



**DECLARATION  
DE PERFORMANCE  
EXTRA-  
FINANCIERE**

**RAPPORT  
2020**

## 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.*

*Convaincue 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 (Agilité, Responsabilité, 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.*

**C'est avec conviction et fierté que nous partageons  
la Raison d'Etre d'Open :  
Faire du numérique le vecteur de transformation  
pour un monde respectueux  
des valeurs humaines et environnementales.**



**Frédéric SEBAG**  
co-Président d'Open



**Guy MAMOU-MANI**  
co-Président d'Open

# SOMMAIRE

## 1 / PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES

- 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 devons vendre des usages et non plus des produits ou services. Les SSII\* vendaient du temps/homme, les ESN\*\* proposeront des usages et des solutions : cela implique une transformation importante et par conséquent un accompagnement du changement des résistances humaines légitimes. Il ne s'agit pas simplement de changer de technologie.**

**La crise épidémique Covid a mis en évidence le devoir de réinvention de la société à l'aune de la transformation numérique. Le télétravail, l'école à la maison, la télémédecine, ...vont provoquer d'une part la réinvention de nos modes de travail mais pour les ESN une accélération de la demande d'accompagnement et de solutions répondant à cette révolution. »**

Guy Mamou-Mani, co-Président d'Open.

L'impact de la crise sanitaire mondiale sur les activités des individus, des entreprises comme des collectivités est considérable et donne en particulier un nouveau coup d'accélérateurs au monde Digital déjà très bouillonnant.

Toutes les entreprises et services publics doivent réaliser leur transformation culturelle, organisationnelle et technologique (avec une attention particulière sur la maîtrise et les usages de la donnée).

La complexité et le manque de visibilité sont tels que ces organisations devront s'adjoindre de partenaires de confiance, à chaque étape de leur démarche, pour identifier les bons choix puis les exécuter avec agilité, sécurité et performance.

**C'est ce qui fonde l'Ambition d'Open : Etre reconnue comme l'ESN, Partenaire de confiance des 1000 premières grandes entreprises publiques et privées françaises pour leur transformation digitale.**

---

## 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.

Pour répondre à cette ambition - Être reconnu comme un Partenaire de confiance-, Open concentre ses efforts sur les caractéristiques majeures de la confiance dans son secteur :

### La Proximité Client

- En disposant d'un maillage géographique et d'une connaissance sectorielle appropriés
- En étant customer centric, c'est-à-dire en pensant chaque action, chaque décision en fonction des enjeux clients afin d'en faire une priorité,
- En digitalisant sa plateforme d'entreprise pour améliorer sa réactivité

\*SSII : Sociétés de services informatiques

\*\*ESN : Entreprises de services du numérique

## L'Excellence

- En créant de la valeur par la pertinence de son offre technologique
- En couvrant avec le plus haut niveau de qualité les activités exercées
- En renforçant l'attractivité et la compétence de ses talents
- En déployant une image forte qui aligne convictions et réalisations

**« 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 »**

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 chaine 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



#### CONSEIL IT & DIGITAL

- Innovation
- Transformation digitale
- Communication digitale
- Valorisation des données



#### EXPERTISES & INDUSTRIALISATION

Applications et Environnements  
Technologiques (IT & DIGITAL)

##### EXPERTISES

- Agilité
- Assistance à maîtrise d'ouvrage
- Design & conception de services
- Développement d'applications
- Gestion de patrimoine applicatif
- Intégration de solutions
- Robotic Process Automation
- Tes
- MOVEtoCLOUD
- Modern Digital Workplace
- Gestion et supervision des infrastructures
- Support Fonctionnel
- Data
- Mobilité

##### INDUSTRIALISATION

- Labs de prototypes rapide
- Plateforme technologique DevOps
- Dispositif de production normé et sécurisé
  - Centres de compétences pilotés
  - Centres de delivery
  - Centres de services



#### SOLUTIONS

Plateformes  
Technologiques  
& Business

##### SOLUTIONS

- PLATEFORMES TECHNOLOGIQUES
  - Plateforme Cartographique | FullMaps
  - Plateforme de Services Digitaux | Swizi

##### PLATEFORMES BUSINESS

- Promotion Immobilière | Primpromo
- Financement | Xloan
- Marketplace | IZBERG

## #1 Conseil IT & Digital

- Prestations de Conseil pour innover, concevoir, piloter et accompagner
- Prestations de Conseil en Transformation digitale, en communication digitale et pour la valorisation des données

## #2 Expertise & Industrialisation des Applications et des Environnements Technologiques (IT & Digital)

Organisation structurée, processus industriels, expertises reconnues - socle commun d'outils innovants, le tout soutenus par une démarche d'amélioration continue



## #3 Solutions





IZBERG est éditeur d'une plateforme SaaS permettant à toute entreprise positionnée sur un marché de produits et / ou de services B2B ou B2C de développer son activité à travers un canal de vente digital en construisant et opérant sa propre Marketplace.

Pionnier dans son industrie, IZBERG a pour ambition de révolutionner le monde du e-commerce en offrant à chacun de nos clients une expérience unique en termes de technologie, de fonctionnalités et de sens des affaires. Son objectif : garantir à ses clients que leur marché leur confère une position de leader sur le marché.



**La Solution Marketplace  
des leaders d'aujourd'hui  
et de demain**



### L'expertise IT & Digital 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



**30 %  
Banque Finance  
Assurance**

Société Générale, BNP Paribas,  
Crédit Agricole, BPCE, Crédit  
Mutuel, VyV, Covea, Groupama



**25 %  
Secteur  
Public**

Ministères (Finance, Intérieur,  
Justice, Santé, Armées, Ecologie,  
Education,...), SPM, UGAP,  
ACOSS, MSA, AGIRC ARRCO,  
Pôle Emploi, AP-HP, Collectivités,  
SDIS



**13 %  
Energie**

EDF, Enedis, GrDF, Engie,  
Suez, Veolia, Total



**11 %  
Services &  
Transports**

SNCF, RATP, Altarea Cogedim,  
Icade, Accor, Alstom, Vinci,  
Aéroport de Paris, Air France,  
La Poste



**10 %  
Industrie**

Schneider Electric, Stellantis,  
Renault, Arcelor Mittal, Safran,  
Airbus, Biomérieux, Roche



**7 %  
Télécom  
Media**

Orange, AFP,  
France Media Monde



**4 %  
Commerce  
Distribution**

Auchan, Boulanger, Decathlon,  
Kiloutou, Leroy Merlin,  
LDLC, Cora

## Histoire

**« Depuis que nous avons fondé Open en 1989, le monde a radicalement changé pour devenir pleinement digital. Notre plan stratégique à horizon 2024 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

- **2020** \_ Acquisition NEOS-SDI, expert des solutions Microsoft
- **2018** \_ Acquisition IZBERG - Plateforme Marketplace
- **2017** \_ Cession de Groupe Open Belgium à la société NSI  
\_ Arrêt de l'activité chinoise basée à Shanghai  
\_ Acquisition de la société Beler Soft en Roumanie  
\_ Acquisition à Toulouse d'une branche d'activité
- **2016** \_ Acquisition de MCO Finance / Lateos / Kynapse / La Netscouade (Financement, e-commerce, conseil en transformation digitale, agence digitale en communication corporate)
- **2015** \_ Lancement Stratégie 2020
- **2014** \_ Acquisition de Smart Trade Services, devenu SmartFi Services, département Finance de Marché d'Open
- **2012** \_ Stratégie industrielle  
\_ Création de filières de compétences digitales (SMACS)
- **2010** \_ Fusion des entités sous la structure et la marque Open, filiale de Groupe Open
- **2008** \_ Acquisition de Syllis
- **2007** \_ Acquisition de Teamlog
- **2005** \_ Participation dans Teamlog
- **1998** \_ Introduction en bourse de Groupe Open
- **1992** \_ Création de Logix et de Groupe Open
- **1989** \_ Open Technologie



## ORGANISATION

La gouvernance de l'entreprise Groupe Open est assurée 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, elle, menée par un **Comité Exécutif** :



**Frédéric SEBAG**  
co-Président



**Guy MAMOU-MANI**  
co-Président



**Valérie BENVENUTO**  
Directrice Générale  
Opérations & Finance  
Directrice Ressources Humaines



**Hervé SKORNIK**  
Directeur Général  
IT Services



**Nathalie MRÉJEN**  
Directrice Marketing & Communication  
& RSE



**Philippe KANONY**  
Directeur Business Development  
& Alliances et Partenariats



**Hervé CLAVERIE**  
Directeur Agences Digitales  
& Solutions

Open accompagne ses clients en offrant un service de proximité. Ainsi, l'entreprise est présente en France dans 13 villes et intervient pour l'Europe, en Roumanie, au Luxembourg.

L'entreprise dispose de fonctions transverses communes à toutes les Directions :

- La Direction des Ressources Humaines, managée par **Valérie Benvenuto** (acting)
- La Direction Financière, managée par **Valérie Benvenuto**
- La Direction Marketing & Communication et RSE, managée par **Nathalie Mréjen**
- La Direction du Business Development intégrant le Bid Management ainsi que l'équipe des Key Account Managers (KAM), managée par **Philippe Kanony**
- La Direction des Alliances & Partenariats Stratégiques, managée par **Philippe Kanony**

La Direction IT Services managée par Hervé Skornik 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.

Cette activité intègre également la Direction du Delivery.

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 Mobilité & Géo, Kynapse - Cabinet de Conseil en Transformation Digitale, spécialisé en Datascience et Intelligence Artificielle et La Netscouade - l'Agence digitale en Communication Corporate.

La Direction Solutions, managée par Hervé Claverie, 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 FullMaps, solution collaborative de création de cartes web et mobiles, et Swizi, plateforme multi-services pour digitaliser les espaces de travail - Digital Workplace Management.

---

## VALEURS

---

L'état d'esprit d'Open se caractérise par 3 valeurs reflétant ses traits de caractère et sa démarche : « weAREopen » :

### Agilité

Pour faire face à un environnement complexe et changeant,  
Adopter une culture et une organisation agile favorisant la rapidité des réponses appropriées, en s'appuyant sur un état d'esprit audacieux.

