



**DECLARATION  
DE  
PERFORMANCE  
EXTRA-  
FINANCIERE**

**RAPPORT  
2018**

## 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 30 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 / PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES

- Stratégie #Open2020
- Positionnement
- Offre
- Marchés et Clients
- Historique
- Organisation
- Valeurs
- Chiffres clés

## 2 / L'APPRECIATION DES RISQUES, VECTEUR DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

- Méthodologie
- Stratégie RSE
- Analyse des risques

## 3 / INSCRIRE L'ENTREPRISE DANS UNE LOGIQUE D'AVENIR

## 4 / VALORISER L'ENERGIE DU « MIEUX VIVRE CHEZ OPEN »

## 5 / SERVIR L'ETHIQUE DES AFFAIRES

## 6 / L'ENGAGEMENT RESPONSABLE

## 7 / NOTES METHODOLOGIQUES

# 1/ PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES

« La transformation numérique est un changement de business model : nous vendons aujourd'hui des usages et non plus des produits ou services. Les SSII vendaient du temps/homme, les ESN proposent aujourd'hui des usages et des solutions : cela implique une transformation importante et par conséquent des résistances humaines. Il ne s'agit pas simplement de changer de technologie. » Guy Mamou-Mani, co-Président d'Open.

Les codes économiques et sociaux ont changé. L'innovation a enfin pris sa place et cela est essentiel car c'est devenu une préoccupation de tous. Le monde digital est là et nous sommes dans une époque de faiseurs – et non plus simplement de penseurs.

Le numérique a redistribué les cartes. S'il est désormais acquis que toutes les entreprises et tous les marchés sont concernés, la question du « Comment ? » reste plus difficile à résoudre. Elle repose sur l'humain et la conduite du changement, bien plus que sur les technologies.

**C'est ce qui fonde le positionnement d'Open : Accompagner les entreprises dans leur transformation IT et Digitale.**

---

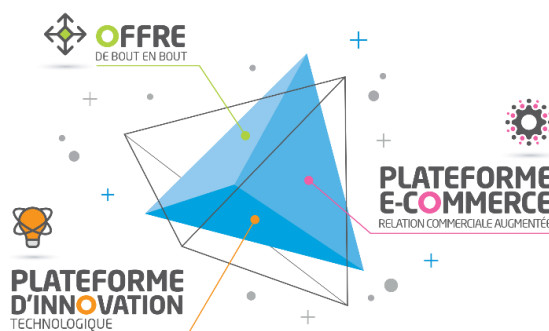
## STRATEGIE #OPEN2020

---

Pour accompagner la nécessaire métamorphose des modèles économiques des entreprises et répondre aux enjeux de la transformation de ses clients, Open propose son Offre Digitale à 3 dimensions.

**Offre alliant IT et digital**, efficace sur toute la chaîne de valeurs des entreprises afin de transformer les systèmes d'information des clients.

**Plateforme E-Commerce – Store byOpen** - pour accéder en ligne à l'offre de services à la demande, d'expertises et de solutions, et de suivre et gérer les prestations grâce au back-office partagé avec les clients. [www.openstore.global](http://www.openstore.global)



**Plateforme Technologique DevOps – Boost byOpen**, pour opérer avec fiabilité et facilité des services web et mobiles novateurs.

---

## POSITIONNEMENT

---

**Entreprise de Services du Numérique (ESN), Open est engagé dans la transformation IT et digitale de ses clients : Faire du digital un levier de création de valeur pour les marques et les entreprises, capitaliser sur les actifs des entreprises, faire tomber les verrous technologiques, décloisonner et développer des organisations compétitives.**

**Son Ambition :** Etre la plus digitalement innovante parmi les premières ESN françaises.

« Nous sommes convaincus que pour réussir leur transformation digitale, les entreprises doivent construire un moteur IT d'un nouveau type qui, à partir de la maîtrise des technologies SMACS, aura autant de valeur d'usage que de pertinence fonctionnelle. Cela implique de repenser le modèle, la relation aux métiers, la conception des services et celle de l'innovation. Open répond à l'ensemble de ces exigences au travers notamment de son offre et de ses expertises digitales, conclut **Frédéric Sebag, co-Président d'Open**.

---

## OFFRE

---

Parce que l'évolution rapide des entreprises nécessite de réinventer les Applicatifs et Infrastructures du SI, Open a adopté une démarche permanente de Professionnalisme et Proximité.

**Avec quelle offre ?**

- **Une offre intégrée IT et digitale**, efficace sur toute la chaîne de valeurs grâce à une parfaite maîtrise des technologies SMACs (Social, Mobility, Analytics, Cloud, Security)

**Pour quels résultats ?**

- **Transformer les systèmes d'information de ses clients** avec une garantie de stabilité, de contrôle et de coûts maîtrisés,
- **Créer à partir des besoins des clients des systèmes d'informations personnalisés et intrinsèquement digitaux**, en réponse aux enjeux de 'Time to Market', d'agilité, de rapidité et d'expérimentations



### #1 Conseil & Expertises • IT & Digitale

#### Conseil

Innovation

Transformation Digitale

Communication Digitale

Valorisation des données

▶ Prestations de Conseil pour innover, concevoir, piloter et accompagner

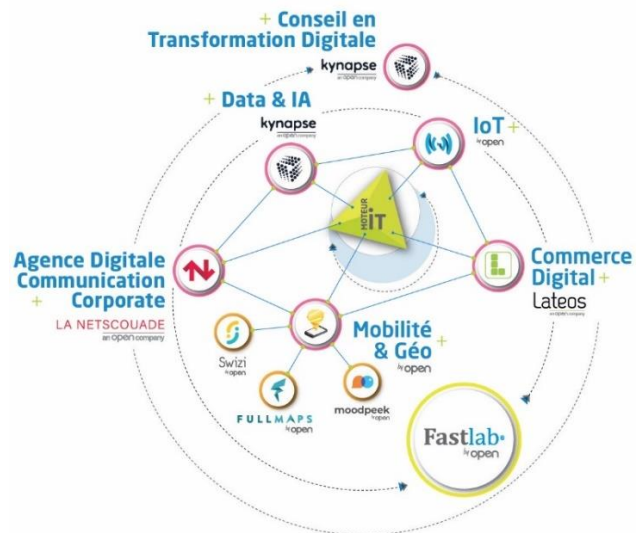
▶ Expertises Technologiques pour renforcer les équipes projets sur toute la chaîne de valeur du SI (Apps et Ops)

▶ Expertises Méthodes et Expertises Métiers dans chaque secteur

**Expertises**

- Agilité
- Assistance à maîtrise d'ouvrage
- Design & conception de services
- Développement d'applications
- Gestion de Patrimoine Applicatif
- Intégration de Solutions
- Test
- DevOps et Move To Cloud
- Gestion et Supervision des Infrastructures
- Support Fonctionnel

*Un écosystème d'expertises uniques et innovantes de la transformation digitale organisé grâce à des agences dédiées*



**#2 Développement & Industrialisation des Applications et des Environnements Technologiques**



- Fastlab**
- Comment raccourcir les cycles de développement ?
  - Comment désiloter son organisation ?
  - Comment optimiser ses process pour accélérer ses projets ?

