



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

# COMMUNICATION ON PROGRESS

## COP from December 2019 to December 2020

### **Contact :**

**Julien JAMOIS**

Chef d'Entreprise

julien@opal-ch.com

+33 (0) 698 872 024

**Virginie MAO**

Responsable Qualité

virginie@opal-ch.com

+33 (0)668 952 338



# Sommaire

1. Déclaration de service continu	3
2. Généralités	4
A- Cœur de métier	4
B- Une multitude de points de vue	4
3. Droits de l'Homme	7
A- Protection des collaborateurs	8
B- Diffusion des droits de l'Homme	10
C- Protection des données personnelles	10
D- Inclusivité	11
E- Axes d'amélioration	11
4. Travail	12
A- Processus de recrutement	13
B- Evolution professionnelle	13
C- Communication et engagement	14
D- Axes d'amélioration	15
5. Environnement	16
A- Consommation de ressources	17
B- Emission de Gaz à Effet de Serre (GES)	18
C- Gestion des déchets	19
D- Achats durables	20
E- Axes d'amélioration	21
6. Lutte contre la corruption	23
A- Formalisation externe	24
B- Formalisation interne	25
C- Axes d'amélioration	25
7. Conclusion	26
8. Annexe	27



# Déclaration de service continu

## Le mot du Président

Novembre 2020

Pour la quatrième année consécutive, j'ai le plaisir de vous confirmer qu'OPAL, au travers de sa société TOUT L'TEMPS PRESS, appartenant au groupe VINCI Energies, réitère son soutien envers les 10 principes du Global Compact des Nations Unies.

Les actions déjà démarrées, ont permis de développer et d'associer nos valeurs à nos actions quotidiennes et de confirmer nos valeurs fondamentales : l'Engagement raisonné, l'Humanisme et la CoopérAction.

Dans cette communication, nous détaillons le plan d'actions que nous avons mis en œuvre cette année pour améliorer la transmission de nos valeurs, en complément des éléments déjà portés à votre connaissance pour les trois dernières années.

Au-delà de la formalisation, cette année nous a permis d'avoir une action auprès de nos collaborateurs sur l'éthique et les risques professionnels et de développer parallèlement des actions en lien avec l'environnement.

Notre appartenance à VINCI Energies nous a également permis de bénéficier des actions du groupe et de mettre en œuvre des actions opérationnelles que nous avons déclinées selon 3 axes : probité, sécurité, proximité.

Bien cordialement,

**Julien Jamois**  
CEO OPAL



# Généralités

## Cœur de métier

La société TOUTL'TEMPS PRESS, opérant sous les marques OPAL Hospitality et OPAL Conciergerie, est pionnière de l'Hospitality Management en France. Son cœur de métier est l'assistance personnelle des occupants et des visiteurs des bâtiments tertiaires, industriels et résidentiels. Il s'agit également d'un acteur majeur de la conciergerie d'entreprise digitale et présente depuis 2009.

## Hospitality Management

Vision servicielle 360°

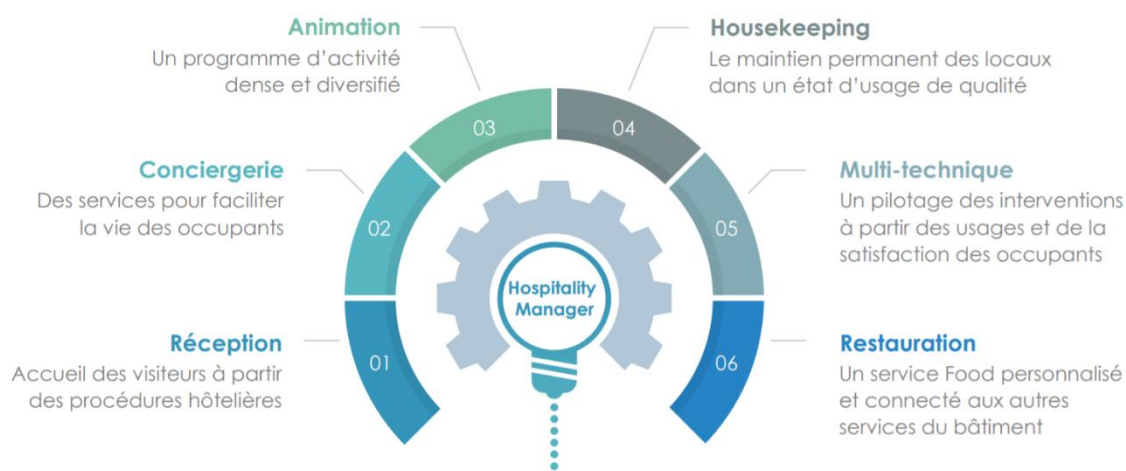


Figure 1 - Le cœur de métier de OPAL

## Une multitude de point de vue

### Le Cadre organisationnel

Une force majeure de OPAL, en termes de responsabilité sociétale, réside dans la multitude des référentiels que l'entreprise adopte.

En effet, via son acquisition par le groupe VINCI en 2017, OPAL appartient à la marque



VINCI Facilities elle-même faisant partie du holding VINCI Energies (Cf Figure 2).

Si OPAL s'inscrit dans les initiatives des différents échelons du groupe, l'entreprise développe également des actions et des politiques qui lui sont propres pour une application de ses valeurs (CoopérAction, Engagement raisonné et Humanisme) au plus près de l'opérationnel.

A titre d'exemple, le groupe VINCI adhère aux principes du Global Compact depuis 2003. OPAL consolide cet engagement à son échelle en devenant membre de l'UN Global Compact en 2018.

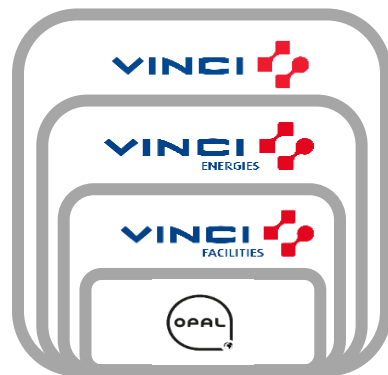


Figure 2 – L'intégration de OPAL dans le groupe VINCI

## Les changements de référentiels

Lors de l'évaluation de son impact sociétal, OPAL s'inscrit dans différents types de référentiels :

- Le manifeste VINCI comprenant 8 engagements envers la société et l'ensemble des collaborateurs VINCI
- La structure de la certification ECOVADIS : OPAL capitalise sur son savoir-faire et savoir-être pour conserver le statut Argent acquis en 2019. L'entreprise prépare le renouvellement de cette certification pour décembre 2020.
- Les dix principes du Global Compact des Nations Unies tels que présentés dans nos différentes « Communications of Progress ».
- Les valeurs de OPAL qui ne consistent pas fondamentalement en un référentiel mais plutôt en une ligne de conduite, un prisme adopté lors de l'application de chaque mesure : CoopérAction, Engagement Raisonné et Humanisme (Cf Figure 3).