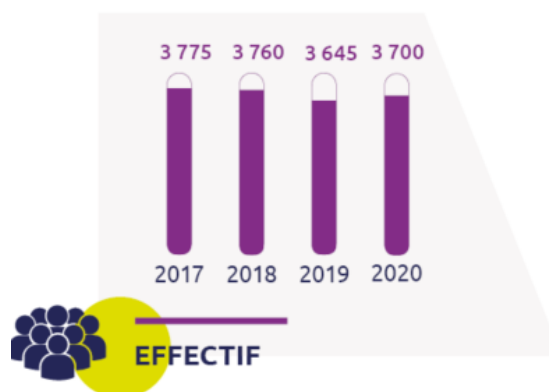
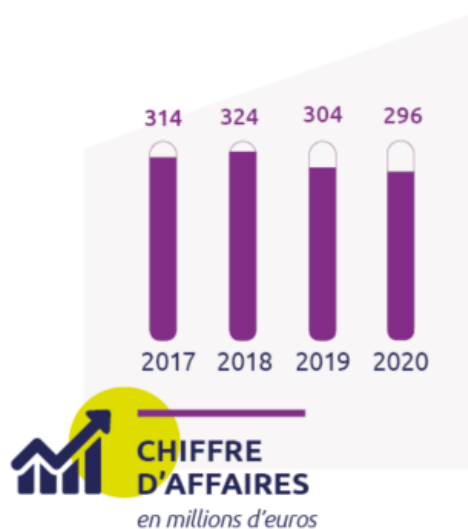
### Responsabilité

Disposer d'une conscience aigüe de son rôle sociétal dans ses trois dimensions : économique, sociale et environnementale, s'inscrivant ainsi dans une démarche active de progrès.

### Engagement

Satisfaire, avec excellence et authenticité ses clients comme ses collaborateurs, dans une logique d'avenir.

## CHIFFRES CLÉS PUBLIÉS



Ces chiffres intègrent la société Neos-SDI, acquise en Novembre 2020.

# 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
- Incarner 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**
- **L'engagement environnemental**

N°	Principaux risques retenus	Plan du rapport et Principaux politiques et plans d'actions	Indicateurs retenus (Périmètre couvert)
1	<b>Pérennité de l'entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Performance industrielle</li> <li>- La Dynamique de l'innovation</li> <li>- L'Excellence au service de nos clients</li> </ul>	Taux de Satisfaction client Croissance de chiffre d'affaires
2	<b>Attractivité et Fidélisation des collaborateurs (#RH2024)</b>	<p><b>1) Recruter et Intégrer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dynamique de recrutement</li> <li>- Valorisation de la marque employeur</li> <li>- Parcours d'intégration complet et solide via des temps forts identifiés</li> <li>- Non-discrimination à l'embauche</li> </ul> <p><b>2) Fidéliser les collaborateurs</b></p> <p><u>Développer le Capital Humain - Garantir un suivi dynamique des compétences et des carrières</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi régulier entretien individuel</li> <li>- Suivi de Carrières et parcours professionnel</li> </ul> <p><u>Développer une culture d'appartenance des collaborateurs - Faire de nos collaborateurs des Ambassadeurs engagés et performants</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Mieux Vivre chez Open"</li> <li>- Sécurité et santé au travail</li> <li>- Dialogue social</li> </ul> <p><u>Assurer un traitement équitable pour tous les collaborateurs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Egalité professionnelle</li> <li>- Mission Handicap</li> <li>- Lutte contre les discriminations</li> </ul>	<p><b>1) Recruter &amp; Intégrer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectif total</li> <li>- Répartition H/F</li> <li>- Répartition Effectif par âge</li> <li>- Embauches</li> <li>- Proportion de femmes recrutées sur l'exercice</li> <li>-Taux de cooptation</li> </ul> <p><b>2) Fidéliser les collaborateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Turn over</li> <li>- Les rémunérations et leur évolution</li> <li>- % de collaborateurs formés</li> <li>- Nb de jours de formation</li> <li>- Répartition des formations par finalité</li> <li>- Taux d'absentéisme</li> <li>- Accidentologie</li> <li>- Egalité salariale - Index 2020</li> <li>- Taux de promotion des femmes</li> <li>-Taux d'emploi du handicap</li> </ul>
3	<b>Ethique des Affaires</b>	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



# 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.**

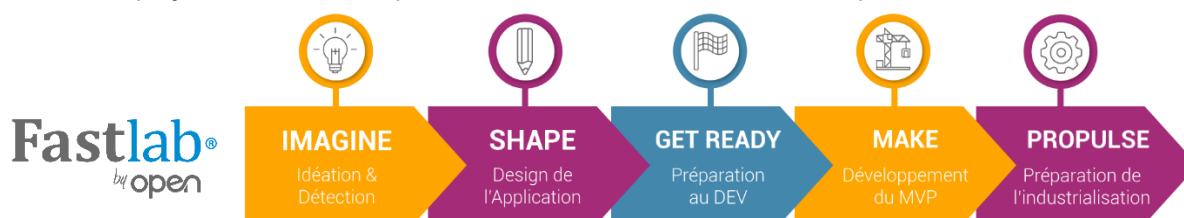
### L'objectif : Être un acteur industriel professionnel et de proximité

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 97% de l'effectif global (3 406 collaborateurs) répartis sur 13 villes regroupées sur 4 grandes régions françaises. Les autres implantations couvrent le Luxembourg 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.

- **Plus de 1 000 collaborateurs investis dans un mode de production innovant**

Pour répondre aux enjeux de ses clients (*Réduction de coûts, évolutivité du SI, réduction du time to market, prise en compte des impératifs réglementaires*), Open a structuré un dispositif de 8 centres répartis sur le territoire national, ainsi qu'un en nearshore (Bucarest), qui couvrent les 3 grands métiers de l'IT (l'Application Management, l'Infrastructure Management, le Testing Management) et les principales technologies du marché en privilégiant une logique DevOps.

Chacun de ces centres est spécialisé sur un métier ou une technologie, mais tous sont organisés sur un même modèle, avec des méthodes de production communes répondant aux normes qualité (ISO9001, ITIL, TMMI3) et sécurité (ISO27001) permettant de garantir résilience et sécurité des livrables produits.

Le Delivery d'Open se différencie par un outillage industriel réellement moderne, en constante adaptation par rapport aux meilleures pratiques et technologies, reposant sur sa plateforme CI/CD Boost byOpen et sur son outillage de pilotage construit à partir de la suite JIRA, pour le pilotage des tickets, de la charge, de la capacité, des SLAs, ou encore des tests.

La mise en œuvre systématique de ce corpus d'outils accélère le démarrage des projets et facilite la mutualisation des capacités entre centres.

Le Delivery d'Open opère entre autres pour le compte de clients tels qu'EDF, Société Générale, Orange, ou encore pour la sphère publique adressée via les véhicules contractuels UGAP. Sur des opérations de toutes sortes, allant du Build aux opérations récurrentes de type TMA, MCO, TRA.

#### **Des Centres de Production 'Métiers' spécialisés**



- **Des Centres de Production 'Technologiques' (CDP)**

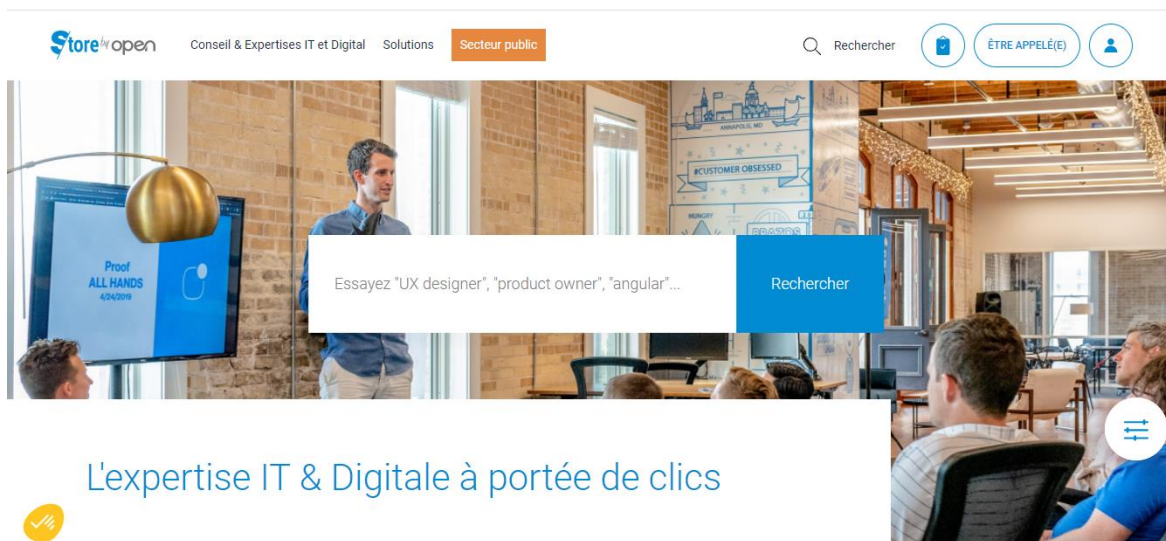
<b>Centres de Production Technologiques</b>	Paris	_Proximité
	Lyon/Grenoble	_IoT - Informatique Industrielle - Digital Workplace
	Rennes/Lannion	_Mobilité – Portails - Géo
	Toulouse	_Data
	Bucarest	_Centre nearshore - Développement et Testing

## 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.



L'expertise IT & Digitale à portée de clics

### Maintenir un haut niveau de compétences des collaborateurs, Véritable levier de performance

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 !



Une communauté d'experts sur les technologies émergentes, un programme organisé selon le modèle « Spotify »



### Practice.

Un réseau de compétences visant à une professionnalisation des savoir-faire et des offres !

**Practice. Testing** **Practice. Agile** **Practice. AMOA**

Open formalise son expérience au travers d'un programme interne national d'animation et de partage de connaissances : les Practices. Chaque practice organise la professionnalisation de la filière et la formation des équipes Open, les dote de kits méthodologiques et contribue à l'enrichissement de son offre pour mieux répondre aux attentes du marché. Ce réseau de talents, plus réactif, accompagne les clients dans leur démarche d'amélioration continue et dans la réussite de leurs projets.

### 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 multi-services de digital workplace management, totalement personnalisable et modulable, permettant de créer des solutions pour faire du quotidien au travail une expérience unique.



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 désigné en Novembre 2019 sa **Déléguee à la Protection des données (DPO)** en la personne de Vanessa Michard, actuellement Responsable Juridique Droit des Affaires chez Open et anciennement Correspondant Informatique et Libertés (CIL).



Tout en étant garant du respect de l'entreprise vis-à-vis du règlement européen, Vanessa Michard est l'interlocutrice privilégiée des clients et collaborateurs d'Open auprès de qui ils peuvent exercer leur droit relatif à la protection de leurs données personnelles.

Dans son rôle de cheffe d'orchestre, sa mission est :

- d'informer et conseiller l'entreprise Open, responsable de traitement,
- de contrôler le respect du RGPD par le biais d'audits,
- de dispenser des conseils sur demande - notamment en ce qui concerne le PIA (Privacy Impact Assessment),
- de tenir compte, dans l'accomplissement des missions, du risque associé aux opérations de traitement compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement.
- de gérer les interactions avec la CNIL (ou toute autre autorité de contrôle) et à ce titre, faire office de point de contact avec elle

► **Le Système de Management de la Qualité (SMQ) est basé sur la norme ISO 9001:2015. Cette démarche a été mise en œuvre afin de garantir la satisfaction de ses clients de manière continue, tout en prenant en compte les besoins et attentes des parties intéressées de l'entreprise, aussi bien en externe qu'en interne.**

Le SMQ assure la maîtrise de la qualité des opérations de production à travers 2 processus. Le premier se limite aux activités relatives à l'engagement de moyen simple. Le second concerne tous les autres types de prestations quel que soit le niveau d'engagement, s'appuyant pour cela sur le Référentiel des Méthodes de Production (RMP) quand il s'agit d'adresser les prestations les plus engageantes. Le RMP 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 (environ 45% des effectifs Centre de Services Infrastructure) 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 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.

Cette démarche globale de sécurité de l'information 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 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 prestations) et mesure la satisfaction de ses clients au travers de ces instances, **le taux de satisfaction mesuré sur 2020 est de 92%\*** (vs 86% en 2019) sur la base de 83% de retours clients (vs 75% en 2019). Cette hausse reflète l'amélioration de la qualité des prestations délivrées.

Toutes les prestations à engagement impliquent des comités de pilotages récurrents au cours desquels la mesure de satisfaction est réalisée (questionnaire en fin de comité). Le référent qualité production consolide ensuite 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 intégrant des mesures intermédiaires et finales de satisfaction : les Bilans Clients. Les Bilans Clients Intermédiaires ont lieu 4 mois après le démarrage de la prestation puis à date anniversaire. En fin de prestation, le Bilan Client Final enregistre la satisfaction globale du client au regard de la prestation. **Le taux de satisfaction mesuré en 2020 est de 90%** (similaire à 2019), soulignant la pertinence de l'adéquation des ressources au besoin client, sur la base des 88% de retours clients.

L'ensemble du 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).

Selon Valérie Benvenuto, directrice générale, « *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.* »

*\* Le taux de satisfaction client relatif aux prestations à engagement est déterminé sur le périmètre des activités IT Services d'Open, représentant en 2020 89% de l'effectif global.*



# 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.



#RH2024 - 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 **2020, 3 516\*** collaborateurs répartis sur **3 zones** géographiques, dont la France qui représente **97 %** de l'effectif global.

**La population féminine représente 28 % de l'effectif global vs 27% en 2019.**

Au niveau des embauches, les femmes représentent **27%\*\*** des recrutements effectués en **2020** (vs 26% en 2019).

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.

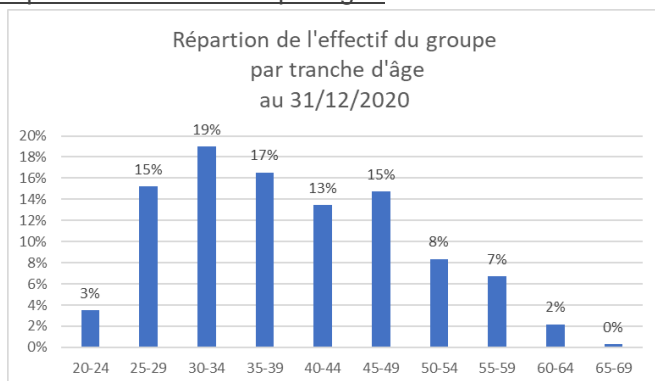
2020	Effectif	%Effectif	%Femmes	2019	Effectif	%Effectif	%Femmes
France	3406	97%	28%	France	3550	95%	27%
Luxembourg	46	1%	22%	Luxembourg	48	1%	17%
Roumanie	64	2%	48%	Roumanie	66	2%	38%
				Pays-Bas	65	2%	11%
<b>Total</b>	<b>3516</b>		<b>28%</b>	<b>Total</b>	<b>3729</b>		<b>27%</b>

La filiale des Pays-Bas présente dans les effectifs en 2019 n'est plus détenue par Open en 2020.

*\* L'effectif total d'Open de 3 516 collaborateurs n'inclut pas la société Neos-SDI acquise par Open en novembre 2020. Celle-ci compte 184 employés au 31 décembre 2020 et sera intégrée au périmètre de reporting de l'année 2021.*

*\*\*La proportion de femmes recrutées est déterminée sur la base de la population des employés d'Open en CDI, représentant en 2020 99% de l'effectif total.*

#### Répartition des effectifs par âge :



Répartition par tranche d'âge : **40 ans**

Moyenne d'âge/F : **40 ans**

Moyenne d'âge/H : **40 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 d'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, rythmés par la pré-intégration, le jour J et enfin l'intégration.

#### **Le développement des Relations avec les grandes écoles d'ingénieurs s'inscrit au cœur de la stratégie Ressources Humaines d'Open.**

Open s'investit auprès des étudiants en instaurant une collaboration pérenne et constructive. Ainsi, Open accompagne sous plusieurs formes de parrainage une dizaine de grandes écoles comme l'EFREI, PolitechLille, Telecom Lille, l'EMLV, l'ESIR ...

*« L'engagement d'Open auprès des universités et écoles est de longue date. Il a pour objet d'une part de donner une image positive et réaliste de l'entreprise, d'autre part de lui permettre d'être identifiée et reconnue par ces étudiants afin de les recruter. En tant qu'ancien enseignant, Président du Syntec Numérique, Vice-Président du CNNum, j'ai toujours considéré que l'éducation et la formation devaient être prioritaires dans nos sociétés pour les aider à se préparer à la transformation numérique.*

*Au nom d'Open, j'ai donc tissé des liens étroits avec de nombreuses écoles et universités pour lesquelles j'interviens régulièrement, par exemple des master classes sur le numérique à l'université Leonard De Vinci ou à l'ESIEA. Je suis également sollicité pour être parrain de promotion ce que je fais régulièrement depuis des années plusieurs fois par ans, auprès d'écoles différentes comme EPITA, ESGI ou Polytech Sorbonne...Il me paraît essentiel en tant qu'entreprise de créer ces liens qui permettent de contribuer à l'ouverture de ces écoles comme à garder le contact pour s'informer mutuellement des avancées technologiques. »* Guy Mamou-Mani, co-Président.

L'alternance est un axe majeur de la politique Relations Ecoles d'Open. L'objectif est de renforcer les équipes techniques, commerciales, ressources humaines et d'assurer une intégration en termes d'embauche pour la plupart d'entre eux. Open choisit ses partenaires en fonction de leur capacité à faire évoluer leurs programmes selon les évolutions technologiques.

	2020			2019		
	Nombre	CDI	Femmes	Nombre	CDI	Femmes
<b>Embauches</b>	<b>593</b>	92%	27%	<b>967</b>	94%	26%

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 2020, **25% des recrutements\***.

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, **la Session Shape** en compagnie d'autres nouveaux entrants.



Passage incontournable pour tout nouvel entrant, cette session collective est centrée sur le collaborateur et basée sur l'échange et le partage.

Elle vise de manière agile et ludique, à :

- Faire le point sur les connaissances du collaborateur sur l'entreprise et le mettre à niveau
- Apporter des informations et actualités personnalisées par BU et métier
- Créer du lien entre les collaborateurs présents, leur référent RH et leurs managers
- Répondre aux questions des collaborateurs ayant désormais un certain recul depuis leur arrivée
- Présenter les programmes dans lesquels le collaborateur peut s'engager
- Inscrire ce moment collectif agréable comme temps fort de son parcours d'intégration

Avec comme objectif final : accroître la fierté d'appartenance et l'engagement des collaborateurs pour assurer leur fidélité.

*\*Le pourcentage de recrutements issu du système de cooptation prend en compte les collaborateurs productifs d'Open SAS en CDI, représentant en 2020 81% de l'effectif total.*

## 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 2020 **un taux de turn over de 18,4%** vs 26% en 2019.

### Renforcement du dispositif managérial avec la création de fonctions de « Ressource Manager »

Leur mission? tout mettre en œuvre pour favoriser l'évolution de carrière des collaborateurs et contribuer au développement commercial de leur périmètre respectif.

Sous la responsabilité directe du Directeur d'Agence, le Ressource Manager construit une relation de **proximité avec son équipe** pour la faire grandir notamment en étant actif dans le suivi de carrières de chacun des membres de son équipe. Il favorise également l'attractivité de l'Agence auprès des clients et des candidats.

Il contribue ainsi à la **croissance du chiffre d'affaires** de l'agence sur son marché et au **développement de sa performance**.

Pour réaliser sa mission, le Ressource Manager peut s'appuyer sur des Team Managers, eux-mêmes responsables de 5 à 12 collaborateurs.

Les responsabilités des Ressource Managers portent notamment sur :

- **Le management et le staffing** des collaborateurs.
- **La relation client et la participation au développement commercial** de leur périmètre.

### Développer la culture managériale, un enjeu majeur

Il n'y a pas d'entreprise moderne sans évolution de sa culture managériale. Pour accompagner notre transformation et soutenir notre développement stratégique, nous nous appuyons sur l'analyse des soft skills de nos managers.