**5 Centres de production**    **3 Centres de Services**  
Testing • TMA • Infogérance hybride - Cloud

Des Labs de prototypage rapide pour concevoir des « MVP »

- Un Dispositif de Production Industriel Normé (ISO 9001) et Sécurisé (ISO 27001) répondant aux impératifs de qualité, de Time to Market et de proximité pour le développement applicatif comme pour la gestion des infrastructures
- Une Plateforme Technologique DevOps

**#3 Solutions**

Editeur de logiciels, de Solutions et de Plateformes uniques et innovantes



### Leviers de performance : Le maintien d'un haut niveau de compétences

Open a engagé un programme transverse d'animation à l'échelon national. L'ambition de ces réseaux communautaires de talents, incarnant un état d'esprit agile et collaboratif, est de capitaliser sur les connaissances technologiques ainsi que sur les savoir-faire et les méthodes.

#APPRENDRE #DECOUVRIR #PARTAGER #FORMER #CAPITALISER #INNOVER !

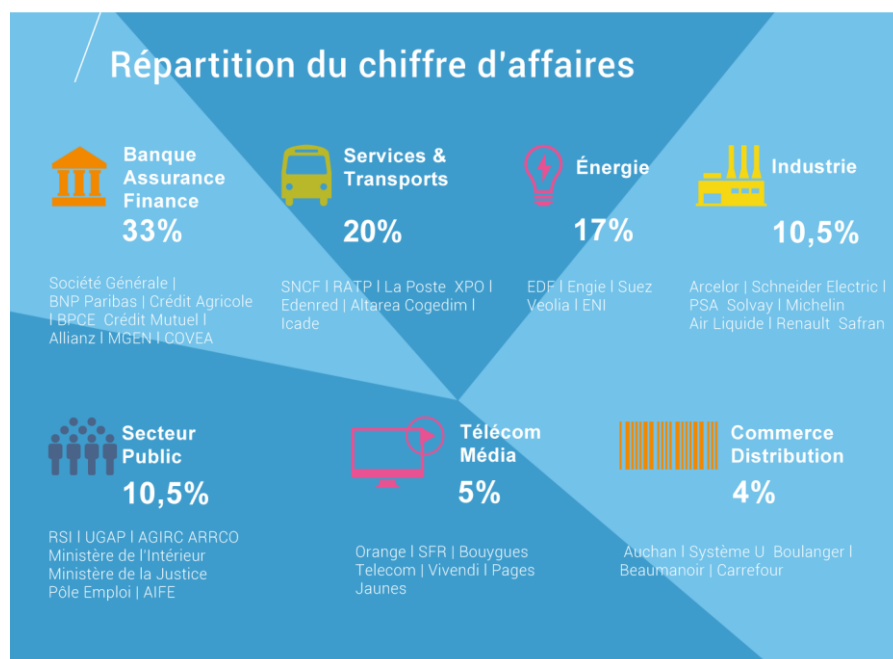


### L'expertise IT & Digitale à portée de clics !

Open propose sa plateforme en réponse à tous les besoins des entreprises en prestations de services autour du digital, des technologies et de l'informatique. Avec un accès direct à toutes les offres d'Open, cette nouvelle interface ergonomique et simple d'usage est une véritable innovation dans l'environnement des ESN.

## MARCHES ET CLIENTS

Open est présent dans tous les grands secteurs d'activités en France en accompagnant les acteurs majeurs de ces industries dans leurs enjeux de transformation IT et digitale.



## Histoire

« Depuis que nous avons fondé Open en 1989, le monde a radicalement changé pour devenir pleinement digital. Notre plan stratégique à horizon 2020 nous permet de répondre aux défis posés par ce nouvel environnement et de créer de nouvelles opportunités de développement pour nos clients. Nous allions aujourd'hui expertise IT déjà acquise par Open depuis sa naissance et environnement digital. Open est devenu le partenaire de la transformation IT et digitale des entreprises, un acteur d'un nouveau genre que nous appelons une Entreprise de Services du Numérique. » **Guy Mamou-Mani, Frédéric Sebag, co-Présidents**

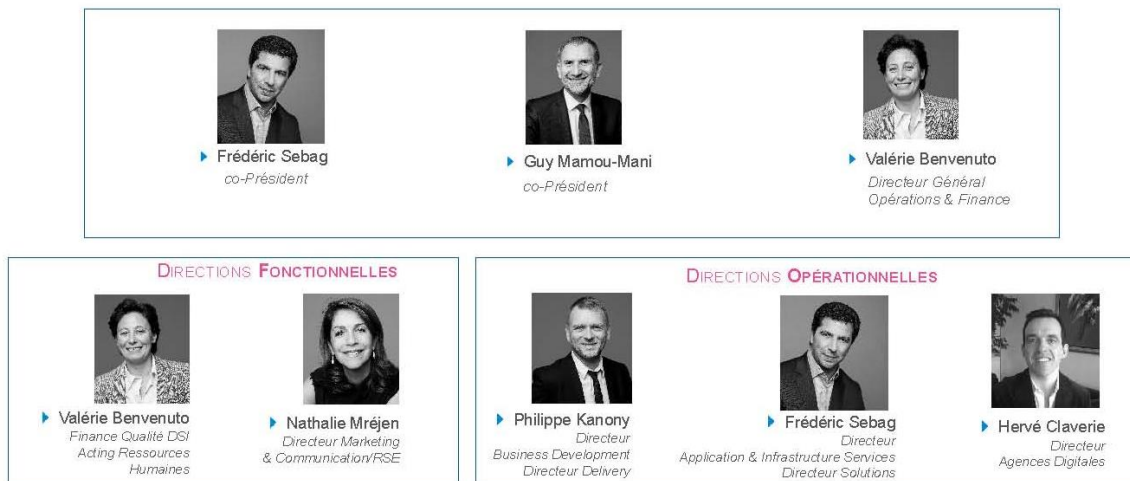




## ORGANISATION

La gouvernance de l'entreprise Groupe Open est menée par un **Conseil d'Administration** et un Comité de Direction constitués de Valérie Benvenuto, Directeur Général et des co-Présidents, Frédéric Sebag et Guy Mamou-Mani.

La gouvernance d'Open est assurée par un **Comité Exécutif** :



Open accompagne ses clients en offrant un service de proximité. Ainsi, l'entreprise est présente en France dans 15 villes et intervient pour l'Europe, aux Pays Bas, en Roumanie, au Luxembourg.

L'activité Application et Infrastructure Services (A&IS) managée par Frédéric Sebag est portée par des Directions Régionales (Directeurs de Région) et chacune d'elles, organisées autour de Business Units (BU).

En France, les BU sont regroupées autour de quatre régions : Ile-de-France, Nord, Grand-Ouest, Grand-Est.

Pour l'Ile-de-France, chacune se décline par secteur d'activité clients. Elles sont dirigées par un Directeur de BU en charge du développement commercial ainsi que du déploiement de la stratégie d'Open sur son périmètre.

La Direction des Agences Digitales, managée par Hervé Claverie, met à disposition de ses clients les leviers d'une transformation digitale réussie au travers de ses expertises. Elle s'appuie pour cela sur l'Agence IoT, l'Agence Mobilité & Géo, Kynapse - Cabinet de Conseil en Transformation Digitale, spécialisé en Datascience et Intelligence Artificielle, Lateos - l'Agence de commerce digital et La Netscouade - l'Agence digitale en Communication Corporate.

Editeur de logiciels, Open conçoit et réalise des solutions et plateformes uniques et innovantes. La Direction Solutions, dirigée par Raphaël Giraud, propose ainsi des solutions dites :

Plateformes Business à savoir Primpromo - outil de suivi et de pilotage de l'activité Promotion Immobilière - Xloan pour les professionnels du financement - Izberg plateforme de marketplace pour produits et services

Plateformes technologiques, que sont Moodpeek - solution d'analyse des opinions des utilisateurs mobiles, FullMaps, solution collaborative de création de cartes web et mobiles, et Swizi, plateforme web de conception et d'animation d'applications mobiles natives iOS et Android.

