p>8 ACCÈS À DES EMPLOIS DÉCENTS</p>	<p>4 ACCÈS À UNE ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>	<p>8 ACCÈS À DES EMPLOIS DÉCENTS</p>
<p>13 LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE</p>	<p>10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS</p>	<p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	<p>12 CONSOMMATION RESPONSABLE</p>
<p>14 VIE AQUATIQUE</p>	<p>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</p>	<p>6 ACCÈS À L'EAU SALUBRE ET À L'ASSAINISSEMENT</p>	<p>13 LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE</p>
<p>15 VIE TERRESTRE</p>	<p>12 CONSOMMATION RESPONSABLE</p>	<p>8 ACCÈS À DES EMPLOIS DÉCENTS</p>	<p>14 VIE AQUATIQUE</p>
<p>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p>	<p>13 LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE</p>	<p>10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS</p>	<p>15 VIE TERRESTRE</p>
<p>17 PARTENARIATS POUR LES OBJECTIFS MONDIAUX</p>		<p>16 JUSTICE ET PAIX</p>	<p>17 PARTENARIATS POUR LES OBJECTIFS MONDIAUX</p>



Les 21 critères du niveau GC Advanced



RECAPITULATIF

Défi Survie

			1	Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations
			14	Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption
15	16	17	18	Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies
			21	Gouvernance et leadership de la RSE

Défi Social

			3	4	5	Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme
			6	7	8	Politiques et procédures fiables concernant les Normes du travail
			13	14	14	Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption
					16	Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies
					21	Gouvernance et leadership de la RSE

Défi Ethique

					2	Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations
					5	Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme
					6	Politiques et procédures fiables concernant les Normes du travail
			12	13	13	Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption
					17	Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies
					21	Gouvernance et leadership de la RSE

Défi Planète

					2	Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations
	9	10			11	Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement
					15	Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies
					21	Gouvernance et leadership de la RSE

Divers

					1	Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations
					5	Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme
					11	Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement
	19		20		20	Gouvernance et leadership de la RSE