

RESPONSABILITE SOCIETALE



**RAPPORT
2017**

L'ENGAGEMENT D'OPEN

Dans le cadre de la signature du Pacte Mondial des Nations Unies, Open s'engage à mettre en œuvre les plans d'actions destinés à atteindre les objectifs du Pacte, auquel ont adhéré les plus grandes entreprises mondiales et françaises.

Convaincus que le développement durable constitue un enjeu majeur de notre monde en représentant également un facteur de performance pour l'entreprise, Open a conscience qu'il est fondamental d'accorder une préoccupation stratégique à la mise en œuvre d'une démarche d'éthique, de transparence et de loyauté avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise Open.

Fortement caractérisée par ses valeurs (Pertinence, Audace, Ethique & Responsabilité, Passion, Engagement), Open affirme son état d'esprit et son ambition d'être un acteur de référence sur son marché, pratiquant depuis plus de 20 ans une logique d'avenir partagée avec ses clients et ses collaborateurs.

La démarche RSE d'Open contribue à améliorer sa performance économique, à anticiper les risques et à engager avec ses collaborateurs, ses clients et ses fournisseurs une démarche responsable, porteuse d'innovation et de création de valeur.



Frédéric SEBAG
Co-président d'Open



Guy MAMOU-MANI
Co-président d'Open



SOMMAIRE

1 / Open, guidé par les principes du Pacte Mondial de l'ONU (Global Compact)

2 / L'Ethique

La Loi Sapin 2 – Anti Corruption

3 / La Stratégie RSE d'Open

4 / La performance Industrielle

- ▶ **Etre un acteur industriel professionnel**
- ▶ **Etre un acteur de proximité de référence**
 - Impact territorial, économique et social : En matière d'emploi et de développement régional
- ▶ **Incarner nos valeurs**
 - Loyauté des pratiques : Actions engagées pour prévenir toutes formes de corruption

5 / La dynamique de l'innovation

- ▶ **Inscrire la Création de Valeur dans la relation client**
- ▶ **Promouvoir l'innovation pour encourager les initiatives individuelles et collectives**
 - Relations avec les Parties Prenantes Externes de l'entreprise : Conditions du dialogue avec les clients
- ▶ **Favoriser le développement des technologies innovantes**
 - Relations avec les Parties Prenantes Externes de l'entreprise : Actions de partenariat

6 / L'énergie du « Mieux Vivre chez Open »

- ▶ **Développer une culture d'appartenance des collaborateurs**
 - Emploi - Effectif total : Répartition des salariés par sexe, par âge, par zone géographique
 - Emploi : Embauches - Licenciements
 - Emploi : Rémunérations et leur évolution
 - L'organisation du temps de travail : L'organisation du temps de travail
 - L'organisation du temps de travail : L'absentéisme
 - Relations sociales : L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci
 - Relations sociales : Le bilan des accords collectifs
 - Santé et Sécurité : Les conditions de santé et sécurité au travail
 - Santé et Sécurité : Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail
 - Santé et Sécurité : Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles

► **Garantir un suivi dynamique des compétences et des carrières**

- Formation : Les politiques mises en œuvre en matière de formation
- Formation : Le nombre total de formation
- Egalité de traitement : Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes
- Egalité de traitement : Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées
- Egalité de traitement : La politique de lutte contre les discriminations

7 / L'excellence au service de nos clients

► **Maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients**

- Relations avec les parties prenantes externes : Conditions du dialogue avec les clients

► **Garantir l'application des méthodes et processus « qualité » adaptables aux enjeux de nos clients**

- Loyauté des pratiques : Mesures prises en faveur de la sécurité des consommateurs

► **Instaurer une relation client exemplaire**

- Relations avec les Parties Prenantes Externes : Conditions du dialogue avec les clients

8 / L'engagement responsable

► **Sensibiliser nos collaborateurs et nos clients à la préservation de l'environnement**

- Economie circulaire : Mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets
- Economie circulaire : Consommation d'eau et Approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales
- Economie circulaire : Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation
- Economie circulaire : Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables.

► **Encourager la mobilité durable et partagée et diffuser le recours à la téléconférence**

- Changement climatique : Postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment l'usage des biens et services qu'elle produit

► **Contribuer à des initiatives de promotion de la responsabilité sociétale**

- Sous-traitance et fournisseurs : Intégration des enjeux sociaux et environnementaux dans la politique achat
- Loyauté des pratiques : Actions engagées pour prévenir la corruption
- Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise : Actions de partenariat ou de mécénat

1/ OPEN, GUIDE PAR LES PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DE L'ONU (GLOBAL COMPACT)



Open a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies en 2009, une initiative internationale qui rassemble des entreprises, des agences des Nations Unies, des membres du monde des affaires et des groupes communautaires pour soutenir les principes universels en matière d'environnement, d'éthique et de droit du travail.

Droits de l'homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ;
2. Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

Normes du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. L'abolition effective du travail des enfants ;
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

2 L'ETHIQUE

L'éthique revêt une importance majeure pour Open et pour chacun de ses collaborateurs. Open s'est engagé à respecter les normes éthiques les plus strictes et à mener ses activités avec la plus grande intégrité.

Les dirigeants d'Open ont la responsabilité de donner l'exemple par leurs actions personnelles et par une attitude qui traduit leurs valeurs morales.

Cet exemple les mène à traiter chacun avec honnêteté et respect, qu'il s'agisse de collaborateurs, de clients, de prospects, de fournisseurs, de partenaires et de concurrents.

Le Code Ethique et Déontologie des Affaires est le guide de conduite de l'entreprise.

Il a été intégré au contrat de travail signé par chaque nouvel entrant dans la société, publié sur l'intranet accessible à tous les collaborateurs.

+ Agir en conformité avec les DROITS DE L'HOMME

En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies, Open s'engage à respecter et à promouvoir les droits fondamentaux issus de la Déclaration Universelles des Droits de l'Homme, la dignité et la valeur de la personne humaine, et l'égalité des droits des femmes et des hommes.

Respecter les normes du travail

Open effectue ses tâches en faisant preuve d'une intégrité et d'une honnêteté inflexibles.

Open se montre honnête et intègre dans ses relations avec les clients, fournisseurs et autres tierces parties. Cela implique une conduite irréprochable en toute occasion.

Les actions ne doivent pas être entachées de discrimination, de calomnie, de diffamation, ni de harcèlement. Une égalité de traitement doit être appliquée à toute personne, quels que soient sa race, sa couleur, ses croyances, sa religion, son pays d'origine, son âge, son sexe, son état civil, son statut légal en tant qu'étranger, son handicap physique ou mental non relié au travail, son statut de vétéran, son expression sexuelle ou tout autre fondement interdit par la loi.

Une conduite inappropriée ne peut être excusée sous prétexte qu'elle a été dictée ou demandée par quelqu'un d'autre.

+ Respecter les règles de confidentialité

Open n'utilise ou ne divulgue pas les informations confidentielles ou relevant de sa propriété intellectuelle, d'un client ou d'un fournisseur à des tierces parties.

En outre, Open prend les mesures appropriées – entre autres, sécuriser les documents, limiter l'accès aux ordinateurs et supports électroniques et appliquer des méthodes d'élimination convenables – pour éviter tout accès non autorisé à de telles informations.

+ Honorer des relations commerciales loyales

Open ne tire indûment profit de quiconque par le biais de manipulation, dissimulation, abus d'information privilégiée, altération de faits avérés, ou toute autre pratique commerciale déloyale.

+ Interdire les délits d'initiés

Négocier des actions ou des titres en se basant sur des informations privilégiées et non publiques, ou fournir de telles informations à d'autres de façon à ce qu'ils puissent effectuer des transactions, est illégal et peut entraîner des poursuites.

Assurer une activité commerciale saine et intègre

Open cherche toujours à offrir des produits et des services de valeur, qui correspondent le mieux aux demandes ou aux besoins d'un client, et ce, à un prix convenable. Open n'a jamais eu recours à une fausse représentation ou des mensonges à propos de ses produits et de ses services ou des besoins du client pour faire une vente. Il est strictement interdit de répandre des rumeurs, même indirectement, sur les concurrents, leurs produits ou leur situation financière.

+ Eviter tous conflits d'intérêts

Il y a conflit d'intérêts lorsque l'on tire, ou semble tirer, un avantage personnel d'une décision ou d'une situation professionnelle.

Les dirigeants d'Open évitent toute activité ou association et tout placement, à titre personnel, qui pourraient sembler nuire à l'exactitude du jugement quant à ce qui correspond aux intérêts d'Open. Ils ne profitent de leur position chez Open, ou des liens avec Open, pour en retirer un profit personnel. Chacun évite l'apparence même d'un tel conflit.

+ Prévenir la corruption

Un pot-de-vin est une valeur que l'on offre ou que l'on donne pour influencer une décision discrétionnaire.

Un pot-de-vin peut notamment être un paiement pour inciter à attribuer un marché, pour influencer le résultat d'une vérification ou d'une inspection d'une autorité de vérification, ou pour influencer la législation sur les impôts ou autre.

Open ne promet jamais ni ne donne, directement ou indirectement, des pourboires, pots-de-vin, dessous-de-table, récompenses ou autres avantages à des membres d'organismes gouvernementaux ou de toute autre organisation

LOI SAPIN 2 – ANTI-CORRUPTION

Dans le cadre de la conformité d'Open à la Loi Sapin 2 - Anti corruption, Open a adopté le code de conduite de Middlednext.

Ce document synthétise et présente les principes et convictions sur lesquels s'appuie ce Code. L'intégrité en affaires participe à la bonne réputation d'Open. Il attache la plus grande importance à agir de façon irréprochable avec ses parties prenantes. Le code de conduite est conçu pour guider le comportement en affaires et fournir des conseils pratiques, des exemples et des liens vers d'autres informations utiles.

- Il s'adressera à tous les collaborateurs, aux membres des comités exécutifs et de direction, aux mandataires sociaux du groupe.
- Il fixera les principes que les collaborateurs doivent respecter dans le cadre de leurs activités professionnelles. Il complète les règles, les procédures et les normes définies dans chaque pays auxquelles les collaborateurs doivent continuer à se référer.
- Toutes les personnes agissant pour le compte du groupe seront tenues de se conformer à ce code de conduite, quels que soient le lieu et la nature de leur travail.
- Le groupe veillera à ce que ses partenaires partagent les mêmes valeurs.

Le code détaillé décrit les règles fondamentales en ce qui concerne notamment les sujets suivants :

- Cadeaux, signes de courtoisie et d'hospitalité, divertissements
- Règles spécifiques aux agents publics
- Dons à des organisations caritatives ou politiques
- Mécénat, sponsoring
- Paiements de facilitation
- Engagement de surveillance des tierces parties.

Toutefois, aucun document ne peut traiter et prévoir tous les cas de corruption susceptibles de survenir dans le cadre des activités quotidiennes des collaborateurs du groupe.

Ce Code ne dispense pas d'exercer son propre jugement et de faire preuve de bon sens. En cas de doute sur la conduite à tenir, le groupe mettra en place des outils d'aide et de conseil.

L'adhésion au code de conduite est une condition d'emploi de tout collaborateur d'Open qui n'en tolérera aucune violation. Le code sera remis à tout salarié qui intégrera notre groupe et diffusé à tous les collaborateurs. Chaque collaborateur devra le lire, le comprendre et le respecter. Les collaborateurs sont conscients des graves conséquences qu'une violation du code de conduite pourrait entraîner pour notre groupe et pour eux-mêmes. Dans la mesure où tout écart de conduite ou non-respect des règles contenues dans le code est susceptible de nuire gravement à notre image et de causer un préjudice financier, les collaborateurs devront faire preuve d'une très grande vigilance quant au respect des règles énoncées par le Code.



LA STRATEGIE RSE D'OPEN

Open a défini sa stratégie RSE en structurant ses initiatives existantes autour d'axes stratégiques forts et en cohérence avec les valeurs de l'entreprise.

La stratégie RSE de l'entreprise comporte 5 ambitions qui constituent le périmètre d'action, elles-mêmes soutenues par des engagements.

Open s'Engage...

Sa politique RSE
en 5 axes stratégiques



ÉTHIQUE
RESPONSABILITÉ

Conscience du rôle sociétal de l'entreprise dans les 3 dimensions
économique, sociale et environnementale

open

1. LA PERFORMANCE INDUSTRIELLE

Etre un acteur industriel professionnel
Etre un acteur de proximité de référence
Incarnier nos valeurs

2. LA DYNAMIQUE DE L'INNOVATION

Inscrire la Création de Valeur dans la relation client
Promouvoir l'innovation pour encourager les initiatives individuelles et collectives
Favoriser le développement de technologies innovantes

3. L'ENERGIE DU "MIEUX VIVRE CHEZ OPEN"

Développer une culture d'appartenance des collaborateurs
Garantir un suivi dynamique des compétences et des carrières
Assurer un traitement équitable pour tous ses collaborateurs

4. L'EXCELLENCE AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients
Garantir l'application des méthodes et processus "qualité" adaptables aux enjeux de nos clients
Instaurer une relation client exemplaire

5. L'ENGAGEMENT RESPONSABLE

Sensibiliser nos collaborateurs et nos clients à la préservation de l'environnement
Encourager la mobilité durable et partagée et diffuser le recours à la téléconférence
Contribuer à des initiatives de promotion de la responsabilité sociétale

4

LA PERFORMANCE INDUSTRIELLE

L'actif le plus précieux d'Open est la confiance accordée par ses clients, collaborateurs et partenaires.

Open s'engage à agir en accord avec ses valeurs, garant de sa capacité à accompagner la transformation industrielle et numérique de ses clients.

Etre un acteur industriel professionnel

Etre un acteur de référence des ESN françaises

Maintenir un haut niveau de compétences et de couverture des domaines fonctionnels et technologiques respectant un référentiel méthodologique normé

Etre un acteur de proximité de référence

Renforcer le dispositif industriel français (InShore) s'appuyant sur des Centres de Production dédiés

Impact territorial, économique et social

En matière d'emploi et de développement régional

La France représente 96 % de l'effectif global (3 624 collaborateurs), au travers de 15 villes regroupées sur 4 grandes régions françaises. Les autres implantations couvrent le Luxembourg, les Pays Bas et la Roumanie.

Le lieu de travail est le lieu de rattachement contractuel de travail du salarié (Périmètre France : Open SAS, smartFi Services, LaNetscouade, Lateos/Kynapse, MCO Finance, Groupe Open).

Open présente un maillage territorial performant et dynamique. Dans chaque région, Open est représenté par des Business Unit dont l'objectif est de partager sa proposition de valeur avec les entreprises locales ainsi que d'attirer les talents.

Toujours dans un souci de faire rayonner la marque dans ses régions, Open entreprend de nombreuses initiatives notamment celles orientées recrutement et dédiées à favoriser l'implication des collaborateurs au développement de l'entreprise.