## VALEURS

L'état d'esprit d'Open se caractérise par 5 valeurs reflétant ses traits de caractère et sa démarche.

<p><b>pertinence</b></p>	<p>C'est l'écoute, l'ouverture et l'acuité de l'entreprise lui permettant d'observer, d'interpréter voire d'anticiper les attentes et les évolutions du marché et de <b>proposer des offres adaptées à nos clients et à nos collaborateurs.</b></p>	<p><b>Vision stratégique Open 2020</b></p>
<p><b>audace</b></p>	<p><b>Esprit d'entrepreneuriat, prise de risque, investissement dans l'innovation</b> : Open a toujours su faire preuve d'audace pour se donner les moyens de son ambition : mener une stratégie de croissance forte et régulière.</p>	<p><b>Stratégie Solutions Store byOpen</b></p>
<p><b>passion</b></p>	<p><b>#30AnsDePassion partagés avec nos collaborateurs</b> pour faire progresser nos entreprises clientes et soutenir leur stratégie de compétitivité et leurs projets de transformation industrielle et digitale. Cette passion se traduit par un haut niveau d'exigence et de résultats des équipes.</p>	<p><b>Mieux Vivre chez Open</b></p>
<p><b>ÉTHIQUE RESPONSABILITÉ</b></p>	<p>Open bâtit des organisations innovantes et ouvertes avec la <b>conscience aiguë de son rôle sociétal</b> dans ses trois dimensions : sociale, vis-à-vis des collaborateurs, des fournisseurs et des clients, mais aussi environnementale et économique.</p>	<p><b>Entreprise citoyenne : RSE + Exemplarité</b></p>
<p><b>engagement }</b></p>	<p>Les collaborateurs d'Open sont engagés au quotidien pour satisfaire les clients, les partenaires et les fournisseurs, depuis la réponse aux appels d'offre jusqu'aux bilans de mission. Leur professionnalisme est le reflet de l'engagement de toute l'entreprise dans un projet commun d'envergure et de logique d'avenir.</p>	<p><b>Excellence Opérationnelle Fierté d'appartenance</b></p>

**CHIFFRES CLÉS 2018**



Chiffre d'Affaires



Effectif



Résultat net des activités poursuivies



Résultat Opérationnel Courant

\*La différence (4,1 M€) correspond aux retraitements des impacts non normatifs nets après impôts : Actions gratuites (IFRS2) et dépréciation des écarts d'acquisition liés à la restructuration Benelux.

\*\* La différence (2,81 M€) correspond aux retraitements des impacts non normatifs nets après impôts : Actions gratuites (IFRS2) et dépréciation des écarts d'acquisition liés aux Pays-Bas.

Les définitions et les modalités de détermination des différents indicateurs d'activité sont identiques pour les périodes présentées.

## L'APPRECIATION DES RISQUES, VECTEUR DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

---

### IDENTIFICATION DES RISQUES – METHODOLOGIE

---

Open peut être concernée par des risques susceptibles d'impacter son activité. Un dispositif de contrôle interne et de gestion des risques est mis en place sous la supervision de la direction générale afin d'identifier, prévenir et limiter l'impact de ces principaux risques. La Responsabilité Sociétale de l'entreprise fait partie intégrante des évaluations des risques qui sont conduites.

L'analyse des risques RSE a été élaborée à partir d'une matrice prenant en considération les domaines social/sociétal, environnemental, droits de l'homme et lutte contre la corruption.

Deux matrices d'analyse des risques distinctes ont été élaborées à partir d'une méthodologie unique:

- une cartographie spécifique pour l'analyse des risques anticorruption ;
- une cartographie pour l'analyse de l'ensemble des autres risques RSE.

Ces cartographies ont été élaborées à partir de la méthode suivante :

- identification des risques potentiels (ou inhérents) ;
- identification des mesures de contrôle interne et des moyens de maîtrise de ces risques ;
- hiérarchisation et cotation des risques résultant de l'impact et de la probabilité d'occurrence de ces risques.

Ces travaux réalisés à l'échelle de toute l'entreprise ont permis de hiérarchiser les enjeux détaillés dans ce document.

---

### LA STRATÉGIE RSE

---

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.



#### 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

## ANALYSE DES RISQUES

Afin de gérer les risques identifiés, Groupe Open a déployé des politiques, des plans d'actions ainsi que des indicateurs de performance associés, pour les mesurer et anticiper les conséquences.

Trois domaines majeurs ont été sélectionnés en fonction des axes RSE pré cités :

- La pérennité de l'entreprise : Inscrire l'entreprise dans une logique d'avenir
- L'attractivité des Talents et fidélisation des ressources : Valoriser « l'énergie du Mieux Vivre chez Open »
- L'éthique des affaires

N° +A	Principaux risques retenus	Plan du rapport et Principaux politiques et plans d'actions	Indicateurs retenus
1	Pérennité de l'entreprise	- La Performance industrielle - La Dynamique de l'innovation - L'Excellence au service de nos clients	Dispositif de Production industrielle et Maillage territorial Création de valeur dans la relation client et Promotion de l'innovation Taux de Satisfaction client Croissance de chiffre d'affaires
2	Attractivité et Fidélisation des collaborateurs (#RH2020)	<b>1) Recruter et Intégrer</b> - Dynamique de recrutement - Valorisation de la marque employeur - Parcours d'intégration complet et solide via des temps forts identifiés - Non discrimination à l'embauche  <b>2) Fidéliser les collaborateurs</b> <u>Développer le Capital Humain - Garantir un suivi dynamique des compétences et des carrières</u> - Suivi régulier entretien individuel - Suivi de Carrières et parcours professionnel  <u>Développer une culture d'appartenance des collaborateurs - Faire de nos collaborateurs des Ambassadeurs engagés et performants</u> - "Mieux Vivre chez Open" - Sécurité et santé au travail - Dialogue social  <u>Assurer un traitement équitable pour tous les collaborateurs</u> - Egalité professionnelle - Mission Handicap - Lutte contre les discriminations	1) Recruter & Intégrer - Effectif total (Répartition H/F) - Embauches et licenciements - Nombre de recrutement - Proportion de femmes recrutées sur l'exercice - Taux de cooptation - Initiatives en faveur de la marque employeur  2) Fidéliser les collaborateurs - Turn over - Les rémunérations et leur évolution - Nombre total de formation - % de collaborateurs formés - Nb de jours de formation - Répartition des formations par finalité - Taux d'absentéisme - Accidentologie - Egalité salariale - Index 2018 - Taux de promotion des femmes - Taux d'emploi du handicap - Appel au secteur protégé et adapté
3	Ethique des Affaires	Loyauté des pratiques Achat Responsable Engagement Sapin 2 / RGPD Respect des droits de l'homme	Avancement du Programme de conformité sur Sapin II et RGPD Charte Ethique Charte Achats Responsables

# 3 INSCRIRE L'ENTREPRISE DANS UNE LOGIQUE D'AVENIR

Les facteurs déterminants de la pérennité de l'entreprise sont concentrés et portés par les trois axes fondamentaux ci-après.

## 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 IT et digitale de ses clients.

### L'objectif : Être un acteur industriel professionnel et de proximité

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. La France représente 95% de l'effectif global (3 789 collaborateurs) répartis sur 15 villes regroupées sur 4 grandes régions françaises. Les autres implantations couvrent le Luxembourg, les Pays-Bas et la Roumanie.

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.

Open propose un Dispositif de Production Industriel, unique et français, pour répondre aux impératifs de compétitivité de ses clients. Ce dispositif dynamique permet l'évolution **de la production sur une trajectoire de Transformation maîtrisée** et regroupant plus de 1000 collaborateurs investis dans un mode de production innovant.

- **Des Labs de prototypage rapide pour concevoir des « MVP »** (Minimum Viable Product) incubé 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. 5 phases fondamentales visent 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.

- **Un Dispositif de Production Industriel Normé (ISO 9001) et Sécurisé (ISO 27001)** répondant aux impératifs de qualité, de Time to Market et de proximité pour le développement applicatif comme pour la gestion des infrastructures

### 8 Centres de Production dont 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 -**  
Maintenance en Condition Opérationnelle

- **Une plateforme Technologique DevOps** pour les applications Web, Cloud et 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

## 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

« Vous recherchez un accompagnement de qualité, délivré par des professionnels formés, suivis et managés ? Le tout à travers une relation client à la fois digitale et de proximité ! » **C'est dans ce cadre qu'Open a mis en œuvre** une nouvelle plateforme d'accès à toute son offre, servant ainsi les besoins de ses clients en prestations autour du digital, des technologies et de l'informatique.

Store by open   Missions d'expertise   Missions packagées   Solutions   À la une   Aide   ÉTRE APPELÉ(E)   Personne   Recherche

**L'expertise IT & Digitale à portée de clics**

Recherchez les meilleures compétences

**Promouvoir l'innovation pour encourager les initiatives individuelles et collectives**

Open participe à plusieurs ThinkTank ou organismes dont les réflexions portent sur la Transformation IT 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.
- + éditeur de solutions uniques et innovantes, basées sur les initiatives de collaborateurs :



myCurie, 1ere App mobile personnalisée et sécurisée pour accompagner chaque patient dans son parcours de soins

plateforme de création et d'animation d'applications mobiles natives pour les stores iOS et Android.

solution qui écoute et analyse les avis des utilisateurs sur les stores mobiles.



Partenaire de l'EBG depuis de nombreuses années, Open s'inscrit comme l'expert de l'économie digitale au service des marques adhérentes et produit à cette occasion de nombreux contenus influençant ainsi les orientations de stratégie digitale de ses clients.





---

## 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.**

Open a toujours eu le souci de structurer et d'industrialiser ses processus et ses services. Ainsi l'entreprise a engagé, depuis plusieurs années, plusieurs démarches (qualité, sécurité) pour une meilleure maîtrise de ses prestations, de son système d'information qu'elle s'attache à améliorer en continu.

► **Le Système de Management de la Qualité (SMQ), basé sur la norme ISO 9001. Cette démarche a été mise en œuvre afin de garantir la satisfaction de ses clients de manière continue.**

Le Référentiel des Méthodes de Production (RMP) désigne le sous-ensemble du SMQ assurant la maîtrise de la qualité des opérations de production. Il est applicable pour les activités à engagement des Centres de Production d'Open. Il adopte les meilleures pratiques des référentiels CMMI et ITIL selon les domaines, et constitue le cœur de la méthode de conduite de projets Open. À ce titre le RMP est l'outil de référence pour les Chefs de Projets, Managers de Production et Directeurs de Projets des projets à engagement.

Parallèlement au maintien et à l'amélioration de ce système de management, la société Open s'appuie également sur :

- une certification selon la norme ISO 27001 afin de maîtriser les risques liés à la sécurité de l'information sur les sites identifiés (les sites et les activités concernés sont mentionnés sur le certificat),
- la certification ITIL de ses collaborateurs qui lui permet d'améliorer la qualité des SI et du support aux utilisateurs.

► **Le Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI), basé sur la norme ISO 27001, est implémenté afin de garantir la protection des actifs de l'organisme, de protéger les fonctions et informations de toute perte, vol ou altération, et les systèmes informatiques de toute intrusion et sinistre informatique.**

La direction d'Open s'est engagée dans un processus de certification à la norme ISO 27001, version 2013, sur le périmètre de l'ensemble des prestations de la Direction A&IS.

La norme internationale **ISO 27001:2013** définit les exigences relatives à l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration continue d'un SMSI.

Ce processus de certification s'inscrit dans une démarche globale de sécurité de l'information qui vise à:

- maîtriser les risques pour Open et pour ses clients ;
- maîtriser l'image d'Open ;
- préserver la confiance de ses clients ;
- se démarquer des concurrents.

**Maintenir un haut niveau de satisfaction élevé de ses clients**

**Dans le cadre des prestations à engagement**, Open s'assure du respect des engagements pris au travers de différents mécanismes de contrôle et de revues (revues, inspections ou audits de prestation) et mesure la satisfaction de ses clients au travers de ces instances, **le taux de satisfaction mesuré sur 2018 est de 93,5 %**.

Cette mesure est collectée dans le cadre des comités de pilotage définis avec chaque client, le référent qualité production consolide les informations et les transmet au Responsable qualité production.

**Dans le cadre des assistances techniques**, Open a mis en place des suivis réguliers avec ses clients ainsi qu'une mesure finale de satisfaction, **le taux de satisfaction mesuré en 2018 est de 84%**.

Cette mesure est collectée dans le cadre des bilans de fin de mission, le référent qualité régional consolide les informations et les transmet au Responsable qualité.

L'ensemble des reporting et des mesures de performance des processus sont réalisés par la Direction qualité mensuellement, mis à disposition sur un espace partagé (selon des droits d'attribution définis). Une communication est réalisée suite à la mise à disposition.

Selon Valérie Benvenuto (Directeur général), « *L'excellence au service de nos clients est l'un des axes stratégiques de l'engagement 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 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.* »

# 4 VALORISER 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.

Parce qu'Open dispose d'une offre et d'un positionnement ambitieux, parce que la performance durable de l'entreprise repose sur son capital humain, Open propose à ses candidats et collaborateurs une expérience différenciante et créatrice de valeur pour les recruter et les fidéliser au sein d'une entreprise agile et collaborative.



## #RH2020 - le programme pour faire d'Open « *The place to work* »

Quatre piliers nourrissent ce programme :

### 1 – Recruter et Intégrer ou Comment enrichir l'expérience candidat

Développer la notoriété et l'attractivité d'Open

Créer une expérience candidat différenciante

Accompagner le collaborateur dans sa prise de fonction pour le rendre performant et engagé

### 2 – Développer le Capital Humain ou Comment fidéliser les talents

Développer l'employabilité des collaborateurs

Savoir se démarquer des entreprises de son secteur et proposer un parcours attrayant à face à un marché des talents très concurrentiel

En accompagnant l'évolution des collaborateurs tout au long de leur expérience Open et en rendant plus actifs ses collaborateurs dans leur développement professionnel

### 3 – Digitaliser les processus RH ou Comment optimiser l'expérience Open

### 4 – Mieux Vivre chez Open ou Comment Être un employeur de référence

Conformément au risque identifié lié à l'attractivité de l'entreprise pour réaliser les recrutements attendus et la fidélisation des collaborateurs, Open décrira principalement dans ce rapport les plans d'actions déployés sur les deux premiers piliers de sa politique RH : Recruter et Intégrer et Développer le Capital Humain.

#### RECRUTER & INTEGRER – DEVELOPPER L'ATTRACTIVITE DE L'ENTREPRISE

Open enregistre au 31 décembre 2018, **3 789** collaborateurs répartis sur **4 zones** géographiques, dont la France représente **95 %** de l'effectif global.