Nous avons construit avec chacun des membres du top management (40 managers), un plan de développement individuel, incluant l'activation de formations spécifiques et de coaching éventuels, et l'intégration dans des dispositifs d'accompagnement collectifs. Pour chacun des quatre axes de progrès définis au niveau de l'entreprise, nous avons construit un dispositif d'accompagnement spécifique, sur trois mois, en distanciel, mêlant apports théoriques, coaching en petits groupes et engagements de progrès. En cherchant une appropriation rapide par une pratique active et concrète dans son quotidien !



Managers  
by open

### **Les rémunérations et leur évolution**

2020 : Périmètre UES Open (96% de l'effectif global) : les données sont agglomérées au niveau des sociétés Open SAS, Smart Fi, La Netscouade, Kynapse

Charge de personnel (M€) :

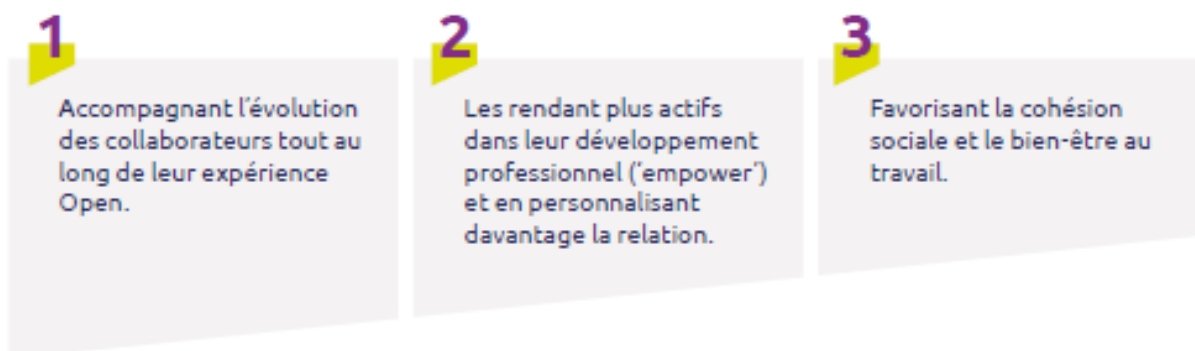
2019 (Open UES)	2020 (UES)	%
216,08	207,04	-4,19 %



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

- Assurer des entretiens individuels réguliers pour tous les collaborateurs d'Open
- Mettre en œuvre les plans d'actions favorisant le maintien et le développement de l'employabilité des collaborateurs
- Mettre en place un parcours et un suivi de carrières en phase avec les évolutions métiers et technologiques et attrayant face à un marché très concurrentiel.

Et ce, en :



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.

En s'appuyant sur le référentiel métier « Repère&Vous », Open peut assurer l'employabilité et l'évolution de tous les collaborateurs, dans un contexte de respect de l'égalité des chances pour chacun.

Ce processus de performance et de développement repose sur des évaluations et échanges réguliers:

- **Suivis de mission**, rencontres régulières (2 à 4 fois par an) avec le manager pour faire un point d'étape sur la mission, la réalisation des objectifs, les succès et les difficultés.
- **Entretiens professionnels : Open&Change**

**Le programme « Repères&Vous »**, pleinement intégré dans le pilier « Développer le Capital Humain » est destiné à tous les collaborateurs productifs\* de l'entreprise, en mission chez un client ou dans l'un de nos centres de services ou production.



Ce programme vise à accompagner les collaborateurs dans leur carrière chez Open en les positionnant et en les informant des évolutions envisageables dans l'entreprise et des moyens nécessaires pour les satisfaire. Il aide à définir des trajectoires cibles en termes de développement des compétences, et propose de véritables parcours professionnels.



A travers une plateforme dédiée,

- Il offre de la visibilité aux collaborateurs sur leur positionnement grâce à une cartographie globale des métiers et un descriptif détaillé de chaque fonction exercée chez Open : objectifs, contours des missions, aptitudes comportementales, conditions d'accès...
- Il permet également à chacun d'imaginer et concrétiser son avenir au sein d'Open en construisant son parcours au travers notamment de nombreux témoignages de collaborateurs mais aussi en comparant différentes fonctions et leurs critères.

**L'Open&Change** est également un temps fort essentiel dans le parcours du collaborateur. Il a lieu a minima une fois tous les 2 ans. L'objectif de cet entretien est de faire un bilan (en se basant notamment sur les différents suivis de missions) et de déterminer un plan d'actions et d'engagement mutuel. Ce travail commun passe par un échange sur sa fonction et son parcours, le développement de ses compétences, son employabilité et ses perspectives d'évolution professionnelle.



## openpro

Open déploie également 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. 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 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.

*\*Collaborateur productif : salarié de l'entreprise en mission d'assistance technique chez un client ou au forfait dans le cadre d'un Centre de Production Open et assurant une activité technique, fonctionnelle en relation avec le métier du client ou de conseil en qualité de prestataire de services.*

## Structure visant 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.

**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.



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.



**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.

La **plateforme UP propose des contenus pédagogiques**, fruits des travaux des collaborateurs tels que les Squads members et Practiciens, ainsi que des formations gratuites sur de larges sujets proposés sur le net. Le tout visant à favoriser le développement personnel, intellectuel et professionnel des apprenants.

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 2020** (*Périmètre Open SAS, soit 92% de l'effectif total en 2020*).

+ 49 % de collaborateurs formés

+ 7 396 jours de formation réalisés soit 4,7 jours / collaborateurs formés

Formations technologiques (liées aux technologies informatiques de développement et d'infrastructure) : 47,7% des jours de formation réalisés

Formations métiers (Assistance à maîtrise d'ouvrage, métiers des clients d'Open, métiers autour des fonctions internes) : 47,8%

Formations linguistiques (Anglais) : 2,6%

Autres thèmes (incendies, secours, ...) : 1,9%

### **Développer une culture d'appartenance des collaborateurs**

Le rôle et la place de la marque employeur en cette période inédite a été challengé. Au-delà de nos prises de parole, cette période de turbulences dont nous ne sommes pas complètement sortis nous a aussi confortés dans nos choix et nos orientations. La crise a impliqué d'adapter notre discours, sans jamais perdre le cap que nous nous étions fixés.

L'état d'esprit d'Open se caractérise par ses 3 valeurs reflétant ses traits de caractère et sa démarche Agilité – Responsabilité – Engagement.

Si nous traversons cette crise avec une certaine stabilité et le plus sereinement possible, c'est aussi parce que nos valeurs ont consolidé nos fondamentaux et nous permettent d'avancer avec cohérence et dans le respect de ce que nous sommes.

Bien que la quête de sens - tant d'un point de vue individuel que collectif – soit au cœur de la motivation de nos collaborateurs et de nos candidats, elle n'est pourtant pas nouvelle. La crise sanitaire sans précédent que nous vivons a très certainement accéléré cette tendance mais ne l'a pas créée. Au sein d'Open, nous y travaillons déjà depuis longtemps, notamment au travers de notre programme « Mieux Vivre chez Open » qui en est l'une des incarnations.



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 !



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. En 2019, 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 sur Glassdoor.



Parce que « Mieux Vivre chez Open », se traduit aussi par plus de partage, d'échange et de collaboration, Open a déployé tout au long de l'année 2020 : **Webi'Share**, une série de Webinars internes animés par les collaborateurs pour les collaborateurs. Cette chaîne d'information basée sur le partage des connaissances et compétences vise à nourrir l'expertise collective de manière transversale pour que chacun puisse s'approprier toute la valeur d'Open.

Webi'Share en 2020, c'est :

- Près de 60 Webi'Share
- 2900 inscriptions
- Un taux de participation en constante évolution, avec une moyenne de 47 participants par session
- Une page dédiée sur notre intranet contenant tous les replays vidéos et présentations

## 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.

Face à l'épidémie de covid-19, nous soutenons également depuis avril 2020 **l'AP-HP Fondation pour la recherche.**

L'AP-HP et ses 39 hôpitaux sont en première ligne dans la gestion de l'épidémie Covid-19. Le nombre de patients qui y sont suivis et l'excellence de sa recherche clinique en font un acteur crucial dans la lutte contre les épidémies.

Les dons collectés sont intégralement affectés au fond d'urgence dédié :

- à la recherche sur le Covid-19
- au soutien aux équipes de l'AP-HP



**Gardons  
le lien !**

Nous avons redoublé d'efforts en 2020 pour garder le lien avec nos collaborateurs et compenser la distance qui nous était imposée. Grâce à **Gardons le lien**, nos managers se sont collectivement investis dans un programme vidéo publié sur notre réseau social interne. Le but de cette initiative était de partager simplement son quotidien, le vécu face au confinement, les dernières news clients, son environnement. Le tout face à son écran d'ordinateur, filmé et enregistré par les applications le permettant. Nos co-présidents et autres managers du comité exécutif se sont eux aussi prêtés à cette action de transparence et de proximité, essentielle dans la période que nous traversons.



Open prolonge son engagement sociétal en le mettant au service du monde associatif

Le mécénat de compétences, encadré par la **Loi Aillagon** d'août 2003, est le don d'expertises professionnelles ou personnelles/humaines de collaborateurs, pendant leur temps de travail et en accord avec leur employeur, à des structures d'intérêt général locales (associations, fondations ou collectivités territoriales dans certains cas).



Le mécénat de compétences est un dispositif qui répond à un triple enjeu :



**des associations** qui doivent à la fois trouver des ressources alternatives face à la baisse régulière des subventions publiques et se professionnaliser dans leur développement,



**des entreprises** qui cherchent des réponses concrètes, visibles et opérationnelles à leurs stratégies RH et RSE,



**des collaborateurs** qui revendiquent de trouver du sens dans leur parcours professionnel en s'impliquant de façon active dans la solidarité.

