



*Faire du numérique le
vecteur de transformation
pour un monde
respectueux
des valeurs humaines
et environnementales.*

RAPPORT RSE
JUIN 2022

NOTRE ENGAGEMENT, NOTRE MANIFESTE

Nous vivons une période unique de l'Histoire de l'humanité où le numérique fait advenir un monde nouveau. Les technologies numériques bouleversent tous les secteurs d'activité, refaçonnent l'ensemble des interactions sociales, influencent nos existences, notre relation au travail, nos modes de consommation et plus largement nos modes de vie. Une mutation sans précédent qui a connu une accélération spectaculaire avec la pandémie et qui a renforcé encore l'omniprésence du digital.

Ce monde nouveau est riche de promesses... mais aussi de risques.

Santé, éducation, inclusion sociale, travail, transports, loisirs, protection de l'environnement et transition écologique ...: dans tous ces domaines, parmi d'autres, le numérique rend possible ce qui hier encore était inimaginable.

Ses potentialités sont immenses, laissant espérer non seulement de vastes progrès dans les secteurs concernés mais aussi et surtout une amélioration des conditions de vie pour le plus grand nombre, la réduction des inégalités, de nouvelles dynamiques de solidarités.

Ce monde nouveau comporte également des risques car le numérique peut - entre autres - mettre en danger le droit, les libertés individuelles et menacer la vie privée. De même, la sécurité ne va pas de soi. La multiplication des cyberattaques rappelle que la confiance est l'un des enjeux les plus importants de notre époque.

Les entreprises, publiques ou privées, comme les administrations et l'ensemble des services publics ont un rôle déterminant à jouer pour

que notre monde puisse tirer le meilleur parti du digital et se prémunir contre ses dangers au bénéfice de la société tout entière.

Ensemble, nous devons le construire pour qu'il ne répercute pas les défauts du précédent, pour qu'il soit plus humain, plus inclusif, plus respectueux de l'environnement. En tant qu'acteur de cette révolution, nous nous sommes donné la mission d'aider, d'accompagner et de soutenir nos clients, publics ou privés, dans leur contribution à ce nouveau monde. Et d'en être nous-même un contributeur actif.

Avec *agilité*, car c'est un monde extrêmement mouvant, innovant, complexe et en évolution incessante.

Avec *responsabilité* pour un monde en transition, que nous voulons ouvert et respectueux des droits de chacun, et dans lequel le numérique doit être un outil au service de la liberté et non un moyen de surveillance généralisée.

Et en faisant preuve enfin d'un *engagement* total dans l'intérêt de nos clients comme de toutes nos parties prenantes et, au-delà, de la société toute entière.

Cela signifie pour nous de ne pas sacrifier l'éthique à la performance, mais au contraire de comprendre que l'éthique peut et doit être un levier de performance.

C'est ainsi que nous entendons