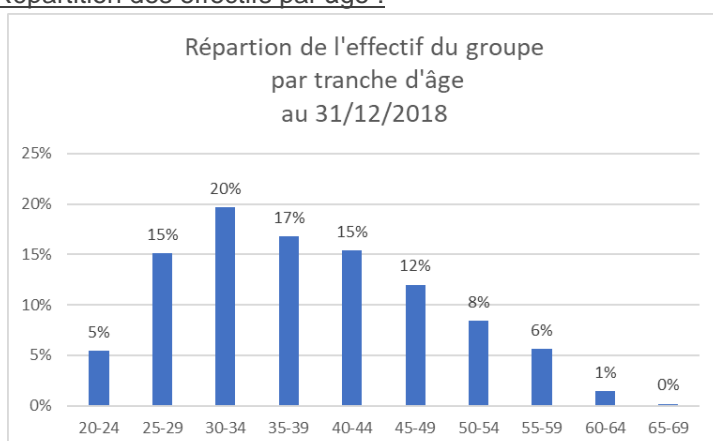
**La population féminine représente 27 % de l'effectif global (vs 27% en 2017).**

Au niveau des embauches, les femmes représentent **24%** des recrutements effectués en **2018 (vs 27% en 2017)**.

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.

2018	Effectif	%Effectif	%Femmes	2017	Effectif	%Effectif	%Femmes
France	<b>3 618</b>	95%	27%	France	<b>3 624</b>	96%	28%
Luxembourg	<b>43</b>	1%	19%	Luxembourg	<b>48</b>	1%	27%
Pays-Bas	<b>71</b>	2%	10%	Pays-Bas	<b>60</b>	2%	23%
Roumanie	<b>57</b>	2%	33%	Roumanie	<b>42</b>	1%	40%
<b>Total</b>	<b>3 789</b>		27%	<b>Total</b>	<b>3 774</b>		27%

#### Répartition des effectifs par âge :



#### Répartition par tranche d'âge : **38 ans**

Moyenne d'âge/F : **38 ans**

Moyenne d'âge/H : **38 ans**

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 :

- Orientation marquée vers le réseau social LinkedIn
- Adressage personnalisé des candidats via des campagnes sponsorisées des offres d'emploi
- Participation à des événements qualitatifs, orientés vers les profils fortement recherchés

- Optimisation du parcours du candidat, visant à réduire considérablement son acte de candidature, via notamment la mise en œuvre d'un chatbot sur le site Carrières d'Open
- Suivi d'un parcours d'intégration complet et solide au travers de temps forts, la pré-intégration, le jour J et enfin l'intégration.

	2018			2017		
	Nombre	CDI	Femmes	Nombre	CDI	Femmes
<b>Embauches</b>	<b>1 034</b>	93%	24%	<b>1 063</b>	91%	27%

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.

**Parce qu'Open a toujours considéré que ses collaborateurs étaient les mieux placés pour témoigner de la valeur de leur entreprise, l'entreprise s'est fixé l'objectif de faire de chaque nouvel entrant un ambassadeur : faire de ses collaborateurs des communicants, des défenseurs de l'image de marque, des acteurs de la performance de l'entreprise grâce à leur rôle actif - sur les réseaux sociaux ou au travers d'autres actions, comme celle de coopter les profils recherchés, en s'impliquant avec fierté et engagement dans cette dynamique nécessaire à la croissance.**

La cooptation s'inscrit donc comme l'approche la plus qualitative et efficace pour développer l'entreprise et représente en 2018, **28% des recrutements** (*productifs – CDI – Périmètre Open SAS France*).

Dans le prolongement du recrutement, Open déploie **les temps forts liés à l'intégration du nouveau collaborateur.**

Deux objectifs :

+ Optimiser l'**efficacité du recrutement** et l'**expérience candidat**

+ **Accompagner le nouveau collaborateur** dans sa prise de fonction pour le rendre performant et engagé et favoriser la fidélisation attendue.

Trois temps forts sont distingués :

+ Période de pré-intégration visant à maintenir un lien entre Open et le futur collaborateur.

+ Accueil personnalisé du collaborateur le Jour J

+ Accompagnement du collaborateur lors d'une session dédiée, en compagnie d'autres nouveaux entrants.

---

## FIDELISER LES COLLABORATEURS

---

Dans un marché en croissance et très demandeur en termes d'expertises digitales, avec le développement des nouveaux modes de pensées, de codes, de culture d'entreprise, la fidélisation des ressources s'inscrit comme un enjeu majeur de la réussite du modèle économique d'Open.

L'entreprise enregistre en 2018 **un taux de turn over de 26,4%** (productifs et fonctionnels).

Elle a déployé sa politique de fidélisation autour des axes décrits ci-après.

## Les rémunérations et leur évolution

Périmètre : Open SAS - France

Charge de personnel (M€) :

2017	2018	%
197,3	206,4	+3,4%

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

### Développer le Capital Humain - Garantir un suivi dynamique des compétences et des carrières

Assurer un entretien individuel régulier pour tous ses collaborateurs

Mettre en place un parcours et un suivi de carrières en phase avec les évolutions technologiques

L'objectif de cet axe RH est de mettre en oeuvre les plans d'actions favorisant le développement de l'employabilité des collaborateurs et leur proposer un parcours de carrière attrayant face à un marché des talents très concurrentiel.

Et ce, en :

#1 Accompagnant l'évolution des collaborateurs tout au long de leur expérience Open

#2 Les rendant plus actifs dans leur développement professionnel ('empower') et en personnalisant davantage la relation

# Favorisant la cohésion sociale et le bien-être au travail

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.



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 aux populations fonctionnelles « OpenPRO » 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.

### **Quelques chiffres clés arrêtés à fin Décembre 2018 :**

+ 40 % de collaborateurs formés

+ 7 824 jours de formation réalisés soit 5.7 jours / collaborateurs formés

Formations technologiques (liées aux technologies informatiques de développement et d'infrastructure) : 45,5% des jours de formation réalisés

Formations métiers (Assistance à maîtrise d'ouvrage, métiers des clients d'Open, métiers autour des fonctions internes) : 48,5%

Formations linguistiques (Anglais) : 4%

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

## Développer une culture d'appartenance des collaborateurs

L'état d'esprit d'Open se caractérise par 5 valeurs reflétant ses traits de caractère et sa démarche.



Pour servir l'attractivité de l'entreprise, de nombreuses initiatives sont déployées, visant à faire d'Open, un employeur de référence ; initiatives venant nourrir le **[Mieux Vivre chez Open]**.

Véritable influenceur compte tenu de la crédibilité et l'authenticité de son discours, le collaborateur devient porte-parole de l'entreprise et fait rayonner la marque en interne comme en externe.

Partout en France, ils témoignent en vidéo sur leurs expériences, leurs missions, leur intégration ... tout simplement sur leur fierté d' #EtreOpen !

**Mieux  
Vivre chez  
open**



En interne, ces témoignages favorisent le décloisonnement et le rayonnement des compétences. En externe, ils proposent des discours clairs et enthousiastes pour inviter d'autres nouveaux talents à les rejoindre.

Diffusés sur les réseaux sociaux d'Open, associés aux offres d'emplois et partagés en interne, régulièrement, de nouveaux témoignages viennent alimenter ce programme #AllezViensOnEstBien.

Déjà plus de 70 collaborateurs se sont exprimés en vidéo sur leur Bien Être chez Open **SANS SCRIPT et SANS FILTRE**. #AllezViensOnEstBien, c'est le hashtag choisi pour valoriser leur prise de parole marquant ainsi le [Mieux Vivre chez Open].



Autre initiative mise en œuvre, encourager les collaborateurs à partager leur avis sur l'entreprise en évaluant leur parcours. Cela se traduit d'une part par une note et d'autre part par des avis et conseils à ceux qui s'intéressent à l'entreprise. Les entretiens d'embauche, l'accueil dans l'entreprise sont autant de sujets que le collaborateur peut évaluer.