Pour exemple, en 2017, Open a organisé une soirée de recrutement nationale pour inciter les candidats franciliens à rejoindre Open dans ses différentes agences régionales : Cap sur les Régions !



Face au succès de ce concept, Open a renouvelé l'opération quelques mois plus tard pour servir cette fois les besoins sur la Région Bretagne et ce en partenariat avec La Région Bretagne. L'évènement se déroulait à la Maison de la Bretagne à Paris.



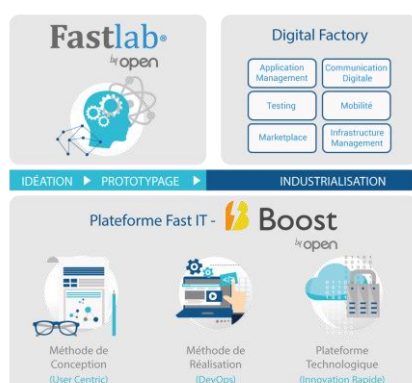
Pour accélérer son recrutement sur des profils très attendus par le marché, Open a noué un partenariat avec HACKERX et participe ainsi à du **speed-recruiting**, spécialisé sur les profils de **Développeurs – confirmés**, mettant en relation les candidats et les entreprises.



Pour réussir sa transformation digitale, les entreprises doivent mettre en œuvre trois leviers majeurs :

- Un lab pour accélérer les projets digitaux, depuis l'idéation jusqu'au prototypage,
- Une digital factory pour permettre l'industrialisation des projets
- Une plateforme Fast IT véritable socle portant les méthodes, outils et technologies garantes de la réussite de la transformation digitale.

C'est ainsi qu'Open a conçu son Dispositif Industriel de Production :



Plus de 1000 collaborateurs investis dans un mode de production innovant.

Open propose un Dispositif de Production Industriel, unique et français, pour répondre aux impératifs de compétitivité. Ce dispositif dynamique permet l'évolution de la production sur une trajectoire de Transformation maîtrisée.

Fastlab® - Un programme pour accélérer les projets digitaux des clients

« Un MVP (Minimum Viable Product) incubé pendant 12 semaines pour accélérer la transformation digitale d'une entreprise ». Cette promesse est matérialisée par un concept concret au travers d'un programme d'accompagnement qui vise à accélérer les initiatives digitales des entreprises. Comment ? En se basant sur 6 piliers permettant de les imaginer et de les concevoir :

1. Un lieu unique
2. Une méthode agile adaptée
3. Une équipe de management et d'animation
4. Une durée limitée
5. Des experts digitaux et méthodologiques
6. Une plateforme technologique

Ces piliers sont les leviers de 5 phases fondamentales visant à bien maturer un projet et en sortir une première version au travers d'un MVP, prêt à être industrialisé :



Au travers d'un ensemble de phases portant donc à la fois sur l'idéation pure, la préparation organisationnelle et technique, la réalisation et l'industrialisation, la transition proposée est ainsi progressive, méthodique et réfléchie. De l'idée au produit fini intégrant de nombreux usages, tout est passé en revue et cela répond parfaitement à l'ambition d'accompagner une entreprise dans la réalisation de ses projets digitaux vite, bien et collectivement.

Une Digital Factory composée de :

- 3 Centres de Services spécialisés



Centre de Services de Nantes - Testing



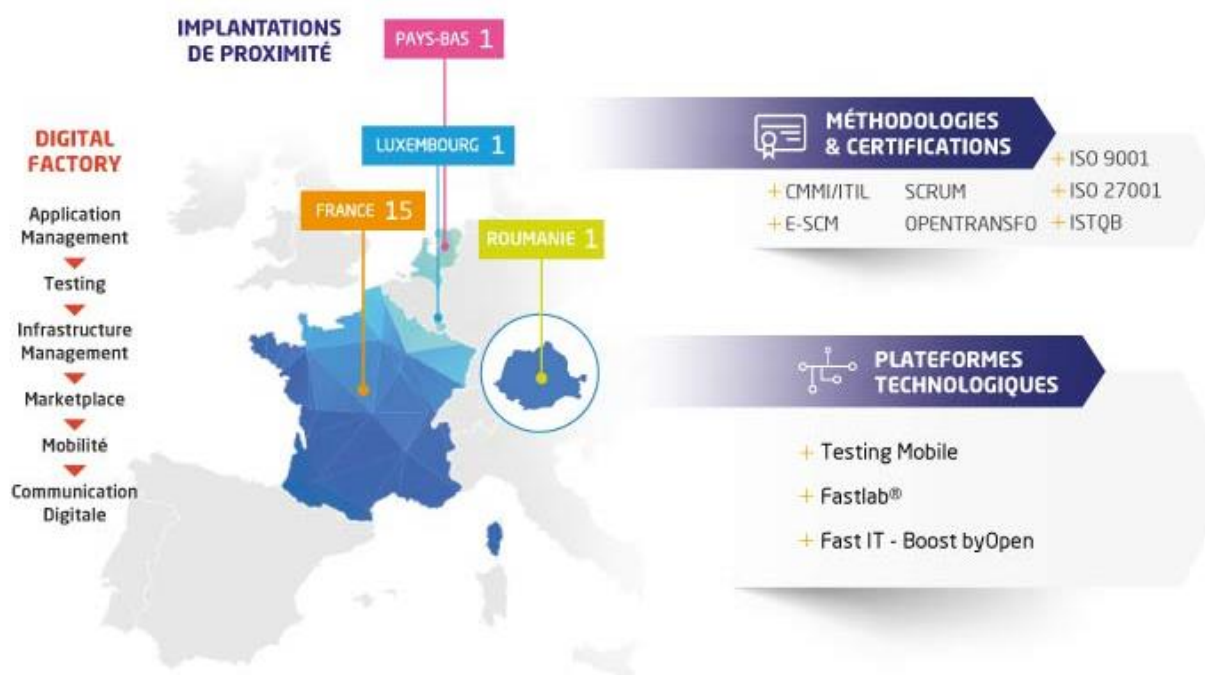
Centre de Services de Lille - Gestion du Patrimoine Applicatif



Centre de Services de Tours - Maintien en Condition Opérationnelle

- 3 Centres de Delivery

Ile de France (Agilité – Marketplace – Communication Digitale) – Lannion (Mobilité) – Grenoble (IoT)



Une plateforme Fast IT Boost byOpen : Plateforme DevOps pour les applications Web, Cloud & SaaS

Une plateforme pour onboarder les équipes techniques et démarrer rapidement
 Une plateforme pour publier, rechercher, ré-utiliser les codes / micro services
 Une plateforme pour optimiser la productivité des équipes et réduire les coûts d'infra

Incarner nos valeurs

Réaffirmer la vocation d'Open d'être un créateur de valeur à visage humain,
 Agir en accord avec nos 5 valeurs, caractéristiques de l'état d'esprit et de l'identité d'Open

Loyauté des pratiques

Actions engagées pour prévenir toutes formes de corruption

Tous les collaborateurs Open sont sensibilisés à l'identité de l'entreprise, s'appuyant sur ses cinq valeurs : Pertinence, Audace, Ethique & Responsabilité, Passion, Engagement.
 Ces dernières expriment les traits de caractère d'Open et leur rôle fondamental car elles déterminent les actes de chacun des collaborateurs en son sein.

La loyauté des pratiques d'Open est portée par la reconnaissance du Global Compact qui renouvelle à nouveau en 2017 sa confiance à Open, comme membre de son institution et également traduite dans la charte Ethique de l'entreprise.

Le code Ethique & Déontologie des Affaires est remis à tous les nouveaux entrants et est intégré dans le kit d'accueil et d'intégration de ces mêmes collaborateurs.

Le contrat de travail remis stipule que les nouveaux entrants ont bien pris connaissance de ce document au même titre que le règlement intérieur, intégrant lui-même le code de conduite anti-corruption.

5

LA DYNAMIQUE DE L'INNOVATION

Open est convaincu du rôle fondamental de l'innovation dans sa capacité à offrir à ses clients des solutions et services, créateurs de valeur favorisant leur impératif de compétitivité.

Inscrire la Création de Valeur dans la relation client

S'inscrire dans une stratégie à long terme

Promouvoir l'innovation pour encourager les initiatives individuelles et collectives

Etre créateur de valeur dans l'ensemble des prestations
Ancrer une culture d'innovation auprès des collaborateurs

Relation avec les parties prenantes externes de l'entreprise *Conditions du dialogue avec les clients*

Dans le cadre de la promotion de l'innovation, Open déploie des actions de :

- + Workshops thématiques autour de l'innovation organisés dans l'année
- + Formalisation de références clients traduisant l'innovation

Favoriser le développement de technologies innovantes

Participer activement aux différents Think Tank traitant des tendances technologiques du marché
Capitaliser sur la connaissance des différents projets innovants effectués et les secteurs d'activité associés
Nouer des partenariats avec les acteurs majeurs porteurs d'innovation

Relation avec les parties prenantes externes de l'entreprise *Actions de partenariat*

Open participe à plusieurs ThinkTank ou organismes dont les réflexions portent sur la Transformation Industrielle et Digitale des entreprises impliquant fortement les notions d'innovation.

Dans ce cadre, Open intervient en tant que :

- + participant afin d'enrichir son offre pour qu'elle soit la plus attractive possible en réponse aux enjeux de ses clients,
- + animateur de conférences ou de tables rondes afin d'inscrire son expertise au sein de son écosystème.



Avec 665 sociétés adhérentes et 140,000 professionnels, l'**EBG** est le premier club d'affaires de l'économie digitale en France.

Les événements organisés par l'EBG recouvrent :

- ▶ 19 commissions tous les mois, qui réunissent chacune de 100 à 300 personnes
- ▶ Un dîner trimestriel réservé aux cadres dirigeants
- ▶ Une Assemblée générale annuelle, qui réunit les adhérents autour de personnalités de haut niveau.
- ▶ Un Salon à dimension internationale, autour des thématiques Mobile et Social Media.

C'est dans ce cadre qu'Open s'inscrit comme l'expert Digital au service des marques adhérentes de l'EBG, en 2017



Open a renouvelé en 2017 son exposition à l'évènement ROOMn permettant la valorisation de ses expertises digitales auprès d'une communauté spécialisée de Directions Métiers.



A cette occasion, Open offre la possibilité aux entreprises présentes d'incuber leurs projets digitaux dans son Fastlab® délocalisé spécialement pour l'évènement et de bénéficier d'une heure de phase IMAGINE (idéation et brainstorming : Faire émerger des idées innovantes à forte valeur ajoutée en réponse à vos enjeux) et/ou de SHAPE (design de votre application).



Comme évoqué, dans le cadre de la promotion de l'innovation, Open s'appuie sur ses succès clients prouvant sa capacité à porter l'innovation :

Refonte et industrialisation des modules d'acquisition des données météorologiques (*Compagnie Nationale du Rhône*)



Réalisation du dispositif de communication digital multicanal (*Le Sénat*)



Développement Agile/DevOps d'une solution de gestion de documents dématérialisés répondant aux enjeux réglementaires (*Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat (AIFE)*),



Conception et développement d'une nouvelle vitrine web
(Groupe L'Occitane),



Réalisation de l'application grand public sur la collecte des déchets (GéoDéchets) (*Est Ensemble*)



PARTENAIRES STRATEGIQUES ET TECHNOLOGIQUES

Dans le cadre de sa stratégie d'Offre, Open s'appuie sur un certain nombre d'acteurs technologiques phares du marché, au cœur du mouvement et de l'innovation qu'il impose.

+ Partenaires du Digital



+ Partenaires Plateforme



+ Partenaires IT



6 L'ENERGIE DU « MIEUX VIVRE CHEZ OPEN »

Open considère que l'épanouissement professionnel repose sur les principes de liberté et de responsabilisation de ses collaborateurs. Pour ce faire, Open s'engage à ce que les potentiels, compétences et aspirations individuelles puissent s'exprimer librement et dans un contexte d'égalité des chances et des moyens. Ainsi, Open encourage la culture du travail efficace, collaboratif et respectueux de chacun.

Développer une culture d'appartenance des collaborateurs

Mettre en œuvre une politique RH structurée, motivante et équitable
Favoriser la cohésion sociale et le bien-être au travail

Emploi - Effectif total

Répartition des salariés par sexe, par âge, par zone géographique

Le périmètre retenu est celui de l'entreprise consolidée comprenant ses filiales.

Open enregistre au 31 décembre **2017**, **3 774** collaborateurs répartis sur **4 zones** géographiques, dont la France représente **96 %** de l'effectif global.

La population féminine représente 27 % de l'effectif global (vs 26% en 2016).

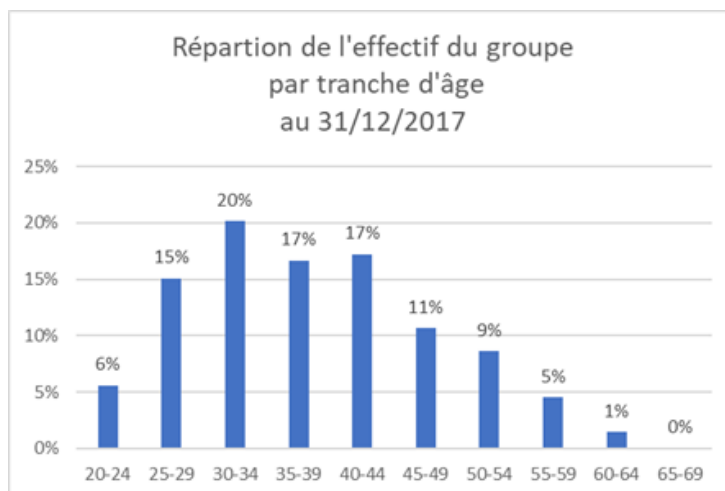
Au niveau des embauches, les femmes représentent **27%** de nos recrutements **2017 (vs 29% en 2016)**. Cette répartition reflète toutefois de manière assez proche le marché adressé par notre activité, dans la mesure où les métiers du numérique font appel essentiellement à des formations d'ingénieurs, fréquentées majoritairement par des hommes.

	2017		
	Effectif	%Effectif	%Femmes
France	3 624	96%	28%
Luxembourg	48	1%	27%
Pays-Bas	60	2%	23%
Roumanie	42	1%	40%
Total	3 774		27%

	2016		
	Effectif	%Femmes	%
France	3 442	27%	94%
BeNeLux	190	12%	5%
Chine	34	18%	1%
Total	3 666	26%	

Groupe Open a procédé en novembre 2017 aux opérations structurelles de cession de sa filiale Groupe OPEN Belgium à la société NSI, de l'arrêt de l'activité chinoise, basée à Shanghai, d'acquisition de la société Beler Soft en Roumanie et a finalisé l'acquisition d'une branche d'activité auprès de Micropole Toulouse, d'une vingtaine de personnes intégrées à l'activité Application Services en France. Cette dernière acquisition est effective à partir de Janvier 2018. Par conséquent, les données RSE ne sont pas intégrées au périmètre de ce rapport.