Les bénéfices de l'engagement solidaire Open

- **+ de SENS** ! en répondant à des besoins sociétaux de vos territoires
- **+ de COMPÉTENCES** ! en travaillant sur des problématiques alternatives, différentes et enrichissantes
- **+ d'ADAPTABILITE** ! en construisant une réponse et des livrables spécifiquement liés au monde de l'intérêt général

- + de **FIERTE D'APPARTENANCE** ! en s'identifiant via un engagement concret de terrain aux valeurs portées par Open
- + d'**ENGAGEMENT** ! en valorisant son savoir-faire professionnel et ses soft skills

Open est accompagné par son partenaire KOEO, **structure pionnière en France** exclusivement dédiée au déploiement opérationnel de dynamiques de mécénat de compétences entre le secteur associatif d'intérêt général et les entreprises et leurs collaborateurs. Elle s'est construite autour d'un credo : la société civile ne pourra répondre à ses enjeux sociétaux qu'au travers de partenariats pragmatiques et locaux entre secteur lucratif et non lucratif. KOEO a rejoint dès sa création différents mouvements au sein desquels elle partage et porte les valeurs et la vision d'une entreprise tournée vers l'intérêt général.



En 2020, Open a enregistré les indicateurs suivants :

**+873,5 jours réalisés par 83 collaborateurs auprès de 38 associations en réalisant 116 missions.**

Quelques exemples de missions réalisées :

Associations	Vocation des associations	Missions Open
FONDATION L'ELAN	Accompagne, soigne, accueille et loge plus de 8.500 enfants, adolescents et adultes souffrant de troubles psychiques, d'addiction ou vivant avec des troubles de l'autisme	Rédiger un cahier des charges pour la migration d'un Systhème Intégré de Gestion de Bibliothèque
ARMEE DU SALUT	Engagée dans la lutte contre l'injustice, l'exclusion, la traite des êtres humains, la prostitution ou l'esclavage	Former les salariés de l'association aux outils bureautiques
L'ENVOL	Lutte contre l'exclusion due à la maladie en organisant des séjours et programmes entièrement gratuits pour les enfants malades et leurs familles	Recueillir les témoignages et retours d'expérience des familles bénéficiaires
SOATATA	Assistance au développement éducatif dans le sud de Madagascar	Construire les cahiers des charges/Specifications du site web de l'association
MOULIN DU PONT-RU	Agit sur les questions écologiques, du lien social et de la transmission en apportant des réponses concrètes, accessibles et locales	Aider l'association à traduire en anglais et/ou arabe des documents pour leurs bénéficiaires
UNAPEI	Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis	Participer à l'organisation des espaces de stockage
MONIELO	Aide à l'enfance au Congo	Auditer les réseaux sociaux de l'association
GIAA	Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes	Participer au développement du projet MathsDV
ELLSA	Ensemble un Lieu pour des Liens Solidaires à Achères	Rejoindre le pôle atelier de l'épicerie solidaire d'ELLSA
KODIKO	Réfugiés et salariés en entreprise	Auditer le parc informatique de l'association/sécurité/MàJ
UN STAGE ET APRES	Bien s'orienter pour bien choisir (l'association qui rapproche l'école de l'entreprise)	Présenter votre métier dans la classe virtuelle d'un enseignant



## VIVRE LES MUREAUX

*Les Mureaux, une ville verte*

Monter des vidéos pour l'association

## FONDATION SIMPLON

*Fabriques solidaires et inclusives qui proposent des formations gratuites aux métiers techniques du numérique en France et à l'étranger*

Animer un atelier entretien technique

## UGOP

*Association culturelle : propose des ateliers artistiques et numériques pour tous dans le 12e arrondissement de Paris.*

Finaliser et développer les 2 sites web de l'association



**Et si, Etre Open, c'était aussi courir ensemble pour une bonne cause ?**  
#Passion #Ethique #Responsabilité



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 2020, compte tenu de la situation de pandémie, nous n'avons pas été en mesure de participer à des courses caritatives.

### Organisation du temps de travail

2020 : Périmètre UES Open (96% de l'effectif global en 2020) : les données sont agglomérées au niveau des sociétés Open SAS, Smart Fi, La Netscouade, Kynapse

### L'absentéisme

**Le taux d'absentéisme de l'entreprise est de 3.40%**, en baisse par rapport à 2019 (3.59%).

### Santé et sécurité au travail

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

	2020	2019	2018	2017	2016
Nombre d'accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents de trajet)	14	33	29	28	28
Taux de fréquence	2,53	5,79	5,24	5,25	5,44
Taux de gravité	0.40	0,39	0.31	0,33	0,31
Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	14	22	21	23	23

### Bilan des accords signés avec les organisations syndicales

Pour l'année 2020, Open recense en termes de bilan sur les accords collectifs :

#### **Accords signés :**

Accord sur l'imposition de jours de congés payés et de RTT

#### **Accords en vigueur :**

Accord sur la garantie d'évolution des salaires de certains représentants du personnel

Accord de mise en place d'une Union

Economique et Sociale (UES)

Accord de périmètre

RTT

Prime vacances

Travail de nuit

Participation

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

DUE astreinte

DUE droit à la déconnexion

DUE télétravail

DUE mutuelle prévoyance

Plan d'action Egalité Professionnelle

#### **Accords dénoncés**

Néant

### 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 pour lesquels l'entreprise a mis en place des procédures et des mesures spécifiques.

Des Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) ont été élues par les membres des Comités Sociaux et Economiques (CSE).

Leurs missions : 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 CSE s'appuie notamment sur des enquêtes - à l'occasion de chaque maladie ou accident professionnels graves, des inspections trimestrielles des sites en collaboration avec les CSSCT.

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 CSE** : identification, recommandation et mise en place des actions ou logiques de prévention ainsi que des indicateurs associés pour en valider l'efficacité.

## 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 Responsabilité. Les formes de discrimination sur lesquelles Open lutte couvrent 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.

Afin de garantir la continuité de nos bonnes pratiques, la formation sur l'inclusion et l'agilité professionnelle « Vivre Ensemble la Diversité » a été déployée aux populations ressources humaines et managers.

université de la  
performance  
de open

L'e-learning au service de notre performance  
Nouveau module « Vivre Ensemble la Diversité »

Parce que la Diversité est au cœur de nos préoccupations,  
nous réaffirmons notre volonté de donner toujours plus de sens  
à notre valeur Éthique & Responsabilité.



Par son engagement sociétal et son adhésion au cadre législatif et réglementaire, Open s'attache à ce que ses collaborateurs ne fassent pas l'objet d'une quelconque discrimination à quelque titre que ce soit.

Afin de garantir la continuité de nos bonnes pratiques, nous vous proposons ce nouveau parcours de formation « Vivre Ensemble la Diversité » autour de l'inclusion et de l'égalité professionnelle, au service de vos fonctions et missions.

A travers un parcours complet et interactif, elles ont pu :

- Repérer les situations discriminatoires et non-inclusives, les diagnostiquer, y remédier et obtenir du feedback tout en découvrant les bonnes pratiques
- Vivre les situations les plus diverses basées sur un grand nombre de critères : égalité femme/homme, âge, origine, conviction religieuse, orientation sexuelle, handicap, activité syndicale

## 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.

### Objectifs/Réalisés 2020\* :

proportion de femmes recrutées: 27% // **26 %**  
proportion de femmes dans l'effectif total : 25% // **28%**

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

**Objectifs//Réalisés 2020\* :**

proportion de femmes ayant changé de position/coefficient dans l'effectif total des salariés ayant eu un changement de position/coefficient : 25% // **26%**

**Qu'en matière de formation,** Open reconnaît l'importance fondamentale des actions visant à permettre aux hommes et aux femmes de développer leur compétence et leur qualification en relation avec les besoins de l'entreprise. La formation professionnelle constitue un investissement important pour l'entreprise et un des leviers pour résorber les inégalités entre les hommes et les femmes.

**Objectifs//Réalisés 2020\* :**

proportion de femmes dans l'effectif formé : 25% // **27%**

*\*Les indicateurs proportion de femmes dans l'effectif formé, proportion de femmes dans l'effectif et taux de promotion des femmes présentés ici sont déterminés sur le périmètre Open UES, représentant en 2020 96% de l'effectif global.*

**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 2020 :** Réduction à 3% des écarts significatifs tant qualitativement que quantitativement des salaires entre les hommes et les femmes par une action de sensibilisation faite auprès 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 est fière d'afficher pour la troisième année consécutive son indice de 94 points /100\*.**

*"Nous sommes fiers et heureux que les valeurs d'Open soient retranscrites dans cette note remarquable à laquelle nous accordons une attention particulière." Guy Mamou-Mani, co-Président d'Open*



Cet indicateur récompense :

- D'une part la conviction d'Open sur l'indispensable égalité de traitement
- D'autre part l'efficacité des actions déployées

(\* 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)



Open et ses 12 marraines de l'Ouest s'engagent pour accompagner les jeunes filles issues de quartiers populaires et de zones rurales dans leur orientation professionnelle, grâce à l'association **Capital Filles**.

Notamment dans la construction de leur projet durant leur année de terminale, dans les domaines techniques, scientifiques et industriels où la parité F/H n'est pas encore à l'équilibre.

### Les actions mesurées 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 au plan opérationnel par les directions :

- IT Services
- Agences Digitales & Solutions
- Directions transverses (DRH, DAF, DPSI, Qualité, Achats, Communication...)

#### *\*Périmètre France*

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 France, Ouest, Nord, Est, Sud-est), est portée sur :

- Le **recrutement de collaborateurs** en lien avec le plan de recrutement annuel de l'entreprise,
- **L'intégration et le suivi individualisé des collaborateurs** durant la période d'essai,
- Le **suivi et le maintien dans l'emploi** des collaborateurs lors de l'entretien professionnel,
- Le **développement de l'employabilité et des compétences de nos collaborateurs en étroite collaboration** avec notre Institut de formation (l'Institut Open),
- Ce travail est réalisé en étroite collaboration avec le manager et supérieur hiérarchique du collaborateur TH sur le terrain.

Ce plan d'actions opérationnel est réalisé en étroite collaboration avec le manager et supérieur hiérarchique du collaborateur en situation de handicap.

L'action de la Mission Handicap d'Open se concentre également sur :

- Le **développement de nouveaux partenariats** avec les entreprises issues du Secteur Adapté et Protégé
- Les **actions de co-traitance** avec les entreprises adaptées spécialisées autour de l'IT : ASCENSI, ATIMIC,
- L'enrichissement **d'un catalogue de prestations** provenant des ESAT, EA. Ce catalogue en version électronique est distribué aux gestionnaires Open en matière d'achats responsables (Prestation pour les petits déjeuners, plateaux repas, aménagement d'espaces verts...).