**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.



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.

Open renforce son engagement sociétal et propose à ses collaborateurs le Micro-Don sur salaire : une solution de don participatif.

Le Micro-Don sur salaire permet de soutenir une association de son choix parmi les 3 sélectionnées, en réalisant un micro-don sur le net à payer de son salaire, et ce, de manière automatisée pour chaque mois. Ces dons sont sans engagement dans la durée et sont soumis à une déduction fiscale de 66%.

Trois associations soutenues : **Passerelles Numériques** permet aux jeunes les plus défavorisés de bénéficier d'une formation supérieure, d'accéder à un emploi dans le secteur des nouvelles technologies et de sortir durablement de la pauvreté.

**Vaincre la Mucoviscidose** accompagne les malades et leur famille dans chaque aspect de leur vie bouleversée par la mucoviscidose.

**Je t'aime, je sème**, programme de Planète Urgence, finance des projets de reforestation et contribue ainsi à la restauration et à la protection des écosystèmes menacés et de leurs populations.



Open inscrit dans son engagement RSE son soutien à plusieurs associations, en encourageant ses collaborateurs à participer à des courses à pied à vocation caritatives partout en France. Les investissements sont entièrement pris en charge par Open, contribuant ainsi à financer les différentes causes défendues par ces courses.

En 2018, ce sont près de 90 collaborateurs qui se sont inscrits aux 12 courses sélectionnées par Open au travers de 9 villes, et soutenant 6 associations.

### Organisation du temps de travail

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

#### L'absentéisme

**Le taux d'absentéisme de l'entreprise est de 3.49%**, en hausse par rapport à 2017. Il était de 3.27%.

### Santé et sécurité au travail

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

	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Nombre d'accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents de trajet)</b>	<b>29</b>	28	28	22	20
<b>Taux de fréquence</b>	<b>5,24</b>	5,25	5,44	4,6	4,3
<b>Taux de gravité*</b>	<b>0.31</b>	0,33	0,31	0,29	0,23
<b>Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail</b>	<b>21</b>	23	23	14	15

#### Bilan des accords signés avec les organisations syndicales

Pour l'année 2018, Open recense 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

#### **Plan d'actions et décisions unilatérales :**

DUE mutuelle prévoyance  
Plan d'action Egalité professionnelle  
Plan Génération

#### **Accords dénoncés**

Néant

Délégués du personnel multisites  
Travail de nuit  
Participation

#### 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.

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.

Open s'est mis en conformité avec l'avenant Syntec du 1<sup>er</sup> 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.

### **Assurer un traitement équitable pour tous les collaborateurs**

Maintenir une égalité devant l'emploi, la formation et le développement de Carrière  
Lutter contre toutes les 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.

### 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.

#### 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.

**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.

**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.

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

#### Objectifs/Réalisés 2018 :

proportion de femmes recrutées : 27% // **24 %**  
proportion de femmes dans l'effectif total : 27% // **27%**

#### Objectifs//Réalisés 2018 :

proportion de femmes ayant changé de position/coefficient dans l'effectif total des salariés ayant eu un changement de position/coefficient : 27% // **32%**

#### Objectifs//Réalisés 2018 :

proportion de femmes dans l'effectif formé : 27% // **28%**

Objectifs 2018 : Réduction à 3% des écarts significatifs tant qualitativement que quantitativement des salaires entre les hommes et les femmes par une action de sensibilisation faite

après des managers lors des comités de management.

**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.

Open dispose d'une politique de rémunération qui se veut non discriminante. Les effets de l'action de sensibilisation menée en 2018 seront perceptibles au cours de l'année 2019. Il faut également rappeler que l'indice égalité professionnelle d'Open ressort à 94 points/100.

(\*La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 dite « loi avenir professionnel », complétée par le décret n°2019-15 du 8 janvier 2019 impose à toutes les entreprises de mettre en place un dispositif d'évaluation des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes en vue de mettre fin, en l'espace de trois ans, à tout écart de salaires injustifié)



### 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.**

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'actions 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 2018, La politique Handicap d'Open s'est traduite par des résultats très positifs sur les aspects

- **Recrutement : 8 collaborateurs recrutés en 2018**
- **Taux d'emploi en progression : 1.15 en 2016, 1,28 en 2017, 1.47 en 2018**
- **Adaptation de poste et du temps de travail : pas de nouvelles adaptations de postes**
- **Appel au secteur protégé et adapté : 2,28 Unités Bénéficiaires en 2018**

**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.

### 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.

## 5 SERVIR L'ETHIQUE DES AFFAIRES

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.

---

### LOYAUTE DES PRATIQUES – ACTIONS ENGAGEES POUR PREVENIR TOUTES FORMES DE CORRUPTION

---

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.

---

### MISE EN CONFORMITE ANTI-CORRUPTION

---

**« Dans le cadre de la conformité d'Open à la Loi Sapin 2 - Anti corruption, Open (et ses filiales) a adopté le code de conduite de Middenext(1).**

Ce Code a été rédigé par Middenext en co-construction avec les entreprises adhérentes afin d'exprimer leurs convictions sur ce sujet et les partager avec leurs collaborateurs et tous les tiers avec qui elles sont amenées à travailler.

Le Code de Conduite anticorruption a pour objectif de définir nos valeurs et principes clés en matière de lutte contre la corruption afin que le comportement de chacun de nous puisse être guidé par cet ensemble de valeurs et principes.

C'est pour cela que, dans un contexte de plus en plus global et complexe, il nous paraît essentiel de nous doter d'un Code de conduite. Véritable cadre de référence pour l'action, il définit les règles de conduite, individuelles et collectives, qui doivent guider nos actes et inspirer nos choix pour faire vivre nos valeurs et engagements au quotidien. Il est également porteur d'une ambition d'amélioration continue pour aller toujours plus loin dans le respect de nos principes, partout dans le monde. »

*[1] Middenext est l'association professionnelle française indépendante exclusivement représentative des valeurs moyennes cotées*

*Frédéric Sebag & Guy Mamou-Mani,  
Co-Présidents d'Open*



Actions déployées dans le cadre de la mise en conformité de l'entreprise :

- Open (et ses filiales) a formalisé une cartographie qui identifie et hiérarchise les risques de corruption au regard de leur occurrence et impact en cas de réalisation. Véritable point d'entrée du dispositif anti-corruption, elle a permis de définir le dispositif de prévention de la corruption de façon proportionnée au modèle d'affaires de l'entreprise.
- Sur cette base opérationnelle, le code de conduite anti-corruption du Middenext a été adopté. Il s'ouvre tout d'abord sur une introduction des co-présidents qui confirme l'engagement d'Open (et ses filiales) en matière de lutte contre la corruption et définit le code comme un guide pour tous les collaborateurs dans l'exercice quotidien de leur activité.
- Afin qu'il soit accessible à tous, le code de conduite anti-corruption est publié sur le site internet de l'entreprise. Un espace dédié à la lutte anti-corruption est accessible aux collaborateurs sur l'intranet, comprenant les éléments clés du dispositif et les mesures de sensibilisation correspondantes.
- Un dispositif d'alerte interne a été déployé et permet, tout en garantissant au lanceur d'alerte une stricte confidentialité de son identité, de signaler des conduites ou des situations susceptibles notamment de constituer un crime, un délit, une violation grave ou manifeste de la loi ou d'un règlement, un préjudice grave pour l'intérêt général, ou encore des violations du code de conduite de l'entreprise.
- Des sanctions disciplinaires, civiles ou pénales pourront s'appliquer à tout contrevenant. En outre, il pourra être mis fin à des relations commerciales non respectueuses de ces valeurs. Pour ce faire, des clauses contractuelles ont été intégrées dans les contrats, et conditions générales d'Open (et ses filiales).
- Un dispositif de formation clair et adapté est en cours de déploiement pour les personnels concernés. Ces formations seront renouvelées de façon récurrente sur les années futures.
- Un processus d'évaluation des tiers préalable à l'entrée en relation ou à la poursuite d'une relation d'affaires existante est en cours de déploiement. Ce processus vise à qualifier la nature de la relation à travers un outil d'analyse de réputation et le cas échéant la conduite de due diligences approfondies.