Emploi



Répartition par tranche d'âge : **39 ans**

Moyenne d'âge/F : **38 ans**

Moyenne d'âge/H : **39 ans**

Embauches – Licenciements

Le périmètre retenu est celui de l'entreprise consolidée comprenant ses filiales (hors Belgique et Chine).

La nature des contrats sont les suivants : CDI et NPA (nature des contrats des filiales étrangères et correspondant aux CDI français), CDD, CAP.

	2017			2016		
	Nombre	CDI	Femmes	Nombre	CDI	Femmes
Embauches	1 063	91%	27%	1 017	88%	29%
Licenciements	42			44		

Open s'inscrit auprès de la communauté des candidats comme un recruteur innovant s'appuyant sur un dispositif de communication recrutement complet et différenciant, en phase avec les comportements de la cible recherchée.

En effet, pour garantir son attractivité, Open déploie de nombreuses opérations vers les candidats, des soirées AfterWork ludiques et professionnelles, une forte dynamique de son programme cooptation et une présence accrue sur les réseaux sociaux.

Emploi

Les rémunérations et leur évolution

Périmètre : Open SAS - France

Charge de personnel (M€) :

2016	2017	%
191,1	197,3	+3,24

L'évolution des charges de personnel est due essentiellement à l'augmentation des effectifs.

Organisation du temps de travail

L'organisation du temps de travail

Périmètre : Open SAS - France

Le temps de travail est régi par un accord collectif signé avec les partenaires sociaux.

Les ambitions de cet Accord sont d'optimiser le mode de fonctionnement afin de tenir compte des variations de l'activité tout en préservant les équilibres sociaux et économiques afin de rendre l'entreprise plus attractive pour ses collaborateurs et ses clients.

Durée effective du temps de travail

Le temps de travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir librement vaquer à des occupations personnelles.

Heures supplémentaires

Les heures supplémentaires sont celles effectuées au-delà de la durée conventionnelle du travail en vigueur (compte tenu des modalités d'aménagement du temps de travail retenues), et sur demande écrite préalable de la hiérarchie.

Salariés en Modalité Standard

Cette modalité concerne les ETAM et les cadres non affectés dans les deux autres modalités (modalité réalisation de mission ou modalité réalisation de mission avec autonomie complète).

Salariés Cadres en réalisation de missions (modalités 2)

Ces salariés disposent d'une réelle autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps.

Les ingénieurs et cadres concernés par cette modalité ont une rémunération au moins égale au plafond de la sécurité sociale.

Salariés Cadres en réalisation de mission avec autonomie complète (Modalités 3)

Les personnels exerçant des responsabilités de management élargi ou des missions commerciales, de consultant ou accomplissant des tâches de conception ou de création de conduite et de supervision de travaux, disposant d'une grande autonomie, libres et indépendants dans l'organisation et la gestion de leur temps de travail pour remplir les missions qui leur ont été confiées doivent bénéficier de dispositions adaptées en matière de la durée du travail: les salariés ainsi concernés sont autorisés, en raison de l'autonomie dont ils disposent, à dépasser-ou à réduire l'horaire habituel, dans le cadre du respect de la législation en vigueur.

Concernant les autres périmètres, la gestion du temps de travail relève de la réglementation locale en vigueur.

Répartition des modalités RTT au 31 décembre 2017

Périmètre : Open SAS – France comprenant les CDI, CDD, CAP.

Modalités Standard : 77%

Modalités Autonomie complète : 1%

Modalité Réalisation de missions : 22%

Open s'est mis en conformité avec l'avenant Syntec du 1^{er} avril 2014, qui vient préciser l'organisation du temps de travail des cadres en modalité 3, dits en « forfait jour », sur les sujets notamment du suivi de la charge de travail, du respect des durées minimales de repos et de l'instauration d'une obligation de déconnexion des outils de communication à distance. Ce suivi individuel est réalisé chaque semestre.

Organisation du temps de travail

L'absentéisme

Périmètre : Open SAS – France comprenant les CDI, CDD, CAP.

Le taux d'absentéisme de l'entreprise est de 3,27%, en hausse par rapport à 2016. Il était de 2.96% en 2016.

Relations Sociales

L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci

Périmètre : Open SAS - France

Le Comité Central d'Entreprise

Émanation des différents Comités d'Etablissement, il est constitué d'une délégation de chacun d'entre eux et exerce une compétence identique à celle des CE, mais couvrant l'ensemble du périmètre de l'entreprise. Le CCE est informé et parfois consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise. Les réunions de CCE ont lieu au minimum tous les semestres. Le CCE inclut plusieurs commissions ad hoc afin d'évoquer les thèmes suivants : logement, formation, régimes de prévoyance/santé, égalité professionnelle.

Les Comités d'Etablissement

Les quatre CE (Ile de France, Nord, Ouest et Sud) sont informés et parfois consultés sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'établissement. Ils imaginent, mettent en place et financent également diverses activités sociales et culturelles au profit des salariés et de leur famille.

Les Délégués du Personnel

Ils sont élus en même temps que les membres des CE. Les DP ont vocation à présenter à la Direction les réclamations individuelles ou collectives en matière d'application de la réglementation du travail. La Direction y apporte une réponse au cours des réunions d'établissement mensuelles.

Le CHSCT, Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

Les 6 CHSCT de l'ensemble du territoire national, sont désignés par un collège d'électeurs réunissant les membres titulaires des CE et les DP. Leur rôle est de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés, de participer à l'amélioration de leurs conditions de travail et de veiller au respect des prescriptions législatives et réglementaires en ces matières. Ils se réunissent en principe une fois par trimestre dans chaque établissement.

Open a créé une instance Nationale des CHSCT pour aborder des sujets nationaux comme les évolutions du référentiel métier/compétences OPEN Repères.

Les Délégués Syndicaux

Désignés par les différentes organisations syndicales nationales, les DS ont le monopole de la négociation des accords de l'entreprise avec la Direction et de la présentation des listes de candidats au premier tour des élections professionnelles

Les Relations Sociales comptabilisent 2 541 jours passés (CCE, CE Régionaux, CHSCT régionaux, Réunions syndicales).

Les Instances Représentatives du Personnel sont informées et consultées conformément à la législation. Un calendrier prévisionnel des réunions est transmis en début d'année calendaire. Les éléments d'information sont transmis en amont des réunions du Comité Central d'Entreprise et des Comités d'Entreprise. Les négociations avec les organisations syndicales sont faites selon un rythme mensuel avec une communication également préalable des éléments d'information.

Les élections professionnelles constituent un moment clé des relations sociales pour l'ensemble de nos salariés.

Ce sont les Ordonnances Macron du 22 septembre 2017 relative au dialogue social, qui sont venues fixer les règles de mise en place du Comité Social et Economique au sein des entreprises à partir du 1er janvier 2018. Pour rappel, il s'agit de la fusion des instances représentatives du personnel telles qu'on les connaissait jusqu'à maintenant, c'est-à-dire les délégués du personnel (DP), le comité d'entreprise (CE) et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

L'esprit de ces ordonnances est qu'une fusion des Représentants du Personnel permettrait d'avoir une vision globale de l'entreprise, et ainsi de mieux cerner les enjeux des projets.

C'est dans ce cadre que vont se dérouler les prochaines élections de la Société Open qui auront lieu au cours de cette année 2018.

Relations Sociales

Le bilan des accords collectifs

Pour l'année 2017, nous recensons en termes de bilan sur les accords collectifs :

- + **Accords signés :**
 - Accord Télétravail
 - Avenant Accord de participation
- + **Accords en cours :**
 - RTT
 - Prime vacances
 - Calendrier de consultation des IRP
 - Délégués du personnel multisites
 - Travail de nuit
 - Participation
- + **Plan d'actions et décisions unilatérales :**
 - DUE mutuelle prévoyance
 - Plan d'action Egalité professionnelle
 - Plan Génération
- + **Accords dénoncés**
 - Néant

Santé et Sécurité

Les conditions de santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité au travail sont des composantes importantes de la gestion des ressources humaines. L'activité d'Open ne comporte pas d'activités à haut risque, mais la santé et la sécurité sont des sujets importants, pour lesquels l'entreprise a mis en place des procédures et des mesures spécifiques.

Des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail ont été élus par les membres des CE d'établissement et par les Délégués du Personnel.

Leur mission : Contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés. Améliorer des conditions de travail. Veiller au respect des prescriptions législatives et réglementaires. Transmettre les diverses informations transmises par la Direction.

Pour cela, chaque CHSCT s'appuie sur des enquêtes - à l'occasion de chaque maladie ou accident professionnels graves. Inspection des établissements. Missions en collaboration avec les CE et DP.

Conscient de l'importance de la santé et du bien-être psychologique au travail, Open a lancé en 2012 le projet « Mieux Vivre chez Open » qui a permis de définir la mise en place de mesures préventives. Open fonde ainsi son efficacité sur la motivation de chaque salarié de l'entreprise et a notamment conscience que la santé de chaque collaborateur et l'assurance de conditions psychologiques satisfaisantes sont une priorité.

L'objectif majeur était de bâtir **un plan d'actions pour Vivre Mieux** et mettre en place des mesures préventives, en s'appuyant sur la signature en 2011 par tous les syndicats, d'un **accord de méthode** sur les risques psycho sociaux.

Pour piloter ce projet, une commission **s'est constituée** et a eu pour objectif de renforcer et de compléter les dispositifs existants, en s'appuyant sur les résultats d'une démarche méthodologique que l'entreprise souhaite développer en **lien étroit avec les CHSCT** : identification, recommandation et mise en place des actions ou logiques de prévention ainsi que des indicateurs associés pour en valider l'efficacité.

Santé et Sécurité

Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Les grandes étapes de négociation sur la Santé au travail chez Open :

En 2011 : Un accord de méthode sur les Risques Psycho Sociaux a été signé le 28 Septembre 2011. Une commission paritaire nationale a été mise en place et un audit a été réalisé par un prestataire extérieur sur la santé au travail des salariés Open, communication des résultats de cet audit.

En 2012 : Un **diagnostic** grâce à un questionnaire de santé au travail destiné à tous les salariés OPEN et des entretiens individuels.

En 2013 : Un **plan d'actions** concrètes sur les domaines organisationnels et humains et un plan d'actions de prévention des risques psycho sociaux a été proposé au 6 CHSCT qui l'ont amendé.

Ce plan d'actions a recueilli l'accord du Comité de Direction Open. Il a été porté en négociation syndicale pour devenir un accord collectif à mettre en œuvre en 2014. Les syndicats ont préféré l'alternative Plan d'actions de 2 ans pour test avant la mise en place d'un éventuel accord collectif.

En 2014 : Un plan d'actions arrêté par les CHSCT's : processus d'alerte arrêté, choix des indicateurs à suivre trimestriellement (taux d'accident de travail et trajet, taux d'absentéisme, taux de cooptation (33% en 2014, 30% en 2013), taux de turn over (productifs : 15,2% en 2014, 15,4% en 2013), nombre d'alertes RPS....).

En 2015 : Suivi des différents indicateurs (Cooptation : 25% en 2015, 33% en 2014, 30% en 2013), taux de turn over (productifs : 16,7% en 2015, 15,2% en 2014, 15,4% en 2013), nombre d'alertes RPS....). Open a mené une réflexion portant sur la réalisation d'une charte sur les bonnes relations au travail ainsi que sur le droit/devoir de déconnexion.

En 2016 : Suivi des différents indicateurs (Cooptation : 21% en 2016, 25% en 2015), taux de turn over (20,6% en 2016, 16,7% 2015), nombre d'alertes RPS....). Open mène une réflexion portant sur la réalisation d'une charte sur les bonnes relations au travail ainsi que sur le droit/devoir de déconnexion.

En 2017 : Suivi des différents indicateurs (Cooptation : 22%), taux de turn over (22,2%), nombre d'alertes RPS....).

Open mène une réflexion portant sur la réalisation d'une charte sur les bonnes relations au travail ainsi que sur le droit/devoir de déconnexion.

Parce qu'il nous semble indispensable de respecter les temps de repos et de congés de chacun de nos collaborateurs et de veiller à un meilleur équilibre vie professionnelle-vie personnelle, Open a acté le **droit à la Déconnexion** et a communiqué auprès de l'ensemble de ses collaborateurs les informations nécessaires à la bonne appréciation de l'engagement de l'entreprise (De quoi parle-t-on ? Les Droits et Devoirs de chacun).

Open a signé un accord sur la Mutuelle dans le cadre du passage en contrat Responsable.

En effet, à partir de janvier 2016, la Loi sur les régimes de Santé (contrats responsables) impacte les garanties pour les salariés. Open, avec ses instances Syndicales, a opté pour prolonger l'accord en cours qui sera étudié à nouveau en janvier 2018.



Open a également mis en œuvre la Loi Mathys, relative au don de jours de repos.

Un salarié peut, sous conditions, faire un don d'une partie de ses jours de repos non pris au profit d'un autre salarié dont un enfant est gravement malade. Ce don est anonyme et sans contrepartie et permet au salarié bénéficiaire du don d'être rémunéré pendant son absence.

Etre Open, c'est s'adapter pour un meilleur équilibre vie privée – vie professionnelle



Open a signé l'accord d'entreprise du 31 mai 2017 relatif au **télétravail** afin d'améliorer la qualité de vie des collaborateurs, leur performance, mais aussi l'impact environnemental de l'entreprise.

Open a partagé avec tous ses collaborateurs la note d'informations détaillant les contours de cet accord et a assuré une dizaine de sessions de conférences en ligne pour accompagner les managers dans l'accueil et le traitement des demandes des collaborateurs pour la mise en place du Télétravail.

Santé et Sécurité

Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles

Périmètre Open SAS – France comprenant les CDI, CDD, CAP

	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre d'accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents de trajet)	28	28	22	20	17
Taux de fréquence	5,25	5,44	4,6	4,3	3,6
Taux de gravité*	0,33	0,31	0,29	0,23	0,09
Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	23	23	14	15	14

Dans le cadre de l'activité de services d'Open, l'indicateur « maladies professionnelles » n'est pas un élément pertinent à suivre. L'enjeu des risques psycho-sociaux est traité sous la thématique « Les conditions de santé et sécurité au travail ».