En 2020, la politique Handicap d'Open s'est traduite par des résultats positifs sur les aspects :

- **Recrutement : 3 collaborateurs recrutés en 2020** vs 7 en 2019
- **Taux d'emploi : 1.43\* en 2020** vs 1.70 en 2019
- **Adaptation de poste et du temps de travail** : pas de nouvelles adaptations de postes (idem en 2019)

La politique d'Open en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap a pour ambition de:

- Augmenter le nombre de personnes recrutées sur les fonctions IT mais également support de l'entreprise donc avoir une démarche d'ouverture vers les fonctions de type assistantat, commerce, gestion ou Ressources Humaines.
- Nouer de nouveaux partenariats avec les entreprises actives et présentes sur le marché (EA, GESAT)
- Profiter de l'accompagnement de l'EPEC (Ensemble Paris Emploi Compétences) pour nous aider à identifier et recruter les collaborateurs dont le profil s'inscrit dans notre plan de recrutement.
- Poursuivre nos efforts de sensibilisation et de communication auprès des collaborateurs de l'entreprise au travers de nouveaux supports d'informations.

Notre volonté est d'agir collectivement en tant qu'entreprise HANDI-ACCUEILLANTE.

*\*Périmètre Open UES*

#### 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 Responsabilité dans la cadre de la RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise).

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.

Notre parcours de formation obligatoire « Vivre Ensemble la Diversité » illustre cette volonté.

#### 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 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.

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 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.

Depuis 2016, il est 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 2019 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, depuis 2016, 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 Middledenext(1).**

Ce Code a été rédigé par Middledenext 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] Middledenext 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.
- Une politique de Cadeaux & Invitations a été déployé en 2018 sur tout le périmètre de l'entreprise. Cette politique définit les cadeaux et invitations avant de rappeler les règles et obligations des salariés ainsi que les bonnes questions à se poser lorsqu'un salarié est confronté à cette situation. Enfin, la politique aborde le comportement à adopter en cas de manquements avérés ou suspects.
- Un dispositif d'alerte interne est 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).
- Suite à une première phase d'identification du personnel le plus exposé en 2019, un dispositif de formation clair et adapté a été initié en 2020 pour le personnel concerné. En effet, afin de garantir la continuité de nos bonnes pratiques, nous avons déployé un nouveau parcours de formation « Lutte Anticorruption » autour du respect des règles anticorruption, au service des fonctions et missions de nos managers.



A travers ce Serious Game, nos managers formés ont pu :



### L'e-learning au service de notre performance Nouveau module « Lutte Anticorruption »

Dans le cadre de la conformité d'Open à la Loi Sapin 2 - Anticorruption, Open a adopté le code de conduite de Middelnext<sup>SM</sup>

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.

- Connaître les règles anti-corruption
- Être sensibilisé aux risques
- S'auto-réguler et reconnaître les situations à risque
- Modifier leurs comportements à risque au quotidien
- Acquérir de bonnes pratiques anti-corruptions
- Connaître les principaux DO's & DON'Ts

Ces formations seront renouvelées de façon récurrente sur les années futures.

- Un processus d'évaluation des tiers est déployé. 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 ;
- Mise en place de politiques de gouvernance s'inscrivant dans notre référentiel interne :
  - Politique de 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. Cette dernière est en cours de formalisation. Sa mise en application est prévue pour 2021.
  - Politique garantissant l'exercice et le respect du droit des personnes
- 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 ;
- Actions périodiques de réévaluation et de mise à jour des traitements de données impactant nos processus métiers ;

### **Actions déployées pendant l'exercice sociale 2020 :**

- Déploiement des exigences RGPD dans les procédures opérationnelles de notre système de management de la qualité ;
- Mise à jour des registres de traitement

---

### **EVASION FISCALE**

---

En tant qu'entreprise de services du numérique, Open est présente essentiellement en France mais également dans 4 pays européens et évolue dans un environnement en évolution permanente.

Les échanges entre les filiales de ces pays sont limités et strictement encadrés et chacune des sociétés du groupe fait l'objet d'une veille fiscale permanente.

Nous sommes de ce fait faiblement exposés aux risques fiscaux.

Open prend en compte tous les facteurs existants au sein de cet environnement pour s'assurer d'anticiper, d'analyser les options, et de prendre les bonnes décisions fiscales, même en cas d'incertitude.

## 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 vétérinaire, 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 en 2020 représente 13,5% du chiffre d'affaires consolidé (vs 12,1% en 2019).**

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 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 2018, 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 notre monde en représentant également un facteur de performance pour l'entreprise Open, acteur de référence des premières sociétés de services du numérique français 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 R 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 environnementale, sociale 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 CDAP 2010)

Une charte élaborée par la médiation du crédit aux entreprises et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAP). Basée sur le volontariat, elle comporte dix engagements de 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 des 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 comprises l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

#### 5 / Mise en œuvre et suivi des engagements

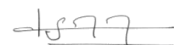
La présente charte fait partie intégrante des Conditions générales d'Achats ou de tout autre contrat auquel il y fait référence, et s'applique à l'ensemble des fournisseurs d'Open, doivent eux-mêmes relayer ces dispositions à leurs propres fournisseurs, y compris dans les pays non signataires des conventions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

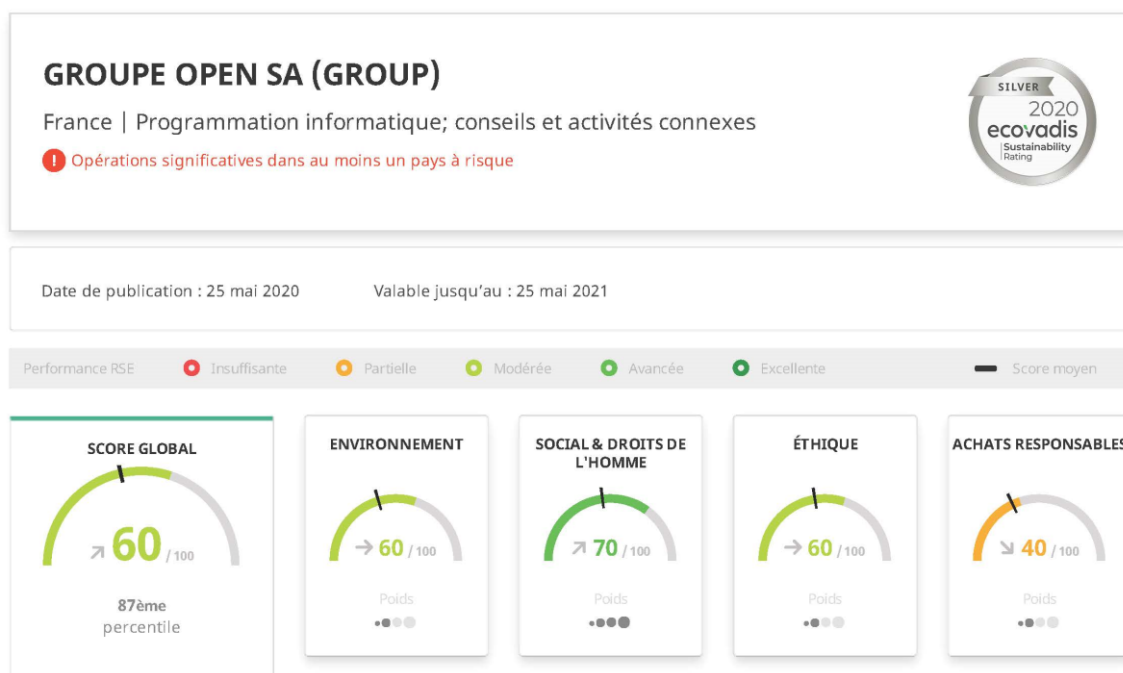
Ainsi, Open s'efforce de réduire son impact négatif dans les domaines qui le concernent, de respecter la législation et les normes environnementales, et d'améliorer en permanence la performance environnementale de ses activités.

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 Mai 2020 affichant une notation de 60/100.**



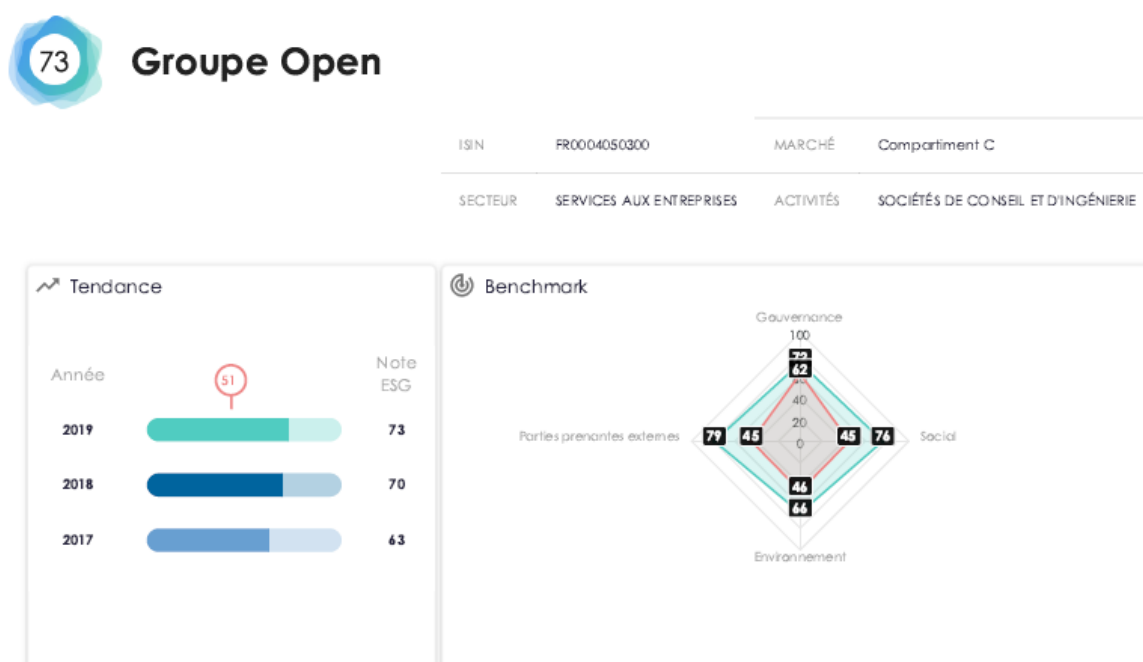
Depuis l'adhésion de l'entreprise au Pacte Mondial des Nations Unies en 2009, Open s'est attaché à sensibiliser et former ses collaborateurs sur les mesures positives à adopter pour limiter l'impact environnemental. La valeur de l'entreprise Ethique & Responsabilité s'incarne ainsi au travers de l'engagement 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 201219, Open a obtenu en 2020 les résultats ci-dessous :

*\*Gaïa Rating, agence de notation RSE d'EthiFinance, Cible : PME-ETI cotées en France. Evaluation du niveau de transparence et de performance des 230 premières PME-ETI cotées en France.*

**Note ESG : 73 en 2020 vs 70 en 2019. Benchmark : 51**



## 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 d'accompagner les commerciaux 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**

Les consommations d'eau et d'électricité, les tonnages des déchets et le bilan carbone concernent le périmètre Open SAS, soit 92% de l'effectif global.