---

## MISE EN CONFORMITE RGPD

---

Open s'est engagé dès 2017 dans une démarche de mise en conformité au cadre réglementaire. Open reste concentré sur le déploiement d'une feuille de route articulée comme suit :

- Réalisation de cartographies de traitement, études d'impact et procédures visant l'alignement de nos processus avec le nouveau cadre légal ;
- Revue complète des contrats avec nos propres prestataires ou fournisseurs procédant à des traitements de données personnelles, afin d'engager ces derniers à se conformer à la réglementation;
- Le renforcement du cadre de Gouvernance du projet par une logique de responsabilisation des différents acteurs impliqués (Direction projet, Responsables de traitements, départements opérationnels et fonctionnels ) dans l'objectif de mise en conformité de notre organisation ;
- Mise en place de politiques de gouvernance s'inscrivant dans notre référentiel interne:

- Protection des données personnelles qui consacre la position d'OPEN comme acteur responsable vis-à-vis de l'ensemble de ses partenaires
  - Politique de gestion des données personnelles qui encadre le traitement des données de la collecte à la suppression
  - Politique garantissant l'exercice et le respect du droit des personnes
- Intégration des exigences RGPD dans les procédures opérationnelles de notre système de management de la qualité;
  - Actions périodiques de réévaluation et de mise à jour des traitements de données impactant nos processus métiers;
  - Campagne de sensibilisation à l'attention de l'ensemble des collaborateurs;

Enfin, Open a prévu de nommer un délégué à la protection des données en Mai 2019, ceci aura pour effet de renforcer la gouvernance mise en place avec l'instauration d'un guichet unique permettant de contrôler le respect du règlement, de coopérer avec l'autorité de contrôle et d'être le point de contact de celle-ci.

---

## CHARTRE ETHIQUE ET DEONTOLOGIE DES AFFAIRES

---

### + 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 vétérans, 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

## INTEGRATION DES ENJEUX SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX DANS LA POLITIQUE D'ACHAT

**La sous-traitance représente 13,9% du chiffre d'affaires d'Open et 9,1% en nombre de collaborateurs (vs en 2017, 13,6% du CA et 9,7% 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

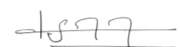
La présente charte fait partie intégrante des Conditions générales d'Achats ou de tout autre contrat auquel il y fait référence, et s'applique à l'ensemble des fournisseurs d'Open, qui doivent eux-mêmes relayer ces dispositions à leurs propres fournisseurs, y compris dans les pays non signataires des 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



# 6 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.

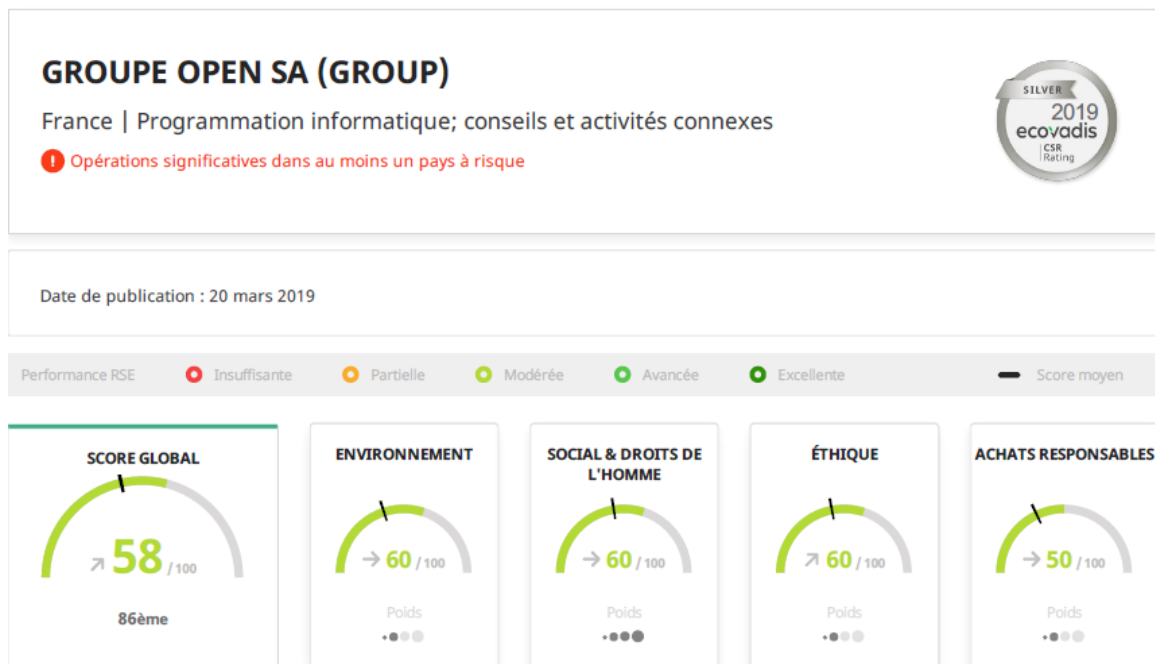
Ainsi, Open s'efforce de réduire son impact négatif dans les domaines qui le concernent, de respecter la législation et les normes environnementales, et d'améliorer en permanence la performance environnementale de ses activités.

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 environnementales et sociales 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.

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.

**La dernière évaluation date de juin 2018 affichant une notation de 58/100.**



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. A partir des données 2017, Open a obtenu les résultats ci-dessous :

- **Classement général : 64<sup>ème</sup> /230.**
- Classement CA entre 150 et 500 millions € : 18<sup>ème</sup> / 78.

---

## **SENSIBILISER NOS COLLABORATEURS ET NOS CLIENTS A LA PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT**

---

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

Sélectionner des consommables respectueux de l'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.

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

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

#### **Pour le papier/carton : 1 tonne**

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.

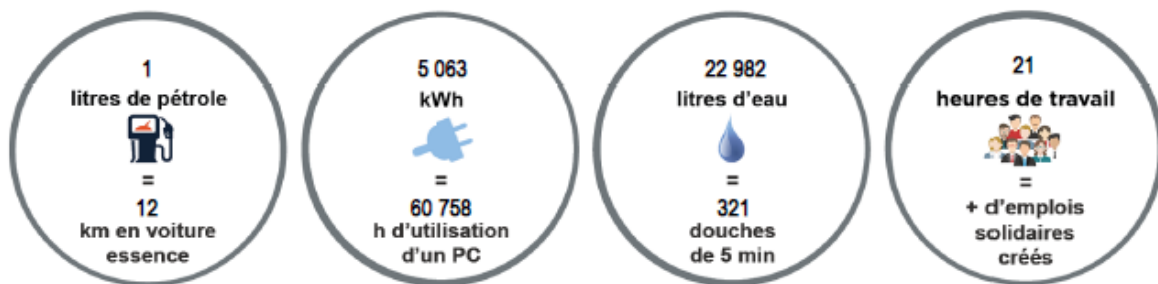
*Indicateurs de collecte et de valorisation du papier/carton pour l'année 2018*

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

TONNAGE (KG)	KG DE CO2 PRESERVE
995	2487,8

TONNAGE (KG)	KG DE CO2 PRESERVE
736	1840

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 (Lambersart).