**Le nombre de jours perdus suite à accidents (Travail / Trajet) utilisé pour le calcul du taux de gravité inclut le jour de l'accident.*

Garantir un suivi dynamique des compétences et des carrières

Assurer un entretien individuel régulier pour tous ses collaborateurs

Mettre en place un parcours dédié pour les managers

Garantir un suivi de carrières en phase avec les évolutions technologiques

Formation

Les politiques mises en œuvre en matière de formation

Périmètre Open SAS – France comprenant les CDI, CDD, CAP

La valeur d'une entreprise de services du numérique est fonction de la qualité de son capital intellectuel. Ce secteur d'activité se distingue par des mutations technologiques rapides qui imposent régulièrement de nouveaux schémas de travail : il est donc vital que les collaborateurs maintiennent leurs connaissances et leurs compétences à jour, en adéquation avec les besoins du marché et des clients.

De même, les collaborateurs nouvellement embauchés veulent mettre leurs connaissances à profit, les développer et se construire une expérience professionnelle enrichissante. Des plans de développement personnalisés sont élaborés à l'occasion des entretiens d'évaluation et entretiens professionnels (open&change), et réexaminés au moins une fois tous les deux ans. De plus, les unités opérationnelles mènent une analyse systématique et répétée des compétences requises par rapport à l'offre de formation disponible, afin de rester en phase avec les besoins actuels et futurs du marché.

Open s'engage à développer le savoir-faire de chacun de ses collaborateurs tout au long de leur carrière, afin de bâtir une équipe disposant de l'expertise et de la motivation adaptée aux marchés présents et futurs.

En offrant des opportunités de développement à tous, l'entreprise améliore sa capacité à atteindre ses objectifs, ainsi que ceux des collaborateurs.

Garant d'une politique de **formation** dynamique, Open a mis en place son propre Institut de formation « INSTITUT OPEN », structure dédiée à son interne visant, entre autres, à maintenir et à contribuer à l'évolution personnelle et professionnelle de ses collaborateurs.



institutopen

Le plan de formation d'Open s'articule autour de thèmes techniques, fonctionnels, métiers client, comportementaux en phase avec l'actualité des Systèmes d'Information.

Gestion personnalisée des carrières

Pour une société de services telle qu'Open, il est indispensable de garantir une évaluation homogène et transparente des performances individuelles.

En s'appuyant sur un référentiel **Métiers & Compétences unique**, l'entreprise peut assurer le développement professionnel et l'avancement de tous les collaborateurs, ainsi que l'égalité des chances.

Ce processus de performance et de développement repose sur des évaluations régulières nommées « **entretien OPEN&CHANGE** » qui comprend une évaluation par rapport à une fonction du référentiel et un échange sur le projet professionnel avec l'objectif de fixer des axes de progrès et d'engagement mutuels.

Ce programme « **OPEN REPERES** » est destiné à tous les acteurs de l'entreprise pour recruter, évaluer, accompagner le parcours des collaborateurs ingénieurs, consultants d'Open.

Il a pour ambition :

- + Objectiver l'évaluation individuelle du collaborateur en déplaçant l'évaluation de ses « tâches » vers ses « compétences »
- + Renforcer l'équité en proposant des pratiques communes à des fonctions, et limiter la variabilité du niveau d'exigence selon l'évaluateur
- + Définir des trajectoires cibles en termes de développement de ses compétences, et proposer de véritables parcours professionnels

Open a étendu les entretiens professionnels « OpenPRO » aux populations fonctionnelles afin de garantir un échange tous les deux ans autour de l'employabilité moyen terme, du parcours de chaque collaborateur et de la mise en place de plans d'actions professionnels individualisés.

L'Université de la Performance byOpen constitue l'école de l'entreprise, ayant pour vocation d'accompagner le corps commercial, technique et managérial dans la réalisation de ses objectifs en augmentant son efficacité par la mise en œuvre de cursus de formations métiers au travers de 3 filières.

université de la
performance
by open

L'enjeu est de doter les collaborateurs concernés de techniques éprouvées, de faire évoluer leur comportement vers plus de maîtrise, et de leur donner les moyens méthodologiques pour mener leurs actions.



Une méthode de vente commune. Des pratiques homogènes.



Optimiser le dispositif de management de projets.



Développement du leadership. Ateliers RH.

En 2017, dans le cadre de notre Université de la Performance byOpen **Open a poursuivi son plan de formation à l'attention de l'ensemble des acteurs commerciaux de l'entreprise visant à garantir l'acquisition des connaissances d'Open par tous les acteurs impliqués dans le développement de l'entreprise et développer la performance commerciale individuelle.**

Ce plan de formation s'est concentré sur les Expertises Digitales d'Open et a mis en œuvre un programme de modules eLearning sur Mobilité, IoT, Géo, Commerce Digital.

Formation

Le nombre total de formation

Périmètre Open SAS – France comprenant les CDI, CDD, CAP

Quelques chiffres clés arrêtés à fin Décembre 2017 :

- + 39 % de collaborateurs formés
- + 6344 jours de formation réalisés soit 4.7 jours / collaborateurs formés

Formations technologiques (liées aux technologies informatiques de développement et d'infrastructure) : 51% des jours de formation réalisés

Formations métiers (Assistance à maîtrise d'ouvrage, métiers des clients d'Open, métiers autour des fonctions internes) : 42%

Formations linguistiques (Anglais) : 5%

Autres thèmes (incendies, secours,...) : 2%

Répartition des formations par finalité:

L'alignement à la stratégie Open	8%
La contribution à la performance d'Open	14%
Le maintien et le développement de l'employabilité, la professionnalisation des collaborateurs et la certification des compétences	55%
Répondre aux demandes des clients pour former les collaborateurs dans le cadre des missions/projets.	21%
Formation hors Axes	5%

Assurer un traitement équitable pour tous ses collaborateurs

Maintenir une égalité devant l'emploi, la formation et le développement de carrière
Lutter contre toutes formes de discrimination

Parce que la Diversité est au cœur de ses préoccupations, Open réaffirme sa volonté de donner toujours plus de sens à sa valeur Ethique & Responsabilité. Les formes de discrimination sur lesquelles Open lutte couvre l'égalité professionnelle Hommes/Femmes, l'insertion de personnes en situation d'handicap et la préoccupation à porter sur les générations Séniors et Juniors de moins de 26 ans.

Egalité de Traitement

Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Open s'engage dans l'égalité professionnelle en s'appuyant sur un accord de branche.

L'engagement visant à instaurer dans la durée l'égalité professionnelle suppose de mettre en place et de poursuivre des actions d'accompagnement tant au niveau de l'entreprise que des mentalités. Il est du devoir de l'entreprise de garantir le respect des salariés quel que soit leur sexe.

L'égalité professionnelle se mesure par la représentation des femmes au sein du management de l'entreprise et des institutions représentatives du personnel. Elle se révèle également dans la composition des délégations mandatées par les employeurs et les délégations syndicales.

L'engagement en faveur de l'égalité hommes-femmes est inscrit dans les processus d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés.

Ainsi en matière de recrutement les offres d'emplois sont rédigées de manière objective et non discriminante afin de permettre sans distinction la candidature d'hommes et de femmes.

Open a signé le 31 Mars 2014, La Charte pour la Transparence, portée par l'APEC et visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir l'égalité dans l'accès à l'emploi. Cela s'exprime au travers d'une promesse réciproque d'amélioration continue des processus de sourcing et des contenus des offres d'emploi qui doit concourir à rendre le marché plus transparent.

Le plan d'action de l'entreprise s'articule désormais sur cinq domaines : rémunération, promotion, formation, recrutement, articulation vie privée - vie professionnelle.

Cette égalité professionnelle se mesure notamment par la représentation des femmes dans l'entreprise au sein du Comité Exécutif (50%), au sein de la population Managers de l'entreprise (24%).

Syntec Numérique, en tant que membre de l'OPIIEC, a publié une étude sur l'attractivité des métiers du numérique et de l'ingénierie pour les publics féminins en France.

Menée auprès de lycéennes, étudiantes, salariées et entreprises de la Branche (Numérique, Ingénierie, Études et Conseil, Métiers de l'évènement), l'enquête fait apparaître un **taux de féminisation de 33% dans le secteur du numérique**, contre 53% tous secteurs confondus. Sans action menée pour augmenter ce taux, le nombre de femmes formées aux métiers de la Branche sera inférieur aux besoins des entreprises ; les proportions risquent même de diminuer.

Open s'engage par ailleurs aux côtés de la commission "**Femmes du Numérique**", créée par Syntec Numérique.

En 2012, Femmes du Numérique s'est donné pour objectif d'ici 2020 d'augmenter le nombre de recrutements et de faire évoluer la promotion des femmes dans le secteur numérique. Avec 38 800 recrutements de cadres attendus en 2016 et plus de 12 000 créations nettes d'emplois, les femmes ont toute leur place dans ce secteur attractif et dynamique qui offre de nombreuses opportunités de carrières. Le secteur enregistre 27,3% de femmes vs 46,9% pour l'ensemble de l'économie.

En participant à Femmes du Numérique, Open s'investit pour mettre en valeur l'**attractivité** de la profession auprès des femmes et promouvoir ainsi l'**égalité** entre femmes et hommes dans son écosystème.

La commission est constituée d'une équipe de professionnelles motivées qui a envie de transmettre et partager le fruit de ses expériences, pour soutenir les jeunes générations et les inciter à démarrer dans le numérique, avec des perspectives de belles évolutions futures.

Cela se traduit notamment par des interventions dans les collèges les lycées auprès d'étudiants pour démontrer l'évolution des métiers et l'attractivité en question.

En 2016, Guy Mamou-Mani, co-Président d'Open avec Tatiana F. Salomon a fondé l'association #JamaisSansElles, mouvement de promotion de la mixité, à travers l'engagement d'hommes soucieux d'équilibre et de représentativité, de ne plus participer à des événements, débats, panels d'experts ou tables rondes sans femmes. Il a été créé par le « Club des gentlemen », entrepreneurs humanistes, ralliés par de nombreux signataires de la société civile, médias, universitaires, politiques, etc.

Open s'est donné des objectifs en matière d'engagement au travers de son plan d'actions Egalité Professionnelle qui stipulait les indicateurs ci-dessous :

Qu'en matière de recrutement, Open s'engage à assurer les conditions d'accès identiques à l'emploi dans l'entreprise. L'engagement en faveur de l'égalité hommes-femmes est inscrit dans les processus d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés. Ainsi, d'un point de vue qualitatif, les offres d'emplois sont rédigées de manière objective et non-discriminante afin de permettre sans distinction la candidature d'hommes et de femmes.

Objectifs/Réalisés 2017 :

proportion de femmes recrutées : 27% // **26,2 %**
proportion de femmes dans l'effectif total : 25% // **27%**

Qu'en matière de promotion, L'analyse des promotions réalisées ne permet pas d'identifier le phénomène du « **plafond de verre** » Il faut continuer à s'assurer que les **parcours professionnels** ne sont pas influencés par le sexe. En effet l'évolution professionnelle des salariés ne doit pas se trouver ralentie du fait des périodes d'absences liées au congé maternité ou d'adoption.

Objectifs//Réalisés 2017 :

proportion de femmes promues dans l'effectif total : 25% // **26%**

Qu'en matière de formation, Open reconnaît l'importance fondamentale des actions visant à permettre aux hommes et aux femmes de développer leur compétence et leur qualification en relation avec les besoins de l'entreprise. La formation professionnelle constitue un investissement important pour l'entreprise et un des leviers pour résorber les inégalités entre les hommes et les femmes. En conséquence, Open s'engage à assurer des conditions d'accès identiques à la formation tout au long de la vie professionnelle des hommes et des femmes.

Objectifs//Réalisés 2017 :
proportion de femmes dans l'effectif formé : 25% // **28%**

Qu'en matière de rémunération, l'examen annuel des écarts de rémunération sur base du bilan social et du rapport Égalité Homme/Femme permet de lutter pour l'égalité des rémunérations dans la durée.

Objectifs 2017 : Réduction à 3% des écarts de rémunération sur les fonctions déclinées susvisées pour les femmes ayant des salaires inférieurs à la moyenne des salaires des hommes de la fonction concernée.

Réalisés 2017 : Open dispose d'une politique de rémunération qui se veut non discriminante. Cependant, tel que le précise notre plan Égalité pro 2017, nous constatons qu'il subsiste des écarts de rémunération entre hommes et femmes essentiellement à l'embauche. Une de nos objectifs était de réduire significativement cet écart qui est passé par exemple sur la population Chef de Projet 35-44 ans de 4,30% en 2016 à 0,40% en 2017.

Qu'en termes d'articulation Vie privée – Vie professionnelle, une action spécifique a été décidée visant à garantir la rémunération du salarié ayant plus de trois ans d'ancienneté pendant son congé paternité.

Egalité de Traitement

Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Parce que la Diversité est au cœur de ses préoccupations, Open réaffirme sa volonté de donner toujours plus de sens à sa valeur Ethique & Responsabilité.

Le Handicap

Open porte depuis 2011 une attention particulière au sujet du handicap et plus précisément sur le recrutement, le maintien dans l'emploi et le développement des compétences de ses collaborateurs en situation de Handicap.

La question du Handicap est avant tout, un sujet d'entreprise, porté par la Direction Générale d'Open et notamment par sa Direction des Ressources Humaines qui en a fait l'un des principaux enjeux de sa politique Sociétale.

Laurent Desomer, Directeur des Ressources Humaines porte un objectif fort sur les volets :

- Recrutement et formation initiale en informatique de nouveaux collaborateurs handicapés,
- Suivi, maintien dans l'emploi, développement des compétences des collaborateurs handicapés,
- Adaptation des conditions de travail et du temps de travail des collaborateurs handicapés.

La politique Handicap d'Open est portée sur **le plan opérationnel** par les directions :

- Application & Infrastructure Services
- Direction des Agences Digitales
- Direction des Solutions
- Directions supports et transverses (DAF, Gestion, Juridique, DPSI, Qualité, Achats...)

Et ce, au plan national, avec la volonté, l'ambition d'intégrer et accompagner vers la réussite, dans leur dispositif respectif, des personnes en situation de handicap.

Des référents Mission Handicap très impliqués et responsables

La politique Handicap d'Open est animée par une Mission Handicap dirigée par le Directeur du Recrutement et composée de Référents Mission Handicap.

L'action des référents Mission Handicap répartis au plan national sur les quatre grandes régions d'Open (Ile de de France, Ouest, Nord, Est, Sud-est), est portée sur :

- Le recrutement de nouveaux collaborateurs : **en lien avec le plan de recrutement annuel de l'entreprise,**
- L'intégration et le suivi durant la période d'essai des collaborateurs dans l'entreprise : **programme d'intégration Open,**
- Le suivi et le maintien dans l'emploi des collaborateurs : **entretien annuel, entretien professionnel,**
- Le développement de l'employabilité et le développement des compétences : **en lien avec notre Institut de formation (l'Institut Open),**
- L'appel au secteur protégé et adapté sur leur région en particulier : **Organisation d'évènement, entretien d'espaces verts, travaux d'impressions ...**

Ce travail est réalisé en étroite collaboration avec le manager et supérieur hiérarchique du collaborateur TH sur le terrain.