#### **Pour le papier/carton : 0,4 tonnes de déchets collectés**

Ces données ne concernent que le site de Lille (Lambersart), appuyé par les prestations de la société ELISE.

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

La collecte et le traitement des déchets de sept implantations Open est effectué par la ville ou par le bailleur et par conséquent ne sont pas comptabilisés dans le reporting.

#### *Indicateurs de collecte et de valorisation du papier/carton pour l'année 2020*

TONNAGE DE DECHETS COLLECTES (KG)	KG DE CO <sub>2</sub> PRESERVE
390,5	976

#### *Indicateurs de collecte et de valorisation du papier/carton pour l'année 2019*

TONNAGE DE DECHETS COLLECTES (KG)	KG DE CO <sub>2</sub> PRESERVE
947	2368

Le volume de CO<sub>2</sub> préservé est obtenu selon le multiplicateur appliqué par le fournisseur PAPREC à savoir tonnage\*2.5 (kg CO<sub>2</sub>e / tonne de déchet).

#### **Valorisation des déchets :**

Grâce au procédé exclusif de sur-tri, ELISE sépare les papiers de bureau en 7 qualités différentes. Cette façon de trier, aussi précise, permet de remettre le papier dans la chaîne de recyclage de la meilleure façon qu'il soit : **une feuille de papier peut ainsi être recyclée 5 fois en feuille de papier.** (Si cette feuille de papier était mélangée à du carton, des journaux, enveloppes... elle ne pourrait alors qu'être recyclée en papier de basse qualité, utilisé pour les prospectus, les emballages, le papier à usage domestique).

Chaque déchet collecté par ELISE suit **la filière de valorisation organisée par les éco-organismes français** avec le souci de privilégier les circuits de valorisation les plus courts possibles, tout en respectant les spécificités et réglementations de chaque filière. Dans ce cadre, ELISE travaille en partenariat avec les principaux Éco-organismes agréés par le ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie et les opérateurs spécialisés dans la **valorisation des déchets**.

Avec ELISE, Open participe également à **la création d'emplois locaux durables et non-délocalisables, pour des personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion**.

100 tonnes de papier trié et recyclé, ce qui correspond à la production annuelle de 1400 personnes au bureau, permettent la création de 1 emploi durable. Source : <https://www.elise.com.fr/les-dechets-recycles/recyclage-papier.html>

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 travaillons également 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 : 1,8 tonnes de déchets collectés

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 procèdent ensuite à leur enlèvement pour les retraiter.**

**Quantité de déchets DEEE collectés en 2020 par AfB : 1,8 tonnes\*** (vs 4,3 tonnes en 2019).

Du 1 janvier 2020 au 31 décembre 2020, 4 collectes ont été effectuées et 261 appareils informatiques et mobiles d'un poids total de 1,8 tonne ont été traités.

36% des appareils pourraient être commercialisés à nouveau via la destruction de données, les tests de matériel, l'achat de pièces, la réparation, la mise à niveau et le nettoyage.

Le détail des équivalences en Fer, énergie et CO<sub>2</sub> des déchets DEEE collectés est présenté dans le tableau ci-dessous :

	Equivalent en Fer (Kg)	Equivalent en Energie (kWh)	kg de CO <sup>2</sup>
PC	8 468	33 641	8 211
Ordinateur Portable	1 255	10 551	2 728
Ecran plat	287	6 382	1 631
Total	10 010	50 573	12 569

\*Périmètre Lannion, Tours, Nantes, Toulouse

#### 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 : **1 582 m<sup>3</sup> en 2020** (1 109 m<sup>3</sup> en 2019) sur le périmètre de Tours, Lille et Lannion.

#### Consommation d'énergie

**Pour la consommation d'électricité**, le chiffre 2020 pour la France\* est de **1 313 MWh**.

*\*La consommation d'électricité déterminée en 2020 couvre 11 des 14 sites d'Open SAS : Aix-en-Provence, Chasseneuil du Poitou, Lannion, Lille, Nantes, Metz, Monbonnot, Strasbourg, Toulouse, Tours, Villeurbanne.*



Depuis 2010, Open soutient l'ONG Tree-Nation dont la vocation est de reboiser le monde. L'entreprise a ainsi fait grandir 3 forêts, pour un total de plus de 3000 arbres, en les offrant à ses différentes parties prenantes.

Open renforce chaque année son engagement sur le même principe, pour pratiquer l'écologie au quotidien, et allier réussite commerciale et protection active de l'environnement : en 2019 une nouvelle forêt est ainsi en développement dans la mangrove au nord-ouest de Madagascar.

Pour sensibiliser et engager ses collaborateurs, ses clients, ses candidats, ses partenaires mais aussi



toutes autres personnes, Open a diffusé, fin 2019 sur YouTube et relayée sur les réseaux sociaux, une vidéo présentant les bénéfices d'une terre boisée et l'impact de la déforestation sur l'atmosphère, la faune et la flore, la fertilité des sols et les économies locales. Pour chaque vue de cette vidéo, Open plante un arbre. Une campagne a été préparée et sera diffusée sur les réseaux sociaux en 2020 pour relayer un maximum cette vidéo et ses messages.

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 :

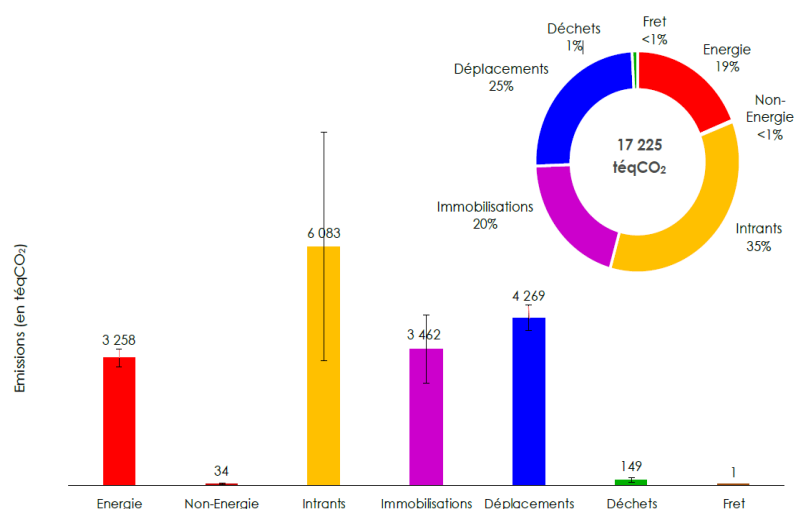
- + L'évaluation des émissions de GES générées en 2016 par l'ensemble des activités
- + La hiérarchisation du poids de ces émissions en fonction des activités et sources d'émissions
- + Des propositions d'actions et pistes d'orientation à court, moyen et long terme permettant de réduire les émissions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

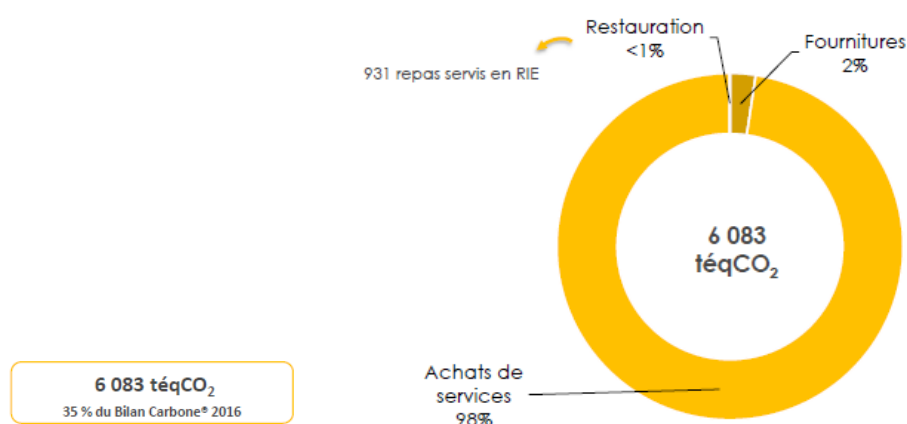
**Dans le cadre de cette étude, 17 225 teqCO<sub>2</sub> ont été générées par l'activité d'Open sur le périmètre Open SAS en 2016. Les émissions sont décomposées par poste du Bilan Carbone comme suit :**





**Les émissions proviennent majoritairement du poste Intrant (35% du bilan global, 6 083 tCO<sub>2</sub>) du fait des achats de prestations de services.**

*Les incertitudes liées aux émissions du poste intrant sont importantes en raison de la part prépondérante d'achats de services de ce poste (99%). En effet, les incertitudes fournies par l'ADEME pour les facteurs d'émissions en kgCO<sub>2</sub> / k€ HT de prestations de services sont élevées et peuvent atteindre 80%.*



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

Dans le cadre de sa politique RSE et de son souhait de limiter son empreinte Carbone, Open met en place **une indemnité kilométrique pour l'utilisation des vélos personnels**.

L'utilisation d'un vélo personnel est indemnisée à hauteur de 30 euros/mois calendaire pour une durée maximale de 6 mois par année civile. Cette indemnisation est exclusive de toute autre indemnisation de frais de déplacement de quelque nature que ce soit.