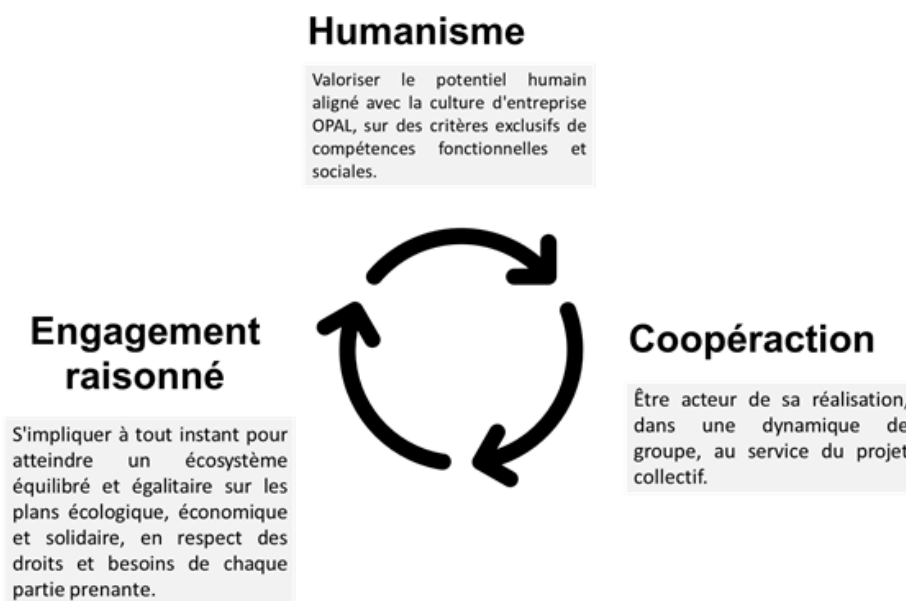


Figure 3 - Formalisation du système de valeur OPAL

L'adoption de ces différentes visions permet une approche la plus exhaustive possible de l'impact social et environnemental de OPAL dans la mise en œuvre de ces activités d'Hospitality Management, de Conciergerie et de Réception. Cependant, de manière à ne pas perdre en cohérence, il est nécessaire de mettre en lien et de confronter ces différents référentiels d'actions (Cf Annexe). La mise en cohérence de ces référentiels va permettre à OPAL de retranscrire opérationnellement ses engagements en les déployant sur les sites où les collaborateurs officient.

### **La stratégie OPAL pour 2020**

En 2020, 90% de l'activité de OPAL a été réalisé sur le site de ses clients. Ainsi la majorité des actions portées par OPAL se sont traduits par des leviers clients, qui, s'ils ont des impacts positifs pour faire émerger des actions RSE opérationnelles, ne permettent cependant pas de décliner une véritable politique interne structurée, avec des objectifs mesurables et des projections à moyen terme.

Ainsi, en 2020, OPAL a choisi d'harmoniser tous ces axes de réflexion et de construire une stratégie RSE organisée et adaptée à ses métiers.

Le développement de cette stratégie sera structuré sur trois ans sera déployée en 2021.



# Droits de l'Homme



# Droits de l'Homme



- Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme,
- Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme.

Dans le cadre du respect, et de la diffusion, des droits de l'Homme au travail, OPAL travaille sur la protection de ses collaborateurs (protection physique, protection des données personnelles, protection de la qualité de vie au travail) et son inclusivité.

## Protection des collaborateurs

OPAL formalise son engagement envers la sécurité et la santé des collaborateurs, conformément au droit de tout salarié, à travers sa « Politique santé & sécurité et le soin apporté à la mise en place de l'indispensable « Document unique d'évaluation des risques professionnels ».

### Ensemble vers le « zéro accident »

Par son appartenance au groupe VINCI, OPAL s'approprie l'engagement n°5 du Manifeste VINCI : Ensemble vers le « zéro accident ». Ainsi, les managers OPAL sont accompagnés sur le sujet de la sécurité grâce à des formations régulières en ligne (SPOCs - Small Private Online Course) sur l'intranet du groupe. Ces formations digitales privées de quatre semaines sont certifiantes et tutorées par un expert terrain.

Le Spoc, ou Small Private Online Course, est un dispositif innovant qui présente l'avantage d'être facilement accessible et de pouvoir se former à son rythme. Ces formats courts et flexibles permettent de maîtriser rapidement de nouvelles compétences. Mais le gros avantage du SPOC réside principalement dans l'accompagnement personnalisé et le suivi individuel proposé tout au long de la formation.

Ainsi, en collaboration avec Unow, l'Académie propose aux collaborateurs du groupe plusieurs SPOCs. Il s'agit de formations plutôt axées sur les compétences comportementales, humaines ou encore transversales. Ce sont globalement des formations qui ont trait aux valeurs et aux qualités d'un individu, comme par exemple l'esprit d'innovation, l'engagement ou la gestion des hommes.

L'action de prévention de OPAL comprend également la participation de l'ensemble des salariés au rendez-vous annuel dédié à la sécurité au travail : « Safety Week ».



L'entreprise fournit gratuitement à chaque collaborateur des Equipements de Protection Individuel (EPI) à sa taille et en lien avec son métier, son activité et le poste occupé. Le manager effectue alors la remise en main propre des équipements après explicitation de la démarche de protection et de sécurisation.

Des plans de prévention en lien avec l'activité de chaque site sont mis en place et élaborés en concertation avec l'entreprise partenaire.

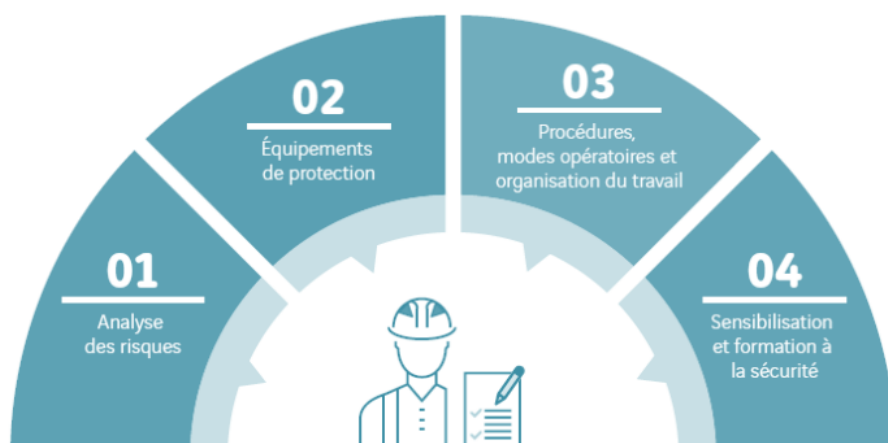
Il s'agit d'un document obligatoire, nécessaire pour tout démarrage d'activité sur un site. Il est établi pour chaque entreprise extérieure intervenante, y compris en cas de sous-traitance et doit être complété en fonction de l'évolution des activités et des risques, ainsi que de la présence de tout nouvel intervenant.

Le plan de prévention précise les éléments suivants :

- Informations sur l'entreprise utilisatrice
- Informations sur l'entreprise extérieure
- Type d'opération : nature et objet de l'activité, lieux d'intervention
- Définition des prestations et listing des travaux dangereux
- Organisation du travail et détail des phases d'activité par poste
- Liste des intervenants
- Procédures et consignes de sécurité spécifiques au site
- Analyse des risques
- Moyens de prévention associés
- Organisation des secours : matériel de premier secours, moyens d'alerte, numéros d'urgence, points de rassemblement

Ce document est établi lors d'une inspection commune préalable avec le client et son prestataire.