Le plan d'action de la Mission Handicap d'Open s'articule **également** autour des axes :

- **Communication** : Open est membre permanent de la Mission Handicap du Syntec Numérique
- **Secteur Adapté et Protégé** : Développement de nouveaux partenariats avec les entreprises issues du GESAT.
- **Partenariats de co-traitance** avec les entreprises clientes
Innov and Co - Atimic - Kaliem

Enrichissement d'un catalogue de prestations (catalogue de services) provenant des ESAT, EA : distribué aux gestionnaires Open en matière d'achats responsables (Prestation pour les petits déjeuners, plateaux repas, aménagement d'espaces verts...)

La mission Handicap Open, En chiffres

En 2017, La politique Handicap d'Open s'est traduite par des résultats très positifs sur les aspects

- Recrutement : **7 collaborateurs recrutés en 2017**
- Taux d'emploi en progression : **1,15 en 2016, 1,28 en 2017**
- Adaptation de poste et du temps de travail : **5 nouvelles adaptations de postes**
- Appel au secteur protégé et adapté : **2,34 Unités Bénéficiaires en 2017**

En 2018 : un plan d'amélioration continue de notre politique Handicap en étroite relation avec la croissance opérée par Open depuis ces dernières années sur le volet recrutement (1 000 nouveaux collaborateurs en 2017) et sur les nouveaux enjeux du digital, nous amène à :

- Renforcer la mission Handicap avec de nouveaux référents : 4 nouveaux référents soit une équipe totale de 10 personnes en France.
- Lancer de nouveaux partenariats avec le secteur adapté et protégé dans le cadre d'une démarche de co-traitance
- Effectuer une refonte des outils de communication et de sensibilisation (refonte plaquette mission handicap, refonte du processus d'intégration sur le volet information sur la politique Handicap d'Open) afin de poursuivre les efforts et succès réalisés sur le sujet du handicap.

Egalité de Traitement

La politique de lutte contre les discriminations

Open témoigne de son engagement à mener une réelle politique de la gestion des populations sénior et junior par des actions appropriées aux problématiques de l'entreprise et aux situations individuelles et diverses de ses salariés. Ces populations représentent près de 25% de l'effectif total de l'entreprise.

Il s'agit d'un enjeu stratégique et global décliné dès 2009 et portant notamment la valeur « Ethique & Responsabilité » dans la cadre de la RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise). Le Plan Génération illustre cette ambition et intègre la gestion des compétences quelles que soient les différences.

Le management de l'emploi des Séniors et du recrutement et de l'insertion des juniors est une volonté permanente clairement exprimée par la Direction, les partenaires sociaux, relayée par les managers et l'ensemble des fonctions supports de l'entreprise.

Un principe de non-discrimination

Les séniors et les juniors, au même titre que les autres salariés, mais dans un contexte différent, peuvent connaître des aspirations et situations particulières. Il est donc important qu'Open les prenne en compte et propose à ces populations des mesures adaptées à leurs besoins.

L'objectif de cet accord est d'encourager le développement professionnel à long terme en proposant des possibilités d'actions adaptées à chacun.

Dans cet esprit, toutes les actions sont menées avec le consentement de tous les acteurs et principalement du salarié concerné. Le principe du volontariat est donc un postulat de départ. Il est garanti par des processus adaptés.

Si les dispositifs légaux prévoient des mesures en lien avec l'âge, il faut rappeler que, en cohérence avec le Programme Diversité, les actions du plan Génération favorisent le développement RH par une approche professionnalisante des ressources humaines.

En effet, à titre d'exemple, les mesures portant sur l'entretien professionnel d'évaluation et l'entretien professionnel, les outils de mobilité, la prévention des risques, l'aménagement du temps de travail ou le tutorat peuvent potentiellement concerner l'ensemble des effectifs, indépendamment du lien avec l'âge.

Par son adhésion au cadre législatif et réglementaire, Open s'engage à ce que les salariés ne fassent pas l'objet d'une quelconque discrimination à quelque titre que ce soit.

Les bornes d'âge retenues par Open pour la mise en place du dispositif sont les suivantes :

Les jeunes :

- moins de 26 ans ;
- moins de 30 ans pour les travailleurs handicapés.

Les seniors :

- De 45 à 57 ans pour les seniors maintenus en emploi ;
- Plus de 52 ans pour les aménagements des conditions de travail.

Le plan d'actions s'articule autour des axes suivants :

Maintien dans l'emploi : Senior

Prévention des situations de pénibilité par l'amélioration des conditions de travail des seniors

Transmission des savoirs et des compétences et Transition vers la retraite : Seniors

Recrutement des salariés : jeunes de moins de 26 ans

Amélioration de l'intégration des juniors

Pilotage du Plan Génération

7/ L'EXCELLENCE AU SERVICE DE SES CLIENTS

Open s'appuie sur des systèmes de management performants pour mener à bien ses activités. Ces derniers sont garants de la qualité optimale des services fournis par l'entreprise.

Maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients

Accroître la satisfaction de nos clients

Maîtriser la qualité des prestations et des livrables

Relations avec les Parties Prenantes Externes

Conditions du dialogue avec les clients

Open a réalisé son enquête de satisfaction client pour l'année 2016. L'enquête a été diffusée par email du 09 janvier 2017 au 17 mars 2017.

Afin de mieux connaître les attentes de ses clients et améliorer la qualité de ses prestations, le questionnaire de l'enquête a été envoyé aux clients (2460 interlocuteurs sur tout le territoire). Open a recueilli 8 % de réponses.

Le questionnaire de l'enquête comprend six parties :

- La relation commerciale
- La réalisation et le suivi des prestations
- Le professionnalisme des équipes productives
- La gestion administrative
- Le traitement des réclamations
- La relation client avec Open

Note d'appréciation : 7,3 avec 83% de clients satisfaits avec une bonne reconnaissance du professionnalisme des équipes productives (moyenne : 7,7)

Selon Valérie Benvenuto (Directeur général), « L'excellence au service de nos clients est l'un des axes stratégiques de la politique de Responsabilité Sociétale d'Open. Notre engagement est de porter une attention particulière à l'amélioration permanente de nos prestations ainsi qu'à la satisfaction de nos clients. Cela nous conduit à solliciter tous les ans nos clients afin d'évaluer notre progression dans ce domaine et à mieux identifier les points de vigilance à suivre. Cette action s'inscrit naturellement dans notre démarche de certification. »

Garantir l'application des méthodes et processus "qualité" adaptables aux enjeux de nos clients

Sécuriser la production des contrats

Améliorer l'efficacité globale des équipes

Loyauté des pratiques

Mesures prises en faveur de la sécurité des consommateurs

Open a nommé son Correspondant Informatique et Libertés (CIL) en la personne de Vanessa Michard, Responsable Juridique des Affaires.

Depuis la refonte de la loi "Informatique et Libertés" en 2004, les entités publiques et privées peuvent désigner un Correspondant Informatique et Libertés (CIL). Le CIL est devenu un acteur incontournable dans le paysage français de la protection des données, participant pleinement à la régulation des pratiques, mises en œuvre par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Aujourd'hui et malgré l'avènement du numérique, moins de 15 000 organismes en ont désigné un.

La mission de Vanessa Michard est de veiller, de manière indépendante, à l'application interne des principes de la protection des données personnelles, que ce soient celles des collaborateurs, des clients ou des candidats, pour Open. Elle s'assure que toutes les précautions ont été prises pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des personnes non autorisées y aient accès.



Open déploie son programme de mise en conformité RGPD au travers d'un dispositif piloté selon les axes suivants :

Cartographie des traitements

- Consolidation des traitements
- Audit des mesures techniques renforçant la sécurité des données personnelles

Mise en œuvre des plans d'actions et appréciation des Risques (DPIA: Data Protection Impact Assessment)

- Appréciation des risques et des impacts
- Déploiement du plan d'action

Sensibilisation, Formation et Evaluation

- Déploiement un plan de formation global aux salariés
- Modélisation et déploiement d'un modèle GDPR « By design » durable et robuste

Le marché sur lequel Open opère son activité est de plus en plus marqué par une forte sensibilité à **la sécurité de l'information**, qui est mise en avant comme un enjeu fondamental pour les années à venir. L'offre digitale d'Open doit intégrer la préoccupation de sécurité pour ses clients et pour elle-même. Il est incontournable pour Open dans son développement de prendre en compte la sécurité dans ses activités, ses offres et produits.

Open reconnaît ses clients comme « parties intéressées » et prend en compte les points suivants :

- + Maîtriser les risques pour Open et ses clients
- + Maîtriser l'image d'Open
- + Préserver la confiance de ses clients
- + Se démarquer des concurrents

Open est certifié **ISO 9001 : V2008*** sur un périmètre englobant l'ensemble des activités de la Direction Application Services et de la Direction Infrastructure Services.

L'audit de surveillance de 2017 a permis de valider l'alignement du Système de Management de la Qualité (SMQ) avec la stratégie d'Open et les éléments mis en place dans le cadre du passage en V2015 de la norme en Juillet 2018.

Cette démarche d'excellence a permis de vérifier que l'ensemble des moyens mis en place permettait de répondre aux besoins de nos clients.

Le SMQ est également été aligné aux enjeux de sécurité, ce qui a conduit en 2016 à certifier un centre de production ISO 27001 : V2013 et à étendre ce périmètre en 2017 à d'autres centres de production.

Par ailleurs, certains sites ont également vu en 2017 leurs activités d'assistance technique certifiées selon cette même norme.

La Direction des Systèmes d'Information, dans le cadre du référentiel sécurité, a déployé un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI). Celui-ci, basé sur **la norme ISO 27001** : V2013** est en cours de déploiement sur l'ensemble des activités traduisant ainsi la volonté d'Open de se doter d'un SMSI performant et en cohérence avec les attentes de ses clients. Cette démarche a conduit à la certification ISO 27001 des centres de production éligibles.

La mise en œuvre du SMSI dote Open d'un outil de management performant qui :

- + Améliore les performances en sécurité de l'information
- + Optimise les coûts par une meilleure maîtrise des processus
- + Valorise les compétences des collaborateurs, parties prenantes de la démarche

**La norme de qualité ISO 9001 : Version 2008 : Cette norme définit une série d'exigences concernant la mise en place d'un système de management de la qualité dans un organisme, quel que soient sa taille et son secteur d'activité. Cette dernière est orientée satisfaction client en s'appuyant sur l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.*

**La norme ISO 27001 : V2013 : norme internationale de système de management de la sécurité de l'information, en réponse aux risques globaux identifiés au sein de l'entreprise.*

Instaurer une relation client exemplaire

Incarner les valeurs de l'entreprise au service de la relation client
Collaborer dans l'intégrité avec nos partenaires d'affaires

Relations avec les parties prenantes externes

Conditions du dialogue avec les clients

100% des managers et des équipes Ressources Humaines ont été formés au module Management de Proximité sur la base de l'entretien de Carrière Open&Change ; L'objectif étant d'améliorer le suivi du collaborateur en mission chez le client pour servir au mieux la satisfaction client.

Ce module fait partie de la filière Excellence Managériale au sein de l'Université de la Performance byOpen.

8 / L'ENGAGEMENT RESPONSABLE

Open s'engage à assurer la diffusion de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) auprès de ses collaborateurs, clients et fournisseurs, notamment par la promotion du respect de l'environnement et d'initiatives sociétales.

Compte tenu de la nature de ses métiers, les activités d'Open impactent peu l'environnement comparativement à des entreprises industrielles lourdes.

Pour autant, Open, conscient de pouvoir agir à son niveau, s'inscrit dans une démarche active de progrès visant à mieux préserver les ressources naturelles impliquant les directions fonctionnelles et opérationnelles concernées ainsi que l'ensemble des collaborateurs.

La contribution de l'entreprise à la réduction des impacts environnementaux peut s'effectuer non seulement au sein même de l'entreprise, mais aussi via l'aide qu'Open peut apporter dans ce domaine à ses parties prenantes.

Ainsi, Open s'efforce de réduire son impact négatif dans les domaines qui le concernent, de respecter la législation et les normes environnementales, et d'améliorer en permanence la performance environnementale de ses activités.

Les clients d'Open s'appuient sur l'organisme et la plateforme collaborative Ecovadis dont la mission est de permettre aux entreprises d'évaluer les performances environnementale et sociale de leurs fournisseurs.

La solution d'EcoVadis, associant technologie et expertise sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), fournit des fiches d'évaluation simples et fiables, couvrant 150 catégories d'achat et 21 indicateurs RSE.

Elément clef d'une politique Achats Responsables, elle permet aux entreprises clientes d'Open et faisant appel à Ecovadis, de réduire les risques et d'encourager les éco-innovations dans leur chaîne d'approvisionnement.



La protection de l'environnement au sein d'une société de services est une démarche complète qui suppose une implication forte de la part de ses salariés et un lien de proximité avec eux de manière à bien appréhender les enjeux et les possibilités d'action et d'application des mesures prises et engagées.

Open accepte plusieurs fois par an de répondre aux évaluations mandatées par ses clients via Ecovadis.

La dernière évaluation date de juin 2017 affichant une notation de 54/100 - Niveau Confirmé.

Depuis l'adhésion de l'entreprise au Pacte Mondial des Nations Unies en 2009, Open s'est attaché à sensibiliser et former ses collaborateurs sur les mesures positives à adopter pour limiter l'impact environnemental. La valeur de l'entreprise Ethique & Responsabilité s'incarne ainsi au travers de l'engagement responsable de l'entreprise et fait sens dans l'esprit des collaborateurs.

Open participe également tous les ans à l'évaluation de ses données extra-financières via l'indice Gaïa.

Gaïa-Index, filiale d'EthiFinance, est spécialisée dans l'analyse et la notation ESG (environnement, social, gouvernance) des PME/ETI. Depuis 2009, Gaïa-Index mène chaque année une campagne de collecte de données ESG couvrant l'essentiel des PME-ETI cotées françaises. A partir de ces informations, les sociétés sont notées sur leur niveau de performance et surtout de transparence.



Toutes les sociétés ayant fourni un maximum d'efforts, Open étant déjà bien avancé sur ses indicateurs, ne fait pas partie de l'Indice Gaïa 2016. Néanmoins son classement reste très appréciable.

- Classement général : 63^{ème} /230.
- Classement CA entre 150 et 500 millions € : 18^{ème} / 81.
- Classement Service : 32^{ème}/93

Sensibiliser nos collaborateurs et nos clients à la préservation de l'environnement

Améliorer la gestion des déchets et développer l'usage de produits recyclés

Sélectionner des consommables respectueux de l'environnement

Open ne présente aucune certification en matière d'environnement.