Le volume de CO<sup>2</sup> 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.

Nous avons également contracté avec Handiprint, entreprise adaptée, qui utilise pour l'impression des différents documents des fibres recyclées issues de forêts gérées durablement.

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 : 4,6 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 2018 par AfB : 4,6 tonnes** (vs 1,8 tonnes en 2017).

Dont 16% 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 CO<sup>2</sup> est présenté dans le tableau ci-dessous :

	Equivalent en Fer (Kg)	Equivalent en Energie (kWh)	Equivalent en CO <sup>2</sup> (Kg)
PC	2482	3920	1098
Ordinateur portable	1255	4620	1764
Ecran plat	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3737</b>	<b>8540</b>	<b>2862</b>

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 : **3 107 m3 en 2018** (3 101 m3 en 2017) sur le périmètre de Tours, Grenoble, Lille et Lannion.

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

**Pour la consommation d'électricité**, le chiffre 2018 pour la France est de **1 925 MWh** (2017 : 1 627 MWh). En 2018, les contrats EDF de 4 sites (Levallois, Rennes, Bordeaux, Saint Etienne) sont suivis par le bailleur et par conséquent non suivi par Open.

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.

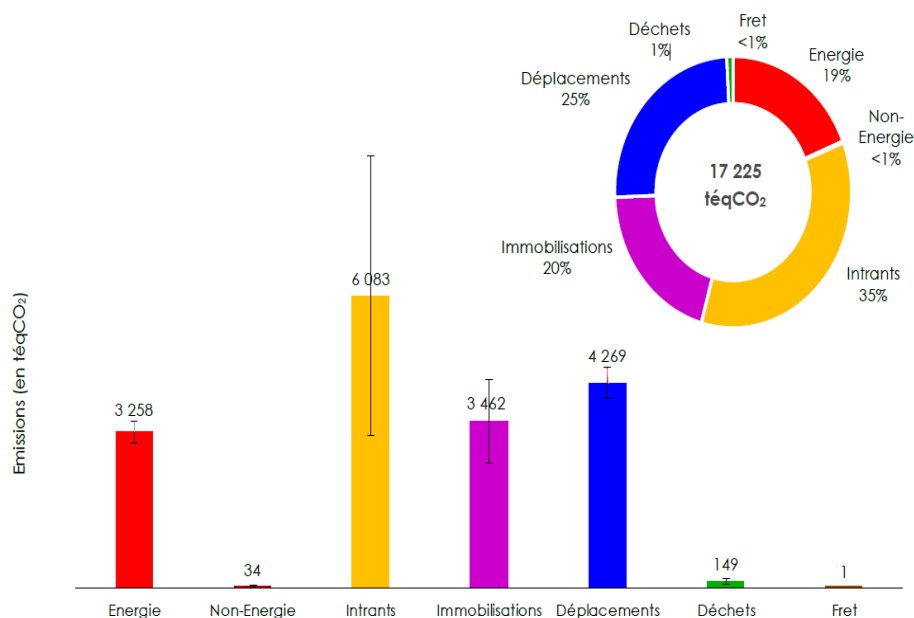
Les objectifs définis étaient :

- + 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 :**



**Le poste Déplacements est le deuxième poste le plus émissif. Il représente 25% du bilan total, soit 4 269 téqCO<sub>2</sub>.**

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 2018 : 102 véhicules** dont 5% véhicules hybrides et 2% de véhicules 100% électriques.

Les véhicules d'Open sont déjà choisis de manière à émettre peu de gaz à effet de serre. En 2018, **le taux de CO<sup>2</sup> pour l'ensemble du parc est de 102gr/km, contre 106 en 2017..**

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 CO<sup>2</sup> 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).

2018			
Aérien (teqCO <sub>2</sub> )	Ferroviaire (teqCO <sub>2</sub> )	Total (teqCO <sub>2</sub> )	kgeqCO <sub>2</sub> /collaborateur
170	25	195	165
2017			
Aérien (teqCO <sub>2</sub> )	Ferroviaire (teqCO <sub>2</sub> )	Total (teqCO <sub>2</sub> )	kgeqCO <sub>2</sub> /collaborateur
142	48	190	170





## NOTE METHODOLOGIQUE SOCIALE ET SOCIETALE

### 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, 95% des effectifs (Open SAS) ; Open n'ayant pas organisé sur les autres filiales la centralisation de ces mêmes indicateurs.

La période de reporting couvre l'ensemble de l'année civile 2018 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 5% 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.

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 calendaires 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 - Evénements 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 :  $(\text{Entrées} + \text{Sorties})/2$  – sur - Effectif début de période

La formule du taux de promotion est : Nombre de femmes ayant changé de position/coefficient dans l'effectif total des salariés ayant eu un changement de position/coefficient

Le taux de cooptation : nombre de candidats recrutés dont la source de recrutement est renseignée par "cooptation" dans la Demande d'embauche (DAE).

### 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 2018 du 1er janvier au 31 décembre.

Tout comme pour les indicateurs sociaux, il est difficile de recueillir les informations liées 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 CO<sup>2</sup> 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 KgCO<sub>2</sub>e/km : source Base Carbone de l'ADEME).

Le niveau d'incertitude lié aux calculs des différents types d'émissions de CO<sup>2</sup> 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 2018, 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.

Table de correspondance DPEF

Texte de loi	Liste des items obligatoires	Traitement ou Renvoi DPEF
Decret d'application de la transposition de la directive européenne (n°2017-1265)	Conséquences sur le <b>changement climatique</b> de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit (contribution et adaptation)	Compte tenu de la nature de nos activités services du numérique, nous considérons que le thème sur le changement climatique ne constitue pas de risques RSE principaux et ne justifie pas un développement dans le présent rapport de gestion
	<b>Economie circulaire</b>	L'ENGAGEMENT RESPONSABLE Pages 38 à 42
	Lutte contre le <b>gaspillage alimentaire</b>	Compte tenu de la nature de nos activités services du numérique, nous considérons que le thème "Lutte contre le gaspillage alimentaire" ne constitue pas des risques RSE principaux et ne justifie pas un développement dans le présent rapport de gestion.
	<b>Accords collectifs</b> conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise	VALORISER L'ENERGIE DU « MIEUX VIVRE CHEZ OPEN » Page 26
	Actions visant à <b>lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités</b> et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées	VALORISER L'ENERGIE DU « MIEUX VIVRE CHEZ OPEN » Pages 27 à 31
	<b>Engagements sociétaux</b> en faveur du développement durable	Engagement décrit dans la totalité du Rapport DPEF.

Texte de loi	Liste des items obligatoires	Traitement ou Renvoi DPEF
Loi sur la lutte contre les fraudes du 23 octobre 2018	Lutte contre l' <b>évasion fiscale</b>	Compte tenu de la publication tardive des lois (23 et 30 octobre 2018), nous n'avons pas été en mesure d'intégrer les thèmes suivants à notre analyse de risques RSE et/ou de traiter ces sujets : évvasion fiscale, lutte contre la précarité, respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable : ces thèmes, s'ils constituent des risques principaux, seront traités lors du prochain exercice.
Loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018	Lutte contre la <b>précarité alimentaire</b> , le respect du bien-être animal, l' <b>alimentation responsable</b> , équitable et durable	



**WE EMPOWER  
YOUR DIGITAL WORLD**

[www.open.global](http://www.open.global)