Au sein de OPAL, une procédure d'évaluation des risques a été créée afin d'identifier et de gérer les dangers potentiels de la manière la plus appropriée (Cf Figure 4).



CES ACTIONS FONT PROGRESSER LES RÉSULTATS SANTÉ-SÉCURITÉ,  
LE PRÉREQUIS ÉTANT LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION.

Figure 4 - Processus fondamental d'encadrement de la santé et de la sécurité des collaborateurs

## Sensibilisation à la lutte contre le bruit et prévention du stress

OPAL sensibilise les collaborateurs à la protection contre les bruits dans le milieu professionnel notamment grâce à une évaluation du risque qui hiérarchise les mesures adoptées (suppression ou réduction du risque, examen audiométrique, port d'EPI adaptés au métier exercé). Pour prévenir le stress en milieu professionnel, des ateliers de sophrologie sont mis à disposition des collaborateurs.

## Droits des salariés

Au sein du groupe VINCI, il existe un « Guide des droits humains » régissant notamment la politique du groupe vis-à-vis de la migration de main-d'œuvre, des conditions de travail, des conditions d'hébergement, des droits humains dans la chaîne de valeur et des communautés locales.

Les droits des salariés, notamment le « Droit de défense », sont détaillés dans le règlement intérieur de OPAL.

La complémentaire santé proposée aux salariés comporte des niveaux de remboursement plus élevés que le panier de soins minimal prévu légalement.

## Sécurité routière

OPAL a relayé à l'ensemble de ses collaborateurs l'initiative gouvernementale des « Journées de la sécurité routière au travail » et a encouragé les salariés à regarder la conférence sur le « Vivre Ensemble ».

Une newsletter sur le sujet de la sécurité routière est également régulièrement diffusée depuis le début du mois de Novembre et cette initiative sera pérennisée au long de l'année 2021.

## Diffusions des droits de l'Homme

Le respect des droits de l'Homme ne peut être complet sans l'assurance que les parties prenantes y adhèrent également. La diffusion de ces principes aux collaborateurs, clients et fournisseurs est donc essentielle.

Pour cela, à l'arrivée de chaque collaborateur, le guide des droits humains lui est remis afin qu'il prenne connaissance des engagements pris, en phase avec la culture du groupe et ses façons de faire. La démarche de OPAL en faveur des droits de l'homme au travail est ainsi abordée avec chaque collaborateur, cet échange permet entre autres, d'expliquer le projet social, les droits humains et valeurs humanistes du groupe dans le prolongement des engagements du Manifeste.

## Partage du règlement intérieur aux collaborateurs

Le règlement intérieur de l'entreprise OPAL est rédigé en respect et soutien aux droits de l'Homme. Ce règlement intérieur est diffusé à tous les collaborateurs OPAL.

## Actions publiques chez le client afin de le sensibiliser aux publics défavorisés

Dans la lignée du « Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels » stipulant que des mesures « d'assistance doivent être prises en faveur de tous les enfants et adolescents sans discrimination aucune [...] », OPAL organise tous les ans une collecte de jouets sur le site de ses clients.

L'association bénéficiaire dépend du site et est choisi par le client, en concertation avec l'Hospitality Manager. Ainsi, pour Noël 2019, 150 jouets ont été collectés et redistribués aux enfants réfugiés via l'association « Paris d'Exil ». Cette association milite pour l'accueil inconditionnel et libre, la libre circulation et l'égalité des droits de tous et de toutes. Sur un second site client, c'est l'association « Rejoué » qui a été choisie pour son action solidaire (offre d'un jouet à un enfant défavorisé), social (les jouets sont remis en état par des salariés en insertion professionnelle) et environnementale (via le réemploi des jouets).

## Protection des données personnelles

L'assurance de la mise en conformité du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est une volonté profonde de la Direction de OPAL.

### Mise en conformité RGPD au sein de VINCI Energies

Forte de son appartenance au groupe VINCI Energies, l'entreprise inscrit sa « Politique de protection des données et de sécurité informatique » dans la lignée de la « Politique générale de Sécurité du Système d'Information VINCI Energies ».

### Mise en conformité RGPD à l'échelle de OPAL

OPAL a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) auprès de la commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

De manière à sécuriser les informations personnelles des salariés, un coffre-fort électronique est créé pour chaque collaborateur OPAL. Il présente une capacité de 16Go (équivalent à environ 50 000 documents), et est mis à disposition gratuitement, pour offrir un lieu sécurisé de stockage.

## Inclusivité

La proposition de contrats plus inclusifs, intégrant notamment des collaborateurs en situation de handicap, a ouvert des discussions avec nos clients sur le thème de l'insertion professionnelle.

Le recours aux ESAT et EA fait dorénavant partie intégrante des offres OPAL lors d'appels d'offre et consultation pour de nouveaux marchés et contrats.

## Grâce au réseau VINCI

OPAL propose à ses clients le recours à l'entreprise VINCI Facilities Entreprise Adaptée : cette entreprise, proposant des prestations techniques ou servicielles, emploie des personnes en situation de handicap et leur permet d'exercer une activité professionnelle salariée adaptée aux besoins de leur handicap. Actuellement, OPAL favorise l'embauche des personnes en situation de handicap et éloigné du monde du travail sur cinq de ses sites clients.

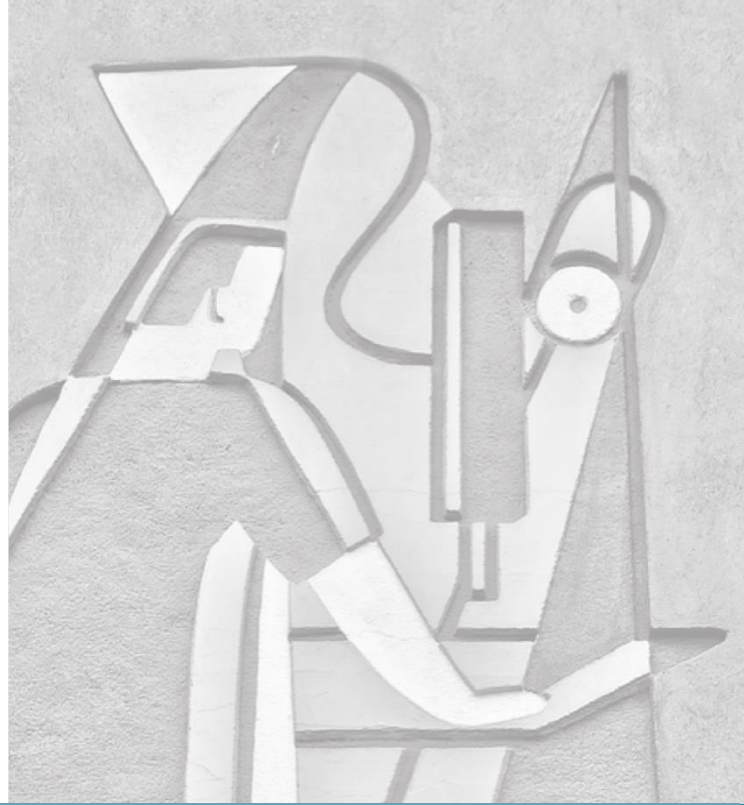
## Avec un partenaire externe

En complément de cette initiative, OPAL promeut l'inclusivité via son partenariat avec SOTRES, établissement de réinsertion professionnel pour personne en situation de handicap due à des troubles psychiques passés. En 2019, trois sites clients ont eu recours à cette société via OPAL.