En matière d'organisation, Open a mandaté le Directeur Marketing & Communication à prendre en charge l'inscription de ce sujet au cœur des préoccupations de la Direction Générale d'Open. Etant membre du Comité Exécutif, les sujets afférents à ce dossier sont examinés régulièrement en sessions.

Proche des équipes commerciales, ce directeur est à même de les accompagner dans les nombreuses sollicitations émises par les grands clients dans le cadre de leur volonté d'impliquer leurs fournisseurs dans des démarches de développement durable.

La préservation de l'environnement s'inscrit aujourd'hui comme une évidence que ce soit pour des collaborateurs internes comme pour les candidats, très attentifs à cet engagement, le considérant aussi comme un des facteurs différenciant.

La sensibilisation est par conséquent plus aisée pour faire prendre conscience des conséquences environnementales et sociales de nos actions de tous les jours dans le cadre du travail dans le but de changer quelques mauvaises habitudes : extinction des ordinateurs et écrans, recyclage papier carton et autres déchets ménagers, déplacement domicile travail, limitation des impressions, privilégier le courrier électronique.

Economie circulaire

Mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets

Périmètre Open SAS – France comprenant les CDI, CDD, CAP

Open pratique, dans l'ensemble de ses agences régionales, le recyclage des papiers, cartons, cartouches d'imprimantes et le **recyclage des matériels informatiques obsolètes et usagés (D3E)** en collaboration avec l'entreprise adaptée AfB.

Pour le papier/carton : 0,74 tonnes

Dans tous les bureaux de nos agences françaises, mise à disposition de poubelles dédiées aux déchets de papier et de carton avec le passage du prestataire une fois par semaine pour vider la benne générale.

*Indicateurs de collecte et de valorisation
du papier/carton pour l'année 2017*

TONNAGE (KG)	KG DE CO2 PRESERVE
736	1 840

*Indicateurs de collecte et de valorisation du
papier/carton pour l'année 2016*

TONNAGE (KG)	KG DE CO2 PRESERVE
10 037*	25 098

La collecte et le traitement des déchets de sept implantations Open est effectué par la ville et par conséquent n'est pas comptabilisé dans ce reporting. Ces données ne concernent que le site de Lille (Lammersaart).

*Le volume de CO² préservé est obtenu selon le multiplicateur appliqué par le fournisseur PAPREC à savoir tonnage*2.5.*

D'autre part, il est demandé aux fournisseurs, ceux qui se chargent d'imprimer les documents en grand nombre (livret d'accueil, documents RH, etc..) d'utiliser le label FSC ou Ange bleu, Apur certifiant de la qualité du papier utilisé.

Open a défini une signature standard des courriels émis. Celle-ci comporte une recommandation visant à limiter au strict nécessaire l'impression des courriels reçus.

En plus de réduire la quantité de papier consommé, il est important aussi d'utiliser le « bon » papier. Open utilise actuellement une large part de papier recyclé pour son activité bureautique - Impression de toutes les têtes de lettre et papier en tête sur OnlinePrinters en papier recyclé (100% vieux papiers, certificat écologique "Blauer Engel").

Pour les DEEE : 1,8 tonnes

Comme pour le papier, Open engage cette action avec différentes sociétés répondant pour la majorité d'entre elles au critère d'Entreprise Adaptée (*Les Entreprises adaptées (anciennement dénommées ateliers protégés) sont des unités économiques qui offrent une activité professionnelle adaptée aux possibilités de travailleurs handicapés, qui ne peuvent, temporairement ou durablement, s'insérer dans le milieu ordinaire*) : **stockage des matériels obsolètes par Open, AfB et Elise procède ensuite à leur enlèvement pour les retraiter.**

Quantité de déchets DEEE collectés et valorisés en 2017 par AfB : 1,6 tonnes (vs 3,7 tonnes en 2016*) et 0,21 tonnes via Eco Action+ sur le site de Rennes.
Dont 17% d'entre eux ont pu être réemployés une fois le traitement, les réparations et les tests effectués.

Le détail des équivalences en Fer, énergie et CO2 est présenté dans le tableau ci-dessous :

	Equivalent en Fer (Kg)	Equivalent en Energie (kWh)	Equivalent en CO ² (Kg)
PC	1 460	2 306	646
Ordinateur portable	837	3 080	1 176
Ecran plat	395	1 326	386
Total	2 692	6 712	2 208

Pour le mobilier : 2,85 tonnes

Lors du réaménagement des espaces dans les locaux de Levallois, Open a fait appel à la société Tricycle Environnement (IDF) et Eco Action+ (Rennes) pour le tri et recyclage des meubles.

Economie circulaire

Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales

La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales : **3 101 m3** (Sur le périmètre de Tours, Grenoble, Lille et Lannion).

Economie circulaire

Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation

Open en tant que société de services du numérique ne consomme pas de matières premières autre que le papier comme ressource principale.

Actions de dématérialisation visant à limiter la consommation de papier et son émissivité

Pour améliorer la protection de l'environnement, Open intègre dans ses relations client/fournisseur les préoccupations environnementales en favorisant les échanges par voie électronique, les procédures d'achats, de commandes et même de certaines de ses factures via plate-forme dématérialisée.

Exemples de plates-formes dématérialisées : pour les achats de fournitures ; pour les déclarations de temps et de frais des collaborateurs sur l'Intranet ; pour les factures chez certains de ses clients grands comptes.

D'autre part, il est demandé aux fournisseurs, ceux qui se chargent d'imprimer les documents en grand nombre (livret d'accueil, documents RH, etc..) d'utiliser le label FSC ou Ange bleu, Apur certifiant de la qualité du papier utilisé.

Open a défini une signature standard des courriels émis. Celle-ci comporte une recommandation visant à limiter au strict nécessaire l'impression des courriels reçus.

En plus de réduire la quantité de papier consommé, il est important aussi d'utiliser le « bon » papier. Open utilise actuellement une large part de papier recyclé pour son activité bureautique.

Open a également mis en œuvre une gestion centralisée du chauffage et de la climatisation sur ses différents sites en France, en laissant la possibilité aux utilisateurs de modifier les consignes dans des plages horaires revues chaque année.

Dans une démarche de rationalisation du nombre de matériels et de l'usage du papier notamment, Open a contracté avec la société RICOH la mise en œuvre de nouveaux copieurs/imprimantes dédiés à l'impression en recto/verso, en noir et blanc et surtout à la « scannérisation » des documents. Ces derniers sont installés sur l'ensemble de nos agences régionales et pour l'ensemble des services. L'ensemble de ces matériels est connecté au réseau.

Economie circulaire

Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Pour la consommation d'électricité, le chiffre 2017 pour la France est de **1 627 MWh** (2016 : 1 781 MWh). En 2017, les contrats EDF de 4 sites (Levallois, Rennes, Bordeaux, Saint Etienne) sont suivis par le bailleur et par conséquent non suivi par Open.

Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments

Open a procédé à un nouvel emménagement à Lannion – Parc d'Activités de Pegase Est - bâtiment BBC (Bâtiment Basse Consommation) et HQE.

Le pôle Pégase présente une concentration unique de laboratoires de recherche, plateformes technologiques et établissements supérieurs. **Lannion-Trégor Communauté, pôle économique du Trégor, veut conforter et dynamiser les structures d'accueil des entreprises.**

Pour ce faire, elle entend poursuivre son effort sur l'offre foncière et immobilière locative à destination des entreprises en création ou en développement autour des filières économiques existantes ou émergentes, et notamment en hautes technologies.

LANNION-TREGOR COMMUNAUTE accompagne ces entreprises en développement par la mise à disposition de bâtiments industriels adaptés à leurs besoins, sous forme d'hôtel d'entreprises ou de bâtiments dits « individuels » loués à une seule société

Concrètement, qu'il s'agisse d'un projet de création, d'extension ou de requalification de parc d'activités, la démarche permet d'envisager de nombreux **équipements et aménagements durables**, parmi lesquels :

- Lampes à détecteurs de présences dans tout le bâtiment, gestion automatique de luminosité (cela s'éteint lorsqu'il fait assez jour).
- Bâtiment aux normes d'isolation et d'économies d'énergie stricts
- Chauffage commun partagé, chaudière à granule de bois, plus économe en énergie et réversible avec pulsion d'air frais
- Places de parking réservées aux co-voiturages et aux véhicules à moteur électrique (2 bornes de recharge)
- Grand local à vélo, équipé de prises pour recharge de vélos électriques, utilisés régulièrement.

Encourager la mobilité durable et partagée et diffuser le recours à la téléconférence

Disposer d'une flotte automobile peu émettrice de CO² et favoriser le co-voiturage

Systématiser l'usage de la téléconférence

Changement climatique

Postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment l'usage des biens et services qu'elle produit

Open a réalisé son Bilan Carbone (bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre) au second semestre 2017 par la société EcoAct, analysant les données 2016.

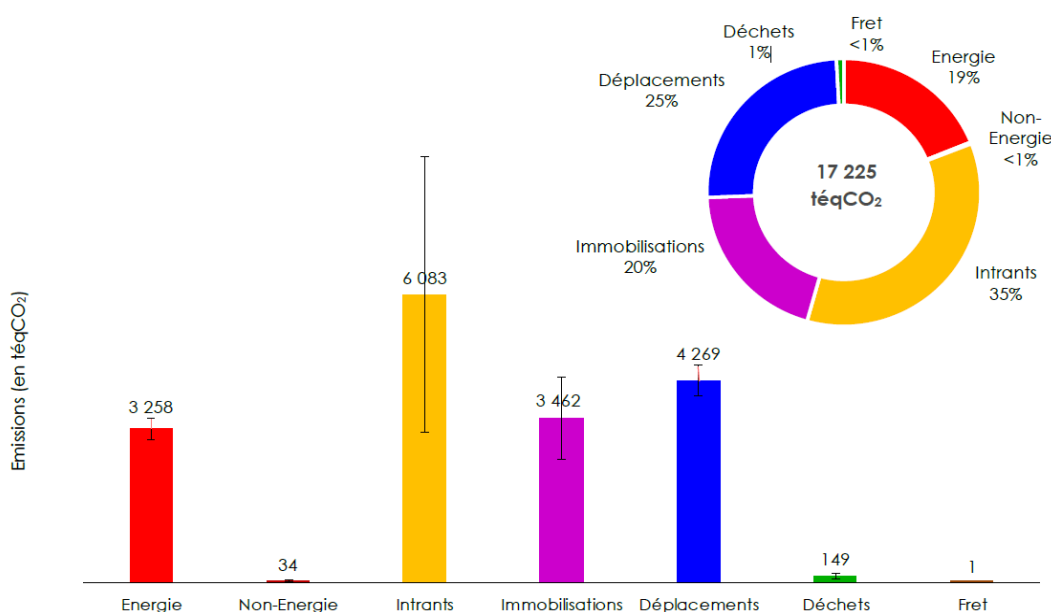
Les objectifs définis étaient :

- + L'évaluation des émissions de GES générées en 2016 par l'ensemble des activités
- + La hiérarchisation du poids de ces émissions en fonction des activités et sources d'émissions
- + Des propositions d'actions et pistes d'orientation à court, moyen et long terme permettant de réduire les émissions de GES.

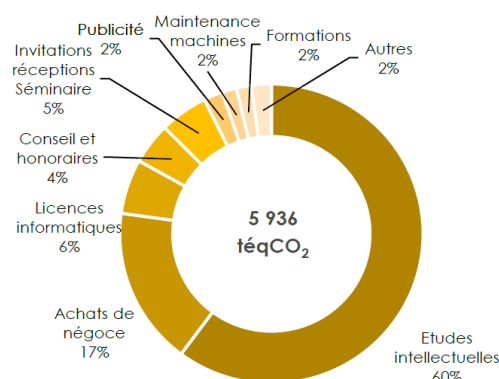
Open s'appuie sur les axes définis par son premier Bilan Carbone, étant conformes à ceux du secteur tertiaire :

Déplacement des collaborateurs - Immobilisations – Energie

Dans le cadre de cette étude, 17 225 teqCO₂ ont été générées par l'activité d'Open sur le périmètre global en 2016. Les émissions sont décomposées par poste du Bilan Carbone comme suit :



+ **Les émissions proviennent majoritairement du poste Intrans (35% du bilan global, 6 083 téqCO₂)** du fait des achats de prestations de services. Les postes Déplacement, Immobilisations et Energie sont également significatifs puisqu'ils représentent respectivement 25% (4 269 téqCO₂), 20% (3 462 téqCO₂) et 19% (3 258 téqCO₂) du bilan global.



La majorité des émissions de GES des achats de service provient des études intellectuelles réalisées pour Open (60% des émissions du poste). Ces achats représentent 80% du montant total dépensé et englobent les coûts de sous-traitance et d'intérim.

Les émissions liées aux achats de matériel de négoce comptent pour 17% des émissions du poste tout en ne représentant que 3% du volume du montant des achats. Le matériel de négoce est du matériel informatique physique vendu.

Les licences informatiques participent à hauteur de 6% des émissions et les réception/séminaires à hauteur de 5%.

Le reste des intrants (conseils et honoraires, fournitures, publicité, etc.) génèrent 13% des émissions du poste.

+ **Le poste Déplacements est le deuxième poste le plus émissif . Il représente 25% du bilan total, soit 4 269 téqCO₂.**

Trois types de déplacements sont pris en compte :

- + Les déplacements réguliers des personnes entre leur domicile et le site où ils travaillent, appelés « déplacements domicile-travail » ;
- + Les déplacements des collaborateurs dans le cadre professionnel, appelés « déplacements professionnels » ;
- + Les déplacements des visiteurs se rendant sur les sites d'Open, appelés « déplacements visiteurs ».

C'est dans cet objectif qu'Open a mis en œuvre un plan d'actions dédié à la limitation des déplacements pour les réunions internes notamment en développant l'utilisation des **systèmes de visioconférence** sur l'ensemble des sites de la société.

Open utilise des systèmes de vidéoconférence qui fonctionnent à la fois avec des webcams individuelles et des webcams multiples pour les salles de réunions. Les salles de réunion des 15 sites de France d'Open en sont équipés et les managers, commerciaux, acteurs techniques sont équipés de webcams individuelles.

En complément, les **audio conférences** sont également privilégiées et permettent aux collaborateurs de participer activement à la réduction des coûts de déplacement.

Open incite ses collaborateurs, à chaque fois que cela est possible, à prendre les modes de transport doux tels que transports en communs ou vélos, notamment pour les voyages en France ou les trajets quotidiens chez les clients, et les transports en communs pour les franciliens. Ces bonnes pratiques locales et/ou ponctuelles complètent notre programme PDE (Plan de Déplacement Entreprise) exprimé ci-dessous.