**Concernant le parc automobile, il recense en 2020 : 100 véhicules** dont 8% véhicules hybrides et 2% de véhicules 100% électriques.

Les véhicules peu émetteurs de gaz à effet de serre (hybrides et électriques) sont par ailleurs privilégiés par Open lors de renouvellements de véhicules.

A noter : CAR POLICY OPEN à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 :

Open s'oriente vers une flotte plus «verte», en proposant un catalogue constitué exclusivement de véhicules hybrides (\*) et électriques.

(\*) hybride classique (non rechargeable) et hybride rechargeable

En 2020, **le taux de CO<sub>2</sub> pour l'ensemble du parc est de 101gr/km\***, (similaire à l'année 2019).

\* Somme des taux d'émission de CO<sub>2</sub> des 101 véhicules/divisé par 101

**Les émissions de CO<sub>2</sub> des véhicules personnels des collaborateurs (Périmètre groupe) :**

Nombre de kilomètres parcourus en 2020 : **1 104 810,00 km** (vs 2 784 847 km en 2019).

**Emission de CO<sub>2</sub> : 280 teq CO<sub>2</sub>** (vs 705 en 2019)

Concernant le déplacement des collaborateurs en train ou en avion, Open via son prestataire Selectour a enregistré les données suivantes sans surprise bien inférieures par rapport à 2019 de la consommation de CO<sub>2</sub> 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).

2020			
Aérien* (teqCO <sub>2</sub> )	Ferroviaire* (teqCO <sub>2</sub> )	Total (teqCO <sub>2</sub> )	kgeq CO <sub>2</sub> / collaborateur
31,70	4,88	36,58	56,01
2019			
Aérien (teqCO <sub>2</sub> )	Ferroviaire (teqCO <sub>2</sub> )	Total (teqCO <sub>2</sub> )	kgeq CO <sub>2</sub> / collaborateur
137	16	153	129

\*Périmètre groupe



Toujours dans une démarche de limiter son empreinte carbone, Open a intégré dans l'ensemble des sites de son dispositif web, un label « CO<sub>2</sub> Neutral Website ».

Ce label mesure les émissions de CO<sub>2</sub> générées par chaque site Web d'Open et les compense automatiquement en plantant des arbres dans un projet de reforestation initié avec notre partenaire, l'ONG Tree-Nation qui a pour ambition de « reboiser le monde ».

Open s'engage également pour un Numérique Responsable à travers la signature du Manifeste Planet Tech'Care.



Syntec Numérique entouré de ses partenaires lance l'initiative Planet Tech'Care afin de mettre à la disposition d'acteurs engagés les outils pour réduire l'empreinte environnementale du numérique.

Planet Tech'Care est une plateforme d'accompagnement qui vise à :

- Accompagner les entreprises dans leur stratégie environnementale
- Soutenir les acteurs de la formation dans le développement des compétences en matière de Numérique Responsable

A travers la signature de ce Manifeste, Open reconnaît ainsi que les changements environnementaux constituent un enjeu majeur pour l'humanité sur lequel les acteurs du numérique ont un impact et doivent se mobiliser.

## Tableau Récapitulatif des indicateurs de performance

2020	Indicateurs	Valeur	Unité	Périmètre
Economique	Chiffre d'affaires	296	M€	Groupe Open
Economique	Résultat net des activités poursuivies	5	M€	Groupe Open
Economique	Résultat opérationnel courant	12,7	M€	Groupe Open
L'excellence au service des clients	Taux de satisfaction clients   Prestations à engagement*	92	%	IT Services
L'excellence au service des clients	Taux de satisfaction des clients   Assistantes techniques*	90	%	IT Services
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Effectif total*	3 516	Nombre	Groupe Open (hors Neos-SDI)
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Population féminine*	28	%	Groupe Open
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Embauches féminine CDI*	27	%	Groupe Open
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Moyenne d'âge/F	40	ans	Groupe Open
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Moyenne d'âge/H	40	ans	Groupe Open
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Embauches 2020	593	Nombre	Groupe Open
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Taux de cooptation (Productifs CDI)*	25	%	Open SAS
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Taux de turn over*	18,4	%	Groupe Open
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Charge de personnel	207,04	M€	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Nombre de collaborateurs formés	49	%	Open SAS
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Nombre de jours de formation	7 396	Nombre	Open SAS
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Taux d'absentéisme	3,4	%	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Nombre d'accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents d)	14	Nombre	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail	2,53	Nombre	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Taux de gravité des accidents avec arrêt de travail	0,4	Nombre	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	14	Nombre	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Proportion de femmes dans l'effectif formé	27	%	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Proportion de femmes promue	26	%	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Politique Handicap : recrutement	3	Nombre	Open UES
Valoriser l'énergie du Mieux Vivre chez Open	Politique Handicap : taux d'emploi	1,43	Nombre	Open UES
Servir l'éthique des affaires	Sous-traitance	13,5	%	Groupe Open
Engagement responsable	Recyclage papier/carton	0,4	Tonnes	Lambersart
Engagement responsable	DEEE	1,8	Tonnes	Lannion, Toulouse, Nantes, Tours
Engagement responsable	Consommation eau	1 582	M <sup>3</sup>	Tours, Lambersart, Lannion
Engagement responsable	Consommation électricité*	1 313	MWh	11 des 14 sites d'Open SAS : Aix-en-Provence, Chasseneuil du Poitou, Lannion, Lille, Nantes, Metz, Monbonnot, Strasbourg, Toulouse, Tours, Villeurbanne.
Engagement responsable	Parc automobile	100	Nombre	Groupe Open
Engagement responsable	Taux de CO2 pour l'ensemble du parc	101	gr/km	Groupe Open
Engagement responsable	Emission de CO2 du parc véhicule*	280	teq CO2	Groupe Open
Engagement responsable	Emission CO2 aérien*	31,7	teq CO2	Groupe Open
Engagement responsable	Emission CO2 ferroviaire*	4,88	teq CO2	Groupe Open
Engagement responsable	Emission CO2 air + fer par collaborateur	56,01	kgeq CO2/collaborateur	Groupe Open

\* Indicateurs vérifiés par les Commissaires aux comptes

Périmètres	
Open UES	96% Effectif global
Open SAS	92% Effectif global
IT Services	89% Effectif global
Effectif global CDI	99% Effectif global



# 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, le périmètre couvert est restreint, Open n'ayant pas organisé sur les autres filiales la centralisation de ces mêmes indicateurs :

- Pour les indicateurs portant sur la rémunération, l'emploi de personnes en situation de handicap et la santé et sécurité au travail, le périmètre couvert est Open UES, soit 96% de l'effectif global en 2020.
- Pour les indicateurs portant sur la formation, le périmètre couvert est Open SAS, soit 92% de l'effectif global en 2020.

## Exclusion

La société Neos-SDI, détenue par Open depuis son acquisition en novembre 2020, n'est pas incluse dans le périmètre de reporting d'Open en 2020. Les données de cette société seront intégrées au reporting social de l'année 2021.

## 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 au 31 Décembre 2020.

Les données relatives aux effectifs sont calculées sur la base d'un nombre de collaborateurs physiques (intégrant les alternants - excluant stagiaires et intermittents) et pas un « Equivalent Temps Plein », incluant les effectifs CDI à l'étranger.

Les données relatives aux recrutements sont exprimées en nombre de collaborateurs recrutés.

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.

La formule de calcul du turn over est :  $(\text{Entrées} + \text{Sorties})/2 - \text{sur} - \text{Effectif début de période}$

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

La formule du taux de cooptation :  $\text{nombre de candidats recrutés ((productifs - CDI - Périmètre Open SAS France) dont la source de recrutement est renseignée par "cooptation" dans la Demande d'embauche (DAE) et dans l'extrcat dédié du SIRH « WAO »}.$

## 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

La période de reporting couvre l'ensemble de l'année civile 2020 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 des émissions de gaz à effet de serre, pas de prestataires dédiés permettant de gérer le sujet, pas de datacenters à l'étranger ...).

Aussi, les informations environnementales (hors consommation d'électricité et émissions de **CO<sub>2</sub>** liées aux déplacements des collaborateurs) présentées portent uniquement sur les 14 sites d'**Open SAS** : Aix-en-Provence, Bordeaux, Chasseneuil du Poitou, Lannion, Levallois-Perret, Lille, Nantes, Metz, Monbonnot, Rennes, Strasbourg, Toulouse, Tours, Villeurbanne.

Les consommations d'électricité couvrent 11 des 14 sites d'Open SAS. Sont exclus les sites de Levallois-Perret, Bodeaux et Rennes, pour lesquels la consommation d'électricité est prise en charge par le gestionnaire de l'immeuble et refacturé par la suite dans les charges de copropriété.

Les émissions de **CO<sub>2</sub>** liées aux déplacements des collaborateurs sont déterminées sur le périmètre Groupe.

**Concernant les données d'émissions de CO<sub>2</sub> issues des déplacements du personnel par train**, celles-ci sont fournies directement par la SNCF et transférées automatiquement à notre prestataire Selectour. Les émissions sont déterminées sur la base des facteurs d'émission fournis par la SNCF en fonction du type de train choisi.

**Concernant les données d'émissions de CO<sub>2</sub> issues des déplacements du personnel par avion**, celles-ci sont déterminées par notre prestataire Selectour.

**Le taux de CO<sub>2</sub> de l'ensemble du parc automobile du Groupe est calculé sur la base des informations fournies sur les cartes grises des véhicules détenus par le Groupe.**

**Concernant les émissions de CO<sub>2</sub> issues des déplacements des collaborateurs utilisant leurs véhicules personnels, la formule de calcul utilisée est la suivante :**

Nombre de kilomètres parcourus \* facteur d'émission d'un véhicule particulier à puissance et motorisation moyenne (0,253 Kg **CO<sub>2</sub>**e/km : source Base Carbone® de l'ADEME).

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 2020, 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 45 à 53
	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 21
	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 21 à 38
	<b>Engagements sociétaux</b> en faveur du développement durable	Engagement décrit dans la totalité du Rapport DPEF.



# WE EMPOWER YOUR DIGITAL WORLD

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