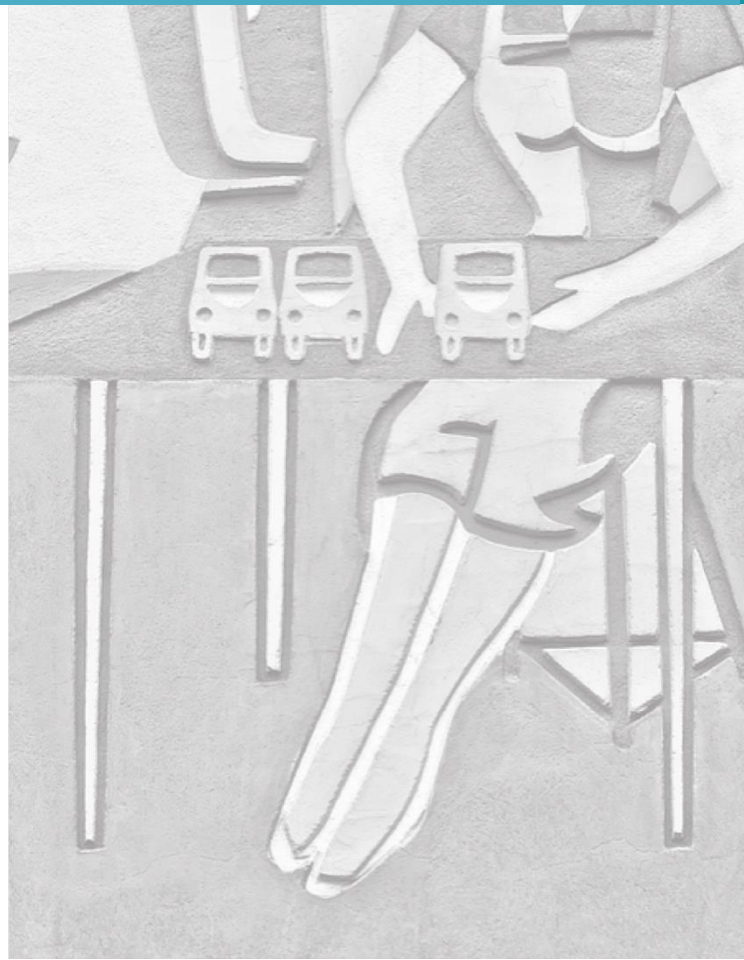
### Axes d'amélioration

Dans une démarche d'amélioration continue, les axes de progrès relatifs aux droits de l'Homme suivants ont été définis :

- ➔ Le développement de la qualité de vie au travail, notamment via la prévention des risques psycho-sociaux
- ➔ La consolidation d'une culture de la sécurité au quotidien
- ➔ La réalisation d'ateliers spécifiques à la sécurité routière : sensibilisation et prise de conscience des risques



# Travail



# Travail



- Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective,
- Contribuer à l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire,
- Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants,
- Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

La vision de OPAL quant à l'éthique et à la qualité de vie au travail débute par le processus de recrutement et s'inscrit dans le temps par un accompagnement à l'évolution professionnelle et une bonne communication sur ces sujets.

## Processus de recrutement

OPAL cherche à assurer un recrutement inclusif et non discriminatoire tout au long de son processus d'embauche.

### Inclusivité et non-discrimination

Les entretiens de recrutement sont conduits à plusieurs afin de lutter contre toute forme de discrimination. Les CV sont transmis en format anonymisé aux managers pour une validation de profil uniquement basée sur les compétences professionnelles.

Une des mesures de non-discrimination de OPAL consiste en la réponse à l'ensemble des candidats en leur laissant la possibilité de réaliser un entretien vidéo.

### Parité

OPAL veille à une parité objective de manière générale. Concernant l'accès aux postes de cadre, la répartition était de 71% de femmes pour 29% d'hommes au 12 Novembre 2020.



## Evolution professionnelle

L'accompagnement dans l'évolution professionnelle permet de garder des perspectives et de conserver un lien vertueux entre l'entreprise et le salarié.

### Plan de carrière partagée (PDP)

OPAL valorise ses talents en favorisant les évolutions professionnelles et la mobilité interne chaque fois que cela est possible.

Sur une durée de 12 à 18 mois, le plan de carrière partagée (PDP) jalonne le parcours d'un nouveau collaborateur : Recrutement, intégration du salaire, entretien de fin de période d'essai, entretien individuel de management, entretien professionnel et comité d'évolution.

### Montée en compétences

Chaque collaborateur dispose d'un accès à plusieurs plateformes de formation disponibles à différents niveaux :

- La plateforme UP du groupe VINCI permet de suivre des formations en ligne (y compris sur des thèmes tels que la protection de l'information, prévention du harcèlement etc...).
- La plateforme de VINCI Energies, « L'Académie », propose aux collaborateurs de OPAL 120 formations en présentiel ou en e-learning dans des domaines très variés et transverses. Le budget de formation des équipes représente 1,79% de la masse salariale et pas moins d'1/3 des collaborateurs OPAL ont suivi une formation via l'Académie.
- L'institut Building Solutions de VINCI Energies qui répond aux besoins de formation liés aux spécificités métiers. Les 11 formations (5 supplémentaires seront déployés d'ici la fin de l'année 2020) sont dispensées par les collaborateurs et pour les collaborateurs de VINCI Energies.

## Communication

Le maintien d'un cadre de travail sain, inclusif et non discriminatoire passe notamment par une bonne communication.

### Auprès des parties prenantes

La société s'assure de ne participer à aucune forme de travail forcé ou en servitude notamment via un engagement contractuel auprès de ses clients et partenaires. Cet engagement, réciproque, garantit la transparence à la fois de OPAL et de ses partenaires.

## Au sein de l'entreprise

Au travers de son activité nationale, et de la dispersion géographique de ses employés, OPAL a du très tôt mettre en place une plateforme d'échange interne à l'entreprise pour favoriser les échanges entre les collaborateurs détachés sur les sites de France, l'outil sélectionné répondant au mieux à ses nouveaux besoins émergeant est l'outil *Teams* de la suite Microsoft Office 360.

Depuis 2020 l'organisation interne de OPAL a été revue et ainsi le poste d'Hospitality Managers Référents a été créé afin de permettre une plus grande proximité, un accompagnement à l'intégration et un suivi du parcours de compétences des salariés de façon plus individuelle et personnalisée.

Pour finir, toujours dans l'optique de favoriser la communication ascendante et descendante, le concept de Plan de Carrière Partagé a été déployé courant 2020, dans lequel s'inscrivent les Entretiens Individuel de Management (EIM) et Entretien Professionnel (EP). Organisés une fois par an pour l'ensemble des collaborateurs, ces entretiens, permettent de réaliser un bilan de l'année écoulée, d'apprécier l'activité réalisée, les comportements et les compétences mises en œuvre. Il s'agit également d'un moment d'échange sur les perspectives d'évolution souhaitées par le collaborateur et de fixer les objectifs de l'année à venir.