Concernant **le parc automobile**, il recense en 2017 : **90 véhicules** dont 5% véhicules hybrides et 2% de véhicules électriques. **Les véhicules d'Open sont déjà choisis de manière à émettre peu de gaz à effet de serre. En 2017 le taux de CO² pour l'ensemble du parc est de 9 554 soit une moyenne de 106 par véhicule.**

En 2017, l'utilisation des véhicules par les collaborateurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels a généré **816,1 teqCO₂**. En 2016, ce même indicateur était quasiment identique (816,3 tCO₂).

La formule est précisée dans la Note Méthodologique Environnementale.

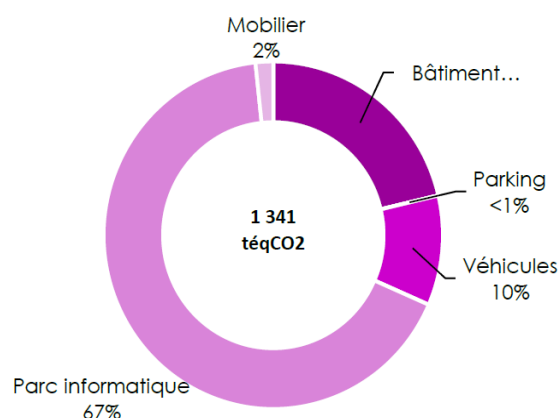
Concernant le déplacement des collaborateurs en train ou en avion, Open via son prestataire Selectour a enregistré les données suivantes, stables par rapport à 2016 de la consommation de CO² par collaborateur. Le nombre de collaborateurs pris en compte est le nombre de collaborateurs utilisant le train et l'avion (il ne s'agit pas d'un ratio sur l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise).

2017			
Aérien (teqCO ₂)	Ferroviaire (teqCO ₂)	Total (teqCO ₂)	kgeqCO ₂ /collaborateur
142	48	190	170
2016			
Aérien (teqCO ₂)	Ferroviaire (teqCO ₂)	Total (teqCO ₂)	kgeqCO ₂ /collaborateur
162	56	218	216

+ **Les émissions liées à l'amortissement des immobilisations à savoir la fabrication des biens durables utilisés par Open constituent le troisième poste le plus émissif.**

Ce poste représente 20% du bilan total, soit 3 462 téqCO₂.

Le parc informatique et les serveurs pèsent pour près de 67% des émissions de ce poste (Source : Bilan Carbone EcoAct 2016).



Les 2 047 ordinateurs comptent pour près des trois quarts des émissions et les 393 serveurs pour près d'un quart. Le reste des émissions est généré par les équipements, tablettes, téléphones etc. et représentent au total 3% des émissions du parc informatique.

Au regard des préconisations effectuées, Open a mis en œuvre un plan d'actions visant notamment à **prolonger les durées d'utilisation du parc informatique et à travailler sur les usages afin de juger de la nécessité de renouveler de manière différenciée certaines parties des parcs, à des fréquences plus ou moins importantes.**

Open a opéré le déploiement de solutions Cloud pour l'ensemble de ses infrastructures et applications visant notamment à mutualiser les infrastructures nécessaires au fonctionnement de sa plateforme, mutualisation entraînant de facto une baisse de la consommation d'énergie.

C'est dans ce contexte qu'Open, en 2016, a mis en œuvre sa plateforme collaborative en déployant **Office 365**. Cela a permis de réduire dans le datacenter le nombre de baies informatiques de 40 à 16, sachant qu'une baie contient entre 6 à 20 serveurs (*Une baie informatique est équipée en général de panneaux de brassage, de switch (commutateur réseau), de routeurs, d'un ou plusieurs serveurs (Windows ou Linux), d'onduleurs et de bandeau électrique, d'un autocommutateur téléphonique privé, de divers modems...*).

Open a remplacé certaines applications et en a déployé de nouvelles en mode SaaS (*mode d'utilisation d'une solution logicielle que se fait en utilisant l'application à distance qui est hébergée par l'éditeur*).

+ **Enfin le 4^{ème} poste significatif dans le Bilan Carbone concerne l'Energie.**

Il représente 19% du bilan total, soit 3 258 téqCO₂.

Pour la consommation d'électricité, le chiffre 2017 pour la France est de **1 627 MWh** (2016 : 1 781 MWh). En 2016, les contrats EDF de 4 sites (Levallois, Rennes, Pessac, Saint Etienne) sont suivis par le bailleur et par conséquent non suivi par Open.

Pour les émissions de GES, cela nous ramène à **105,27 Teq/CO₂** en utilisant un facteur d'émission de Base Carbon (0,0647 kg eq CO₂/kWh).
(2016: 146,057 tonnes eq/CO₂)

Plus développée que la virtualisation des postes, la virtualisation des serveurs permet de partager un même serveur entre plusieurs applications, utilisateurs, systèmes d'exploitation.

Open utilise massivement la **technologie de virtualisation des serveurs dans ses** centres productions de Paris, Lille, Nantes, Rennes, Lannion et Lyon. Cela permet de faire des gains d'énergie significatifs avec une réduction de la consommation électrique de plus de 65 % (gains réalisés en 2016).

Réduction du nombre de serveurs début 2016 :

- Lille : 40 serveurs supprimés (55 au total)
- Rennes : 40 serveurs supprimés (60 au total)
- Lannion : 20 serveurs supprimés (35 au total)
- Nantes : 20 serveurs supprimés (30 au total)
- Lyon : 10 serveurs supprimés (20 serveurs au total)

soit un total de 130 serveurs supprimés sur 200 au total, soit une réduction de 65%.

Contribuer à des initiatives de promotion de la responsabilité sociétale

S'engager en faveur du développement durable auprès de nos clients et définir des principes d'achats responsables

Participer à l'essor économique et social des territoires au travers d'actions de mécénat et de soutien divers.

Sous-traitance & fournisseurs

Intégration des enjeux sociaux et environnementaux dans la politique d'achat

La sous-traitance représente 13,6% du chiffre d'affaires d'Open et 9,7% en nombre de collaborateurs (vs en 2016, 14,2% du CA et 9,8% en nombre).

Open fait appel à de la sous-traitance, le plus souvent dans les cas où les compétences d'Open ne sont pas disponibles ou ne correspondent pas au profil recherché.

Open a déployé une procédure de gestion administrative des sous-traitants afin de lutter contre le travail dissimulé, s'adressant à tous les intervenants non-salariés d'Open : sous-traitants établis en France, sous-traitants indépendants, sous-traitant établis à l'étranger.

Avant tout démarrage ou renouvellement de contrat quel que soit le type de prestation et tous les 6 mois jusqu'à la fin de son exécution, Open collecte via ses sous-traitants un certain nombre de documents sur lesquels Open applique un contrôle de cohérence et d'authenticité.

Pour réussir parfaitement en matière d'achats responsables et dans la politique de RSE de la société, Open doit s'assurer que ses partenaires fournisseurs travaillent dans le même sens et partagent les mêmes axes de progrès en matière environnemental, social et éthique des affaires.

L'entreprise s'appuie sur une charte pour formaliser ses réalisations, ses ambitions et ses attentes vis-à-vis de ses principaux fournisseurs.

Ainsi, au travers de la présente charte, Open invite depuis peu, l'ensemble de ses fournisseurs à s'associer à cette démarche et à se conformer aux dispositions du Pacte Mondial et de l'Organisation Internationale du Travail.

CHARTRE DES ACHATS RESPONSABLES

Convaincus et conscients que le développement durable constitue un enjeu majeur de notre monde en représentant également un facteur de performance pour l'entreprise, Open, acteur de référence des premières sociétés de services du numérique françaises, met en œuvre une série d'initiatives qui prend en compte aussi bien la dimension sociale, environnementale et sociétale de cette problématique.

Open déploie sa vision des Achats Responsables au travers d'engagements majeurs portés par l'ensemble des filiales du Groupe.

Pour réussir parfaitement en matière d'achats responsables et dans la politique de RSE de la société, Open doit s'assurer que ses partenaires fournisseurs travaillent dans le même sens et partagent les mêmes axes de progrès en matière environnemental, social et éthique des affaires.

L'entreprise s'appuie sur cette charte pour formaliser ses réalisations, ses ambitions et ses attentes vis-à-vis de ses principaux fournisseurs.

Ainsi, à travers la présente charte, Open invite l'ensemble de ses fournisseurs à s'associer à cette démarche et à se conformer aux dispositions du Pacte Mondial et de l'Organisation Internationale du Travail.

Les « 10 Engagements de la Charte Achats Responsables » qu'Open approuve.

(Charte CDAF 2010)

Une charte élaborée par la médiation du crédit aux entreprises et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF). Basée sur le volontariat, elle comporte dix engagements de la part des grands donneurs d'ordre pour des achats « responsables ».

1 / Assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs

(respect de la loi LME)

2 / Favoriser la collaboration entre grands donneurs d'ordres et fournisseurs stratégiques (respecter le management des entreprises concernées)

3 / Réduire les risques de dépendances réciproques entre donneurs d'ordre et fournisseurs (diversification, internationalisation, amélioration des savoir-faire)

4 / Impliquer les grands donneurs d'ordre dans leur filière

(consolidation des filières de production)

5 / Apprécier le coût total des achats (apprécier la compétitivité entre des offres de différentes provenances)

6 / Intégrer la problématique environnementale (anticipation et exemplarité)

7 / Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise (veiller aux bons échanges de relations d'affaires, notamment en contribuant sur le territoire à développer l'activité économique)

8 / Les Achats : une fonction et un processus (professionnalisme des acheteurs)

9 / Une fonction achat chargée de piloter globalement la relation fournisseurs (coordination les plans d'activité appropriés à la mise en œuvre de cette Charte et des actions correctrices)

10 / Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs

(fixation d'objectifs pour les acheteurs intégrant tous ces principes)

CHARTRE DES ACHATS RESPONSABLES

ENGAGEMENTS ET ATTENTES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS

1 / Droit de l'homme

Les fournisseurs d'Open s'engagent à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence. Ils veilleront notamment à ne pas se rendre complices de violations de ces droits fondamentaux.

2 / Normes du travail

Les fournisseurs d'Open s'engagent à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective. Ils contribueront à l'abolition effective du travail des enfants. Ils veilleront à offrir un environnement de travail sûr et sans danger pour la santé de leurs employés, dans le respect de la déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)

3 / Environnement

Les fournisseurs d'Open s'engagent à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement. Ils prendront des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement et à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement :

- Mettre en œuvre une politique d'amélioration continue dans le domaine de l'environnement
- Prévenir et maîtriser les risques de pollution
- Réduire la consommation d'énergie par le biais d'un Bilan Carbone
- Réduire ses déchets et rechercher des filières de valorisation

4 / Lutte contre la corruption

Les fournisseurs d'Open s'engagent à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

5 / Mise en œuvre et suivi des engagements

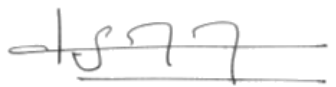
La présente charte fait partie intégrante des Conditions générales d'Achats ou de tout autre contrat auquel il y fait référence, et s'applique à l'ensemble des fournisseurs d'Open, qui doivent eux-mêmes relayer ces dispositions à leurs propres fournisseurs, y compris dans les pays non signataires des conventions de l'Organisation Internationale du Travail où ils seraient amenés à travailler. Les fournisseurs d'Open doivent se conformer aux réglementations nationales et internationales en vigueur et s'engagent à mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de s'assurer du respect des principes énoncés dans cette charte.

Open se réserve le droit d'effectuer des audits pour lesquels les fournisseurs s'engagent à fournir les informations requises et à présenter un bilan annuel des actions de mise en conformité et d'amélioration lors des réunions de suivi.

Frédéric Sebag
Co-président



Guy Mamou-Mani
Co-président



Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise

Les actions de partenariat ou de mécénat

Partenariat d'excellence avec les écoles d'ingénieurs et de Management en 2017

L'alternance et les stages de longue durée sont les axes majeurs de la politique Relations Ecoles d'Open. L'objectif est d'intégrer plus de 70 alternants et stagiaires en 2017 sur toutes les fonctions de l'entreprise, et de les inscrire dans une démarche de réussite sur le long terme.

Pourquoi l'alternance (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage) ?

► **Former et accompagner nos futurs talents**

L'objectif d'intégrer 40 alternants est de renforcer les équipes techniques, commerciales, ressources humaines et d'assurer un taux de transformation qui doit dépasser les *70 % en termes de contrat d'embauche*.

► **Un format pédagogique adapté à nos besoins**

Le rythme de l'alternance, à raison de 3 semaines en entreprise suivies d'une semaine de cours, permet aux alternants d'intégrer pleinement les problématiques de l'entreprise et de s'intégrer parfaitement aux équipes.

Pourquoi l'offre de stage de longue durée ?

► **Former et accompagner nos futurs talents** dans une démarche de pré-embauche

L'objectif est également d'intégrer 30 stagiaires et de renforcer les équipes techniques, commerciales, ressources humaines et d'assurer un taux de transformation supérieur à 75 % en termes de contrat d'embauche à l'issue du stage de dernière année.

► **Un format pédagogique adapté à nos besoins**

Le rythme du stage de longue durée permet une immersion totale sur 6 mois en continue dans un service de l'entreprise et appréhender ainsi les enjeux d'un poste, d'un service, d'un client et de notre entreprise.

Des écoles partenaires sélectionnées

► **Pour leurs expertises**

Le choix des écoles partenaires est en ligne avec notre positionnement unique en France : **applicatif, infrastructure et digital** et favorise la réussite de ce dispositif auprès des étudiants et des managers tuteurs Open

Volet Technologique : **EPITA, EFREI, ESGI, ENSICAEN, ESIEA, ESME SUDRIA, MTIC**

Métiers/Fonctions associées : [Ingénieur Concepteur](#), [Assistant Maitrise d'Ouvrage](#), [Développeur](#)

Volet Digital & Solution : **EPITA, EFREI, CELSA, Télécom Sud Paris, Paris Dauphine**

Métiers/Fonctions associées : [Analyste Data \(Big Data\)](#), [Ingénieur Concepteur \(IoT, E-Commerce, Mobile Application\)](#)

Volet Gestion & Commerce : **EM Normandie, Paris Dauphine, EM Lyon, Sciences Po Paris**

Métiers/Fonctions associées : **Ingénieur d'Affaires, Consultant Marketing & Marketing Digital, Chargé de Mission Stratégie.**

► **Pour l'adaptabilité des programmes de formations**

Open choisit également ses partenaires en fonction de leur capacité à faire évoluer leurs programmes selon :

Les évolutions technologiques : **EPITA, EFREI, TELECOM SP**

Les besoins des clients grands comptes en termes d'analyse de données (BIG DATA) : **ENSICAEN, Paris Dauphine,**

La transformation de nos usages (IoT, Mobilité) : **EPITA, ESME SUDRIA, MTIC**

Les contrats en alternance se matérialisent : (répartition issue de notre réalisé 2016)

- soit sous la forme d'un contrat de professionnalisation (60%)
- soit sous la forme d'un contrat d'apprentissage (40%)

L'engagement des managers et des équipes Open :

Les managers assurent un rôle moteur dans la réussite du programme RELATIONS ECOLES (alternance et stages).