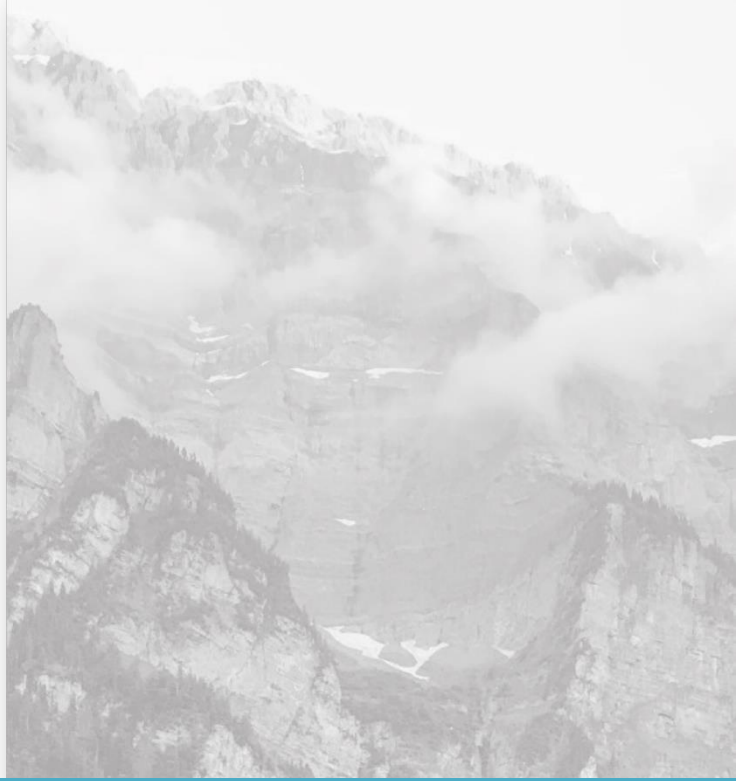
## Axes d'amélioration

Dans une démarche d'amélioration continue, les axes de progrès relatifs au travail suivants ont été définis :

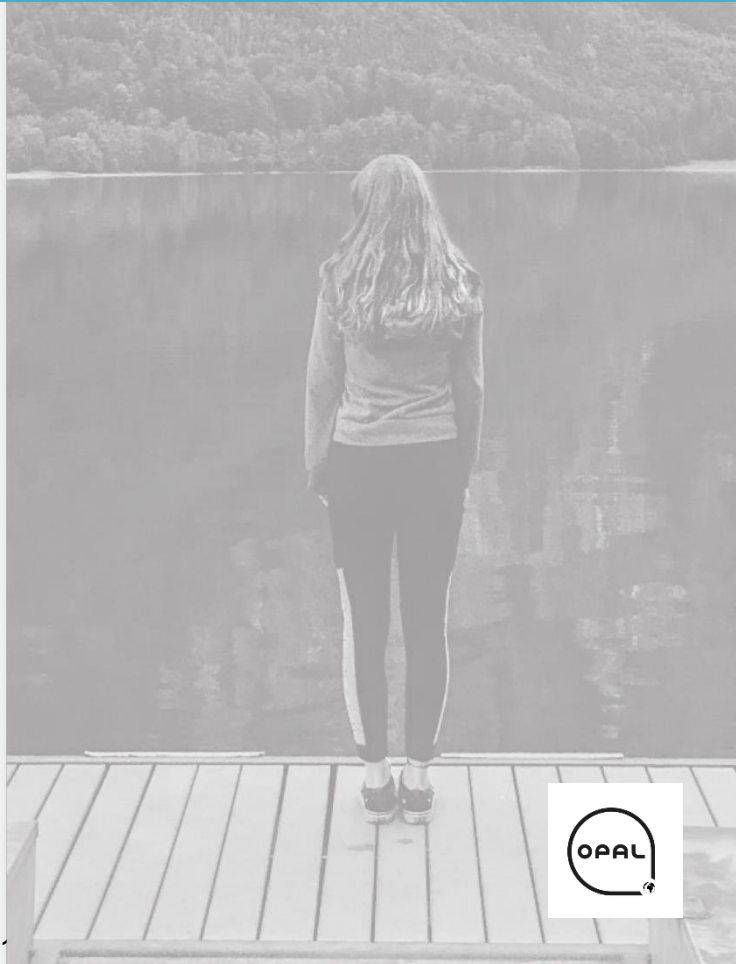
- ➔ Le déploiement du Plan de Carrière Partagée : permettant de valoriser les talents en favorisant les évolutions professionnelles et la mobilité interne chaque fois que cela est possible. Ce système permet d'évoluer chez OPAL grâce à des formations en interne et de monter en compétences dans son métier avec des perspectives d'évolution motivantes.
- ➔ L'accueil des nouveaux embauchés : un processus d'intégration complet facilite l'arrivée des nouveaux collaborateurs chez OPAL. Ce processus d'intégration comprend 4 phases : la connaissance de l'entreprise, l'intégration administrative et IT, la connaissance de la mission opérationnelle et la culture sécurité au sein de l'entreprise.
- ➔ Le système des compliances sur les absences : OPAL a développé le système « OPAL Care » collaborateur permettant de gérer l'absentéisme non programmé. L'objectif de ce programme est de créer un environnement inclusif axé sur le soutien aux collaborateurs, permettant à la fois de leur simplifier la vie mais également de faciliter les processus administratifs de gestion. Le but de cette démarche proactive est

de s'inscrire en amont des absences des collaborateurs pour limiter dans le temps le désengagement des collaborateurs et ainsi garantir en tout temps le niveau de service engagé auprès des clients.

- ➔ L'élaboration d'une charte Télétravail permettant la prise en compte de l'évolution des méthodes de travail et de management tout en garantissant une équité vis-à-vis de ce qui est proposé par l'entreprise en présentiel
- ➔ Mise en place d'une ligne d'astreinte pour la prévenance des absences/retards permettant d'assurer une continuité de service optimale tout en simplifiant les démarches au mieux pour l'employé
- ➔ La mise en place d'un processus d'accueil des employés en 4 étapes :
  - Connaissance de l'entreprise : mise en place d'une session interactive mensuelle pour une meilleure présentation de l'entreprise (déploiement le 1<sup>er</sup> mars 2021)
  - Facilitation de l'intégration administrative et IT : mise en place d'une FAQ RH/IT associée à un chatbot (déploiement le 15 septembre 2021)
  - Connaissance de la mission : organisation d'une demi-journée hors site avec le manager pour cadrer et formaliser l'intégration (déploiement le 1<sup>er</sup> mars 2022)
  - Sensibilisation à la culture sécurité : proposer un module de sensibilisation sous forme différente : réalité virtuelle, escape game sécurité, ... (déploiement le 1<sup>er</sup> janvier 2023)



# Environnement



# Environnement



- Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement,
- Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement et de RSE,
- Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.

## Consommation de ressource

En 2020, 90% de l'activité de OPAL a été réalisé sur le site de ses clients, les autres collaborateurs étant en situation de télétravail ou d'itinérance. Cette situation implique que OPAL n'est donc jamais à l'initiative des contrats d'énergie sur les sites et n'a que peu de leviers opérationnels pour améliorer ses effets. Cette situation limite les impacts du développement d'une politique dédiée à la consommation d'énergie et gaz à effet de serre. Notre politique est donc axée sur les consommations en lien avec nos métiers : voyage d'affaire, logistique, matériel informatique et utilisation optimisée du digital, la sensibilisation et la formation des collaborateurs aux gestes éco-responsables restant un levier essentiel.

L'appartenance de OPAL au Groupe VINCI lui impose d'appliquer les principes de la politique générale de consommation d'énergie et de gaz à effet de serre du groupe et favorise ainsi une veille technique et réglementaire permanente.

### Sensibilisation des collaborateurs

Les salariés de OPAL sont sensibilisés à l'adoption d'une attitude éco-responsable dans l'enceinte du site du client : utilisation raisonnée du chauffage et de la climatisation ou encore de la bureautique et de l'éclairage. Cette volonté de sensibiliser les collaborateurs à économiser nos ressources est notamment mise en exergue par la publication du « Petit guide OPAL des écogestes en entreprise » ou encore de la « Charte RSE informatique ».

De manière à diffuser largement son ambition environnementale auprès de ses collaborateurs, Le groupe VINCI propose également des formations « e-learning » sur le sujet de la responsabilité environnementale, entre autres. Le groupe organise également un « Prix de l'environnement » et une « Journée de

l'Environnement ».

A l'occasion de cette journée, OPAL a rappelé à tous ses collaborateurs sa volonté de s'investir pour demain, en partageant notamment un lien vers le simulateur de Bilan Carbone de Global Footprint Network.

**Durabilité**

Lorsque cela est possible, le matériel informatique est analysé et réparé. Pour garantir la durée de vie des outils informatiques, des accessoires compatibles avec le matériel sont utilisés. Les ordinateurs devenus trop lents sont réinitialisés pour leur permettre une seconde vie (démarche lancée tant que le résultat est correct). A cette pratique s'ajoute un échange de matériel sous forme de pyramide descendante (2-3 niveaux de puissance) : Lorsqu'un matériel de niveau 1 n'est plus assez efficace, même après recyclage, pour les utilisateurs du niveau 1, il est descendu au niveau 2, uniquement s'il convient encore au niveau 2. A la fin de cette chaîne, il est recyclé.

**Consommation d'énergie**

Les outils informatiques sont éteints lorsque non utilisés et sont programmés pour se mettre en veille en cas de courtes absence. La puissance du matériel étant adaptée selon les besoins, cela permet également de limiter la consommation d'électricité. Le principe de l' « équipement sobre » est adopté : des PC portables sont systématiquement choisis car ils consomment 50% à 80% de moins qu'un PC fixe traditionnel.

Dans le cadre de sa certification Ecovadis, OPAL a réalisé un Reporting de sa consommation énergétique (Cf Tableau 1) avec comme périmètre son activité globale.

<b>Gaz naturel</b>	0	kWh	0	Euro (EUR)	Réel
<b>Gaz propane</b>	0	kWh	0	Euro (EUR)	Réel
<b>Fioul domestique</b>	0	L	0	Euro (EUR)	Réel
<b>Essence</b>	0	L	0	Euro (EUR)	Réel
<b>Gazole / Diesel</b>	3490	L	4835	Euro (EUR)	Réel
<b>GNR</b>	0	kWh	0	Euro (EUR)	Réel
<b>Electricité</b>	0	kWh	0	Euro (EUR)	Réel

*Tableau 1 - Consommation énergétique*



## Emission de Gaz à Effet de Serre (GES)

Au regard de son Bilan Carbone, le principal levier d'action de OPAL réside dans sa politique voyage.

### Bilan carbone

Le 15 Janvier 2020, le groupe VINCI s'est engagé via un communiqué de presse à réduire de 40% ses émissions de CO<sub>2</sub> d'ici 2030 et à atteindre l'objectif de neutralité carbone d'ici 2050 (en cohérence avec l'engagement de la France dans le cadre de l'accord de Paris sur le climat).

Dans le cadre de sa certification Ecovadis, OPAL a réalisé un bilan carbone (Cf Tableau 2) avec comme périmètre son activité globale.

<b>Emission des gaz à effet de serre Scope 1 « émission directes dues à l'utilisation des combustibles »</b>	9,07	t eq CO <sub>2</sub>
<b>Emission des gaz à effet de serre Scope 1+2 « Emissions directes dues à l'utilisation des combustibles + émissions dues à l'électricité »</b>	9,07	t eq CO <sub>2</sub>
<b>Emission des gaz à effet de serre Scope 1+2 par devise locale CA</b>	1, 76	g eq CO <sub>2</sub> / Euro (EUR)
<b>Emission des gaz à effets de serre Scope 1+2 par personne</b>	0,08	t eq CO <sub>2</sub> / personne

*Tableau 2 - Bilan Carbone*

### Politique voyage OPAL

La formalisation écrite de la « Politique voyage OPAL » a permis d'établir explicitement que les transports en commun sont la règle. Les transports en véhicule particuliers sont limités aux déplacements pour lesquels l'usage des transports en commun est manifestement inexistant ou incommode. Ces derniers sont ensuite hiérarchisés selon des critères de pénibilité, d'optimisation du temps de travail et d'impact du déplacement sur l'environnement. Le train est ainsi largement favorisé ; l'usage de l'avion est autorisé lorsque l'offre en transport en commun ne permet un trajet dans des délais raisonnables et/ou qu'il évite de passer une nuit supplémentaire sur place.

La flotte de véhicule de OPAL, restreinte, n'émet pas plus de 160gCO<sub>2</sub>/km parcouru. Les communications concernant la sécurité routière (diffusées régulièrement aux collaborateurs) promeuvent les modes actifs de déplacement.

## Gestion des déchets

Compte tenu de la spécificité métier de OPAL, son Reporting ne comptabilise aucun déchet. Néanmoins, l'entreprise joue un rôle clé dans la gestion des déchets de ses clients.

### Actions directes

OPAL restitue l'intégralité des toners d'imprimantes en magasin de manière qu'ils soient correctement traités. Les poubelles utilisées sur les sites client sont des poubelles double flux.

Le matériel informatique, lorsqu'il n'est plus valorisable au sein de l'entreprise OPAL comme expliqué précédemment, est restitué à VINCI pour être recyclé.

Un « Guide de la gestion des déchets à usage des collaborateurs » a été créé en 2019 et sera voué à être amélioré et complété par une approche plus ludique et interactive (quizz, e-learning obligatoire à la prise de poste, ...) en 2021.

### Actions transverses en faveur de l'environnement et à vocation sociale et solidaire

Par son cœur de métier, OPAL propose régulièrement des collectes de revalorisation sur les sites clients :

- Bouchons : Les bouchons récupérés sont broyés en petits morceaux et envoyés dans une chaîne de production de poubelles recyclables afin de financer l'achat de matériel pour les personnes en situation de handicap. Un chiffrage de l'impact de cette initiative sera mis en place prochainement.
- Piles : Les piles et batteries sont récupérées par l'entreprise COREPILE. De la même manière, un chiffrage de l'impact de cette initiative sera mis en place prochainement (le partenariat avec COREPILE étant récent).
- Capsules de café : Les capsules de café, consommées sur les sites clients, sont récupérées, pesées et déposées chez Nespresso (le marc est alors revalorisé en biogaz et compost agricole et l'aluminium est recyclé). En 2020, 145,73kg de capsules usagées ont été ainsi recyclées.
- 12,8 kg de vêtements collectés auprès de nos clients ont été remis à Emmaüs le mois dernier.