Ils assurent une présence forte dès l'intégration de l'étudiant, à travers un programme d'immersion dans l'entreprise adapté à la fonction occupée par l'étudiant (participation aux rendez-vous clients pour les commerciaux, participation aux entretiens de recrutement pour les candidats RH.)

La qualité du suivi, du coaching réalisé par le tuteur et le maître d'apprentissage sont essentiels : un plan de charge sur-mesure est délivré à chaque étudiant, qui définit précisément le cadre de la mission ou du projet.

Le maître d'apprentissage ou de stage a pour mission d'évaluer régulièrement les progrès, avancées ou succès de l'étudiant sous sa responsabilité.

L'objectif : permettre une bonne appréhension de nos métiers, dans des délais assez brefs.

En 2017, le programme RELATIONS ECOLES (alternance et stages) s'est déroulé de façon intensive sur le volet Informatique et a permis l'embauche d'un nombre important de nouveaux talents pour Open.

En tant qu'organisation responsable, Open soutient des projets en faveur de personnes défavorisées ainsi que de nombreux projets sociétaux.

Soutien à Vaincre la Mucoviscidose

La mucoviscidose, maladie génétique, concerne environ 6500 personnes en France. Depuis sa création, l'association Vaincre la Mucoviscidose a permis des avancées considérables pour la vie des malades et de leur famille. Dans le cadre de sa valeur Ethique & Responsabilité, Open s'engage aux côtés de cette association, en parrainant notamment les Green de l'Espoir et les Virades de l'espoir, des parcours où chacun peut accomplir un effort physique à sa mesure en apportant des dons recueillis auprès de son entourage et/ou un don personnel.



Et si Etre Open c'était aussi courir ensemble pour une bonne cause ?



Découvrez les 11 courses pour lesquelles Open s'engage en 2017 !
#Passion #Ethique #Responsabilité
Cliquez sur chaque course pour en savoir plus !

Pour soutenir plusieurs causes humanitaires, Open a choisi d'encourager ses collaborateurs à participer à plusieurs courses à pieds dont les investissements (inscription et fourniture de maillots) participent à l'aide humanitaire et médicale. Ainsi, près de 100 collaborateurs ont parcouru sur tout le territoire plus de 10 000 kms, sur 11 courses au travers de 9 villes.

Open réitère cette année ce même programme autour de 11 courses et réunit dans une communauté « OpenRunners », photos, vidéos postées par les participants afin de partager avec tous la dynamique qui s'est installée.



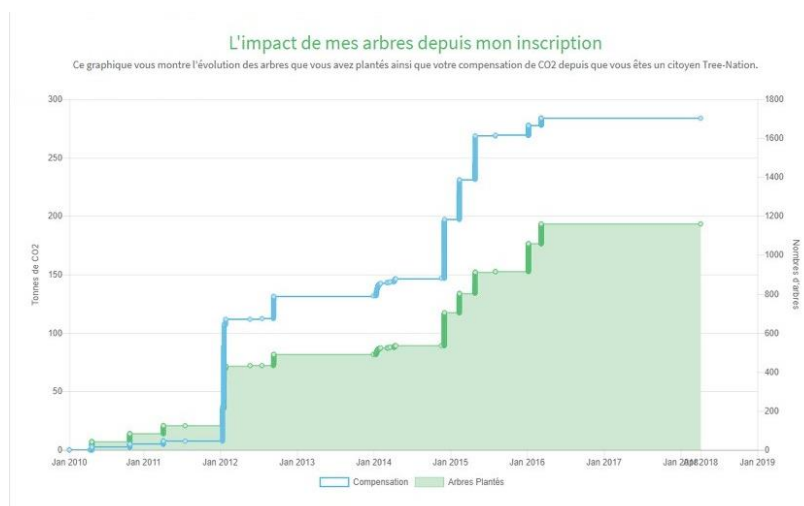
Open adhère activement au projet de l'association Tree-Nation dont la vocation est de planter des arbres pour la planète

Open marque son engagement fort dans le développement durable et enrichit sa politique R.S.E. en mêlant réussite commerciale et protection active de l'environnement, en offrant un arbre Tree-Nation à chaque nouvelle prestation intellectuelle contractualisée avec ses clients. Ils auront la possibilité de suivre leur évolution sur Internet. Ces arbres sont plantés au Niger, un des pays les plus durement touchés par la désertification et par les changements climatiques.



En effet, en un clic, les destinataires peuvent planter leur propre arbre dans la plantation d'Alamanga à Madagascar ou au Niger.

1158 arbres plantés de 2010 à 2017 soit 283,67 tCO₂.



Soutien aux actions des collaborateurs

Open a toujours eu la volonté d'accompagner et de soutenir les projets de ses collaborateurs à travers du sponsoring interne. Que ce soit des projets dans le domaine culturel, sportif, humanitaire, social... tous sont porteurs de valeurs en cohérence avec celles de l'entreprise.

Afin d'encourager ses collaborateurs qui ont le goût du défi, de la compétition et de l'effort, que ce soit en tant qu'amateur ou professionnel, Open n'hésite pas à prendre part à leur vie sportive. Voilà pourquoi l'entreprise est présente dans le sport depuis de nombreuses années et qu'il apporte son soutien à différentes disciplines pour porter ses propres équipes jusqu'au bout de leurs passions !

Open a organisé plusieurs événements sportifs tout au long de l'année 2017 en participant au

- Spi Ouest depuis plusieurs années (Voile),
- Championnat de Judo,
- en sponsorisant plusieurs courses de running (Duathlon de Montberon, le cross La Vizilloise),
- la Compagnie d'Archers du Touch (Tir à l'arc),



Open soutient la **Fondation Croissance Responsable** dans le cadre de leur programme « Prof en entreprise ».



Très engagée dans cette dynamique, Open a accueilli en Février 2018 un enseignant dans sa découverte du monde de l'entreprise afin d'en faire part ensuite à ses collégiens et/ou lycéens.



Nathalie Mréjen, Directeur Marketing & Communication, Directeur Développement Durable

Catherine Glasson, professeure de Gestion-Administration dans la filière professionnelle au lycée Jean Moulin à Vincennes.

Guy Mamou Mani, co-Président d'Open, Vice-Président du Conseil National du Numérique, Membre du Haut Comité à l'égalité professionnelle



NOTE METHODOLOGIQUE SOCIALE

Périmètre du reporting

En règle générale, le périmètre du reporting social couvre l'ensemble des implantations d'Open dans le monde. Toutefois, pour certains indicateurs (Organisation du temps de travail, les Relations sociales, le Taux d'absentéisme, le taux d'accidents de travail, ...), le périmètre couvert est restreint à la France, 96% des effectifs (Open SAS) ; Open n'ayant pas organisé sur les autres filiales la centralisation de ces mêmes indicateurs.

Le périmètre des différents indicateurs est précisé tout au long du texte.

La période de reporting couvre l'ensemble de l'année civile 2017 du 1er janvier au 31 décembre.

Limites du reporting social

L'entreprise n'est pas en mesure, pour certains indicateurs de les présenter sur l'ensemble de ses implantations mais le plus souvent sur le territoire français.

En effet, le périmètre hors France couvre 4% de l'effectif dont les indicateurs sont difficiles à obtenir de par une réglementation étrangère différente, des conditions de prises en charge des collaborateurs également différentes,...

Définition des indicateurs sociaux clés

Pour les besoins de son reporting social, Open a choisi des indicateurs clés autour de l'emploi et des effectifs.

L'Effectif Salariés correspond aux effectifs de l'entreprise sur le territoire monde (cf Document de référence).

Les données relatives aux effectifs sont calculées sur la base d'un nombre de collaborateurs physiques (excluant stagiaires et collaborateurs en alternance) et pas un « Equivalent Temps Plein ».

Les données relatives aux recrutements et aux départs sont exprimées en nombre de contrats.

Pour l'absentéisme (Open SAS), le taux est calculé en divisant le nombre de jours d'absence en jours calendaire par le nombre total de jours calendaires multiplié par le nombre de salariés en ETP. Sont pris en compte les jours calendaires, soit 1607 heures.

Les catégories suivantes sont considérées comme des absences :

- Maternité/Paternité
- Maladie
- Evènements familiaux
- Accidents trajet et travail avec arrêt

Le périmètre considéré pour les entrées/sorties/effectif comprend les CDI, CAP (contrat apprentissage), CDD (contrat à durée déterminée), NPA (effectif CDI à l'étranger). Nous ne prenons pas en compte les stagiaires.

La formule de calcul du turn over est : Sur les 12 derniers mois glissants : Nombre de sorties cumulées sur l'année/effectif mensuel moyen.

Collecte et consolidation des données sociales

Les données du *reporting* social sont extraites des logiciels de gestion des ressources humaines et de gestion financière, tous deux déployés dans l'ensemble des entités du périmètre. Par ailleurs, des entretiens ont également été menés avec les responsables des ressources humaines dans l'objectif d'étayer les informations du *reporting* social sur les aspects liés notamment aux principales politiques en matière de relations sociales, de santé et de sécurité, aux initiatives anti-discrimination, à la formation et à l'absentéisme.



NOTE METHODOLOGIQUE ENVIRONNEMENTALE

Périmètre du reporting environnemental

En application des dispositions de l'article 225 de la loi dite « Grenelle II », le périmètre cible du *reporting* environnemental couvre exclusivement les implantations françaises d'Open.

La période de reporting couvre l'ensemble de l'année civile 2017 du 1er janvier au 31 décembre.

Tout comme pour les indicateurs sociaux, il est difficile de recueillir les informations liés à l'environnement sur les implantations étrangères : Pas de bilan carbone réalisé, pas de suivi des consommations d'énergies et les émissions de gaz à effet de serre, pas de prestataires dédiés permettant de gérer le sujet, pas de datacenters à l'étranger ...).

Concernant les émissions de CO² des véhicules, la formule est la suivante :

Nombre de kilomètres parcourus * facteur d'émission d'un véhicule particulier à puissance et motorisation moyenne (0,253 KgCO₂e/km : source Base Carbone de l'ADEME).

Le niveau d'incertitude lié aux calculs des différents types d'émissions de CO² est relativement faible compte tenu des process existants dans la déclaration et les calculs des différents indicateurs.

Le *reporting* environnemental d'Open sera susceptible d'évoluer dans le cadre du processus d'amélioration continue engagé par l'entreprise ou pour tenir compte des modifications de la réglementation applicable.

Collecte et consolidation des données environnementales

Pour les données 2017, Open a fait appel à ses services généraux pour concaténer l'ensemble des factures d'électricité (pour les données Energie) et à ses prestataires extérieurs pour toutes celles relatives à la collecte et au traitement des déchets.

Pour les DEEEs, le chiffre ne prend en compte que ceux enlevés au cours de l'exercice.

Annexes

Compte tenu de l'activité d'Open et de la nature dématérialisée de ses produits et services, son impact est jugé limité sur certaines thématiques qui ne sont donc pas abordée (indiqué comme non-pertinent ci-dessous).

	Axes stratégiques RSE	Thèmes	Sous-Thèmes	Matérialité Open
I N F O R M A T I O N S S O C I A L E S	L'ENERGIE DU "MIEUX VIVRE CHEZ OPEN"	Emploi	L'effectif total	17
		Emploi	et la répartition des salariés par sexe, par âge	18
		Emploi	et par zone géographique	17
		Emploi	Les embauches	18
		Emploi	et les licenciements	18
		Emploi	Les rémunérations	18
		Emploi	et leur évolution	18
		Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	19
		Organisation du travail	L'absentéisme	20
		Relations sociales	L'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	21
		Relations sociales	Le bilan des accords collectifs	21
		Santé et sécurité	Les conditions de santé et de sécurité au travail	22
		Santé et sécurité	Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	23
		Santé et sécurité	Les accidents du travail, notamment leur fréquence	24
		Santé et sécurité	et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	24
		Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	25
		Formation	Le nombre total d'heures de formation	26
		Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	27
		Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	29
		Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations	31
		Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives à	Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Non pertinent
		Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives à	A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Non pertinent
		Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives à	A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Non pertinent
		Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives à	A l'abolition effective du travail des enfants	Non pertinent

	Axes stratégiques RSE	Thèmes	Sous-Thèmes	Matérialité Open
I N F O R M A T I O N S E N V I R O N N E M E N T A L E S		Politique générale en matière environnementale	L'organisation de la société pour prendre en comptes les questions environnementales	36
		Politique générale en matière environnementale	et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Non pertinent
		Politique générale en matière environnementale	Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Non pertinent
		Politique générale en matière environnementale	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Non pertinent
		Politique générale en matière environnementale	Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	Non pertinent
		Pollution	Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Non pertinent
	L'ENGAGEMENT RESPONSABLE	Economie circulaire	Les mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	38
		Economie circulaire	Les mesures de lutte contre le gaspillage alimentaire	Non pertinent
		Economie circulaire	La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Non pertinent
		Economie circulaire	La consommation d'eau	Non pertinent
		Economie circulaire	et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Non pertinent
		Economie circulaire	La consommation de matières premières	Non pertinent
		Economie circulaire	et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Non pertinent
		Economie circulaire	La consommation d'énergie,	40
		Economie circulaire	Les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique	40
		Economie circulaire	et le recours aux énergies renouvelables	
		Economie circulaire	L'utilisation des sols	Non pertinent
		Changement climatique	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment l'usage des biens et services qu'elle produit	41
		Changement climatique	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	Non pertinent
		Protection de la biodiversité	Les mesures prises pour développer la biodiversité	Non pertinent

	Axes stratégiques RSE	Thèmes	Sous-Thèmes	Matérialité Open
I N F O R M A T I O N S S O C I E T A L E S	LA PERFORMANCE INDUSTRIELLE	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	En matière d'emploi	9
		Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	et de développement régional	Non pertinent
		Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	Sur les populations riveraines ou locales	Non pertinent
	L'EXCELLENCE AU SERVICE DE NOS CLIENTS	Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise	Les conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations	35
	LA DYNAMIQUE DE L'INNOVATION	Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise	Les actions de partenariat ou de mécénat	48
	L'ENGAGEMENT RESPONSABLE	Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux	45
		Sous-traitance et fournisseurs	L'importance de la sous-traitance	45
		Sous-traitance et fournisseurs	et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leurs responsabilité sociale et environnementale	46
	LA PERFORMANCE INDUSTRIELLE	Loyauté des pratiques	Les actions engagées pour prévenir la corruption	7
	L'EXCELLENCE AU SERVICE DE NOS CLIENTS	Loyauté des pratiques	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	
				33
		Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Actions engagées en faveur des droits de l'homme	Non pertinent



**WE EMPOWER
YOUR DIGITAL WORLD**

www.open.global