## Achats durables

La politique Achats Responsables est un élément fondateur du déploiement RSE d'OPAL car elle concerne tous ses domaines d'activité et intègre toutes les parties prenantes qui ont un rôle à jouer dans le process et sa mise en œuvre.

OPAL a déjà déployé un certain nombre d'actions liées aux achats durables (fournisseurs favorisant les circuits courts, l'emploi local, ...).

### La définition OPAL des achats responsables

Un achat responsable est un achat qui intègre la RSE dans son processus en étant :

- Utile qui correspond à un besoin réel et n'incite pas à la surconsommation
- Eco-responsable qui intègre les enjeux du développement durable dans sa pratique afin de préserver l'environnement
- Social et solidaire qui tient compte de l'intérêt général et veille au respect des obligations morales, éthique et de comportement
- Economiquement viable qui assure la pérennité des relations commerciales avec des fournisseurs engagés RSE

### L'initiation du projet « Achats Responsables 2020 »

Le projet des achats responsables OPAL intervient suite à une prise de conscience : OPAL a déjà déployé un certain nombre d'éléments en lien avec les achats responsables mais pas obligatoirement en lien les uns avec les autres, ni de manière structurée.

OPAL a donc choisit de faire des achats responsables une force et une opportunité en élaborant en 2020 un projet de déploiement sur 3 ans permettant d'atteindre une maturité contrôlée destinée à mettre en place une véritable démarche RSE (Cf Figure 5).

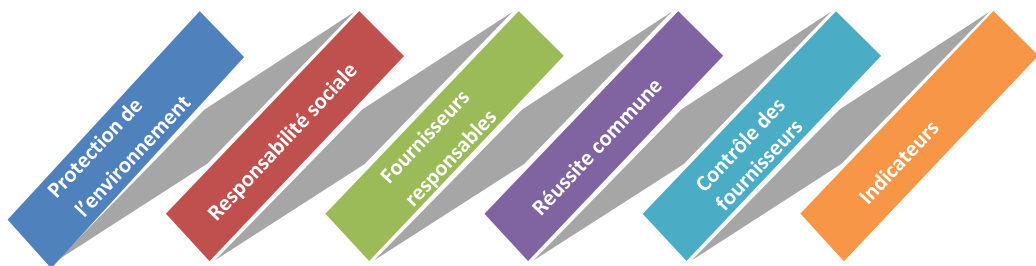


Figure 5 - Politique d'achat responsable

## Axes d'amélioration

Dans une démarche d'amélioration continue, les axes de progrès relatifs à l'environnement suivants ont été définis :

- Mise en place d'une veille technologique nous permettant de mettre à jour régulièrement le « guide OPAL des bonnes pratiques » et d'y insérer des quizz et des animations à destination des collaborateurs mais aussi des clients pour ouvrir notre vision
- Sensibilisation des grands voyageurs à l'utilisation de l'éco-comparateur de la SNCF pour préparer chaque voyage d'affaire
- Former les responsables achats à la démarche « achats responsables »
- Systématiser les journées d'actions comme la « Journée de l'Environnement » et la « Semaine de développement durable » (y associer le développement de supports ludiques et pédagogiques, animations sur nos sites clients, ...).
- Mettre en place de nouveaux indicateurs : Nombre de voyage train / Total de voyage (tout moyen de transport), « Empreinte carbone logistique », variation du nombre de mails traités sur les sujets de commande et de suivi client, ...
- Former les logisticiens : développement d'une conduite éco-responsable en lien avec la sécurité routière
- Lutter contre la pollution numérique : sensibilisation des collaborateurs à une meilleure utilisation du digital (stockage de données, gestion des boîtes mails, élaboration d'un guide des bonnes pratiques, ...)
- Sensibiliser les collaborateurs en situation de télétravail
- Déploiement du projet « Achats responsables 2020 » sur le terrain



# Lutte contre la corruption

# Lutte contre la corruption



→ Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

## Formalisation externe

La lutte contre la corruption nécessite une clarification formelle auprès des parties prenantes.

### Lien avec les parties prenantes

Des procédures, telles que la formalisation des rapports contractuels avec les clients du site, ont également mises en place pour protéger les collaborateurs au sein des entreprises où ils travaillent afin d'éviter le délit de marchandage et l'ingérence.

Au sein de l'entreprise OPAL, il n'y a pas de délégation de pouvoir et les délégations de signature sont limitées. Ainsi, sur 145 salariés à ce jour, des délégations de signatures ont été octroyées à :

- 8 collaborateurs pour des commandes d'achats
- 9 collaborateurs pour des offres commerciales validées au préalable par le chef d'entreprise
- 9 collaborateurs pour les plans de prévention
- 2 collaborateurs pour les déclarations comptables, sociales et fiscales relatives à la société

Toutes ces délégations de signature ont une validité d'un an.

### Application aux achats responsables

	PRINCIPES OPAL	FOURNISSEURS	VIGILANCE
 PROBITE	Interdire de laisser ses intérêts personnels influencer ses décisions d'achats et d'accepter des cadeaux quel qu'en soit le motif	Chaque fournisseur est contractualisé de manière équitable et en accord avec les règles OPAL	Toute attitude identifiée comme contraire aux pratiques de OPAL doit impérativement faire l'objet d'une information immédiate

Figure 6 - Politique d'achat responsable (lutte contre la corruption)

OPAL réalise un audit de ses fournisseurs lors de l'appel d'offre. Un audit annuel est ensuite réalisé de façon aléatoire sur 30% des fournisseurs sur les sujets de discrimination, parité, travail illégal et politique environnementale. Un troisième type d'audit est réalisé tous les 24 mois et permet d'évaluer l'approche sécurité et RSE de nos fournisseurs.



Dans le cas où les engagements de prestataire ne sont pas en conformité avec ceux requis par OPAL une procédure d'exclusion sera engagée (après rappel à l'ordre).

## Formalisation interne

En tant qu'entreprise multinationale, le groupe VINCI ainsi que le holding VINCI Energies mettent un point d'honneur à lutter contre la corruption dans toutes leurs activités.

### Un engagement VINCI fort ...

En termes d'éthique et de lutte contre la corruption, OPAL s'inscrit également dans la lignée du groupe VINCI. En effet, Xavier Huillard, Président-directeur général VINCI, indique dans la Charte anti-corruption VINCI : « Il s'agit non seulement pour chacun des collaborateurs du groupe d'adopter un comportement irréprochable, mais aussi de participer, dans le cadre de ses activités, au dispositif de prévention de la corruption ». Ladite charte est diffusée aux dirigeants des pôles métier du groupe et décrit les risques de corruption dans les métiers du groupe, les règles de conduite et conseils et la mise en œuvre des bons comportements.

Un processus d'alerte professionnelle a été mis en place en lien avec le groupe VINCI pour permettre d'informer sur des pratiques identifiées dans l'entreprise et jugées non conformes aux principes OPAL.

### ... consolidé au niveau de VINCI Energies

« Charte éthique VINCI Energies ». Les collaborateurs sont sensibilisés (dans le cadre du process managérial directement) et protégés au sein des entreprises où ils travaillent via la création de livrets de procédure spécifique à chaque site.

## Axes d'amélioration

Dans une démarche d'amélioration, les axes de progrès relatifs à la lutte contre la corruption suivants ont été définis :

- ➔ Développer des axes de contrôles en lien avec les achats responsables, afin de mettre en place une phase d'audit et de contrôle.
- ➔ Vérifier qu'aucune déclaration de corruption n'ait été faite à l'encontre des partenaires d'OPAL, dans le cas contraire, écarter les fournisseurs identifiés.
- ➔ Demander des réponses documentées aux fournisseurs de OPAL sur les items extra-financiers ainsi que tous les documents légaux à jour.

- Auditer et contrôler les fournisseurs afin de vérifier que les produits ou services respectent la réglementation
- Utiliser plus massivement le dispositif d'alerte professionnelle permettant à chaque salarié ou collaborateur de signaler des atteintes graves dans les domaines liés aux droits humains, à l'environnement, à l'éthique des affaires ou à la santé et à la sécurité, dont il a eu personnellement connaissance, dans le contexte professionnel.
- L'intégration des dix principes du Global Compact est en cours d'intégration dans l'ensemble des contrats cadres
- OPAL mentionnera « la lutte contre la corruption » et/ou « le comportement éthique » dans les contrats conclus avec les partenaires commerciaux.

# Conclusion

OPAL a déjà déployé un certain nombre d'éléments dans les domaines des droits de l'Homme, du Travail, de l'Environnement et de la lutte contre la corruption.

L'ensemble des actions associées à ces domaines s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue. Il peut s'agir de prendre en compte les évolutions de l'entreprise (par exemple l'adaptation des politiques et des process au télétravail) ou de pérenniser la mise en place de projets (par exemple la participation aux journées de l'Environnement, de la sécurité routière au travail).

Afin de poursuivre sa progression sur ces questions, OPAL se structure autour du déploiement de sa RSE sur trois ans.

La première étape de ce projet sera la réalisation d'un Reporting complet et la définition des axes de progrès de l'entreprise. Des actions concrètes seront associées à chacun de ces axes et elles seront hiérarchisées et priorisées sur la base de critères d'arbitrage restant, à ce jour, à définir.

Il s'agira dans un deuxième temps d'associer des indicateurs à ces actions pour permettre la mesure de leur efficacité et, a termes, de pouvoir marquer l'évolution de l'impact de l'activité de OPAL.


























La dernière phase du déploiement de la RSE sera d'implémenter ces actions au plus près de l'opérationnel et sous une forme adaptée au cœur de métier de OPAL.

Cette démarche de définition de la stratégie RSE de l'entreprise sera inscrite sur trois ans à partir de 2021.





# Annexe

La construction de la stratégie de OPAL est faite sur la base d'un croisement de différents référentiels. Ainsi, il est nécessaire de mettre en cohérence les différentes visions de la responsabilité sociétale de OPAL. Le tableau suivant traduit cette mise en cohérence.

Ecovadis		UN Global Compact	VINCI	OPAL
Général	Politique de consommation d'énergie et de gaz à effet de serre		3	Application des valeurs de OPAL dans la manière d'aborder chaque problématique dans la mise en place de toutes les actions d'amélioration
	Politique de gestion des déchets		3	
	Politique de promotion de la consommation durable auprès des clients		3, 4	
	Politique de santé et de sécurité des employés		5	
	Autres sujets concernant le travail et les droits de l'Homme		2, 7, 8	
	Anti-corruption		2	
	Politique de sécurité de l'information		2	
	Engagements OPAL		Tous	
	Obtention d'une ou plusieurs certifications sur les questions environnementales, sociales ou d'éthique des affaires		Tous	
	Consommation d'électricité		3	
	Quantité de déchets recyclés		3	
	Taux d'absentéisme		7	
	Pourcentage de salariés recevant des avantages sociaux		2, 4, 8	
	Nombre moyen d'heure de formation moyen par employé		7, 8	
Social et droits de l'Homme	Mesures préventives contre les lésions attribuables au travail répétitif		5	
	Mesures de prévention contre le stress et le bruit		5, 7	
	Evaluation détaillée des risques professionnels		5	
	Formation des employés sur les risques et les bonnes pratiques de travail relatifs à la santé et à la sécurité		5, 7	
	Couverture de soins de santé des salariés en place		2, 8	
	Offre de formations de développement des compétences		7	
Achats responsables	Commentaires généraux concernant les achats responsables		Tous	

Ecovadis		UN Global Compact	VINCI	OPAL
Social et droits de l'Homme	Evaluation régulière de la performance individuelle		7	Application des valeurs de OPAL dans la manière d'aborder chaque problématique dans la mise en place de toutes les actions d'amélioration
	Mesures visant à prévenir la discrimination	 	6	
	Autre : politique de recrutement		6	
	Commentaires généraux concernant les ressources humaines et les droits de l'homme		2, 4, 6	
Environnement	Réduction de la consommation d'énergie et/ou des émissions de GES par le biais de programmes de sensibilisation des employés		3	
	Utilisation d'équipement/technologie spécifique pour réduire la consommation d'énergie		3	
	Actions visant à réduire la consommation énergétique des équipements informatiques		3	
	Actions visant à réduire les émissions des transports, le cas échéant		3	
	Croisement des référentiels	   	Tous	
	Mesures pour le recyclage des déchets de bureau (papier, carton, cartouches d'encre, etc.)		3	
	Mesures pour le recyclage du matériel informatique		3	
	Actions visant à réduire la consommation de papier		3	
	Actions de collecte auprès du client	 	3	
	Commentaires généraux concernant l'environnement (les liens internet et références aux documents doivent être téléchargés comme documentation justificative)		3	
Ethique	Actions réalisées pour la formation des employés sur les problématiques de lutte contre la corruption		2	
	Procédure spécifique d'approbation pour les transactions sensibles (ex. cadeaux, voyages)		2	
	Réseau spécifique pour signaler des préoccupations liées à l'éthique des affaires		2	
	Formation sur la protection et la confidentialité des données		2	
	Mesures visant à protéger les données consommateurs/clients de l'accès ou de la divulgation non autorisés		2	
	Commentaires généraux concernant l'éthique des affaires		2	

Manifeste VINCI	
Ensemble,	1 - Pour concevoir et construire
	2 - Dans le respect des principes éthiques
	3 - Pour la croissance verte
	4 - Dans l'engagement citoyen
	5 - Vers le « zéro accident »
	6 - Pour la diversité et l'égalité des chances
	7 - Pour des parcours professionnels durables
	8 - Pour partager les fruits de notre performance

UN Global Compact	
	Droits de l'Homme
	Travail
	Environnement
	Lutte contre la corruption

« Les détails font la perfection, et la perfection n'est pas un détail »

- Léonard de Vinci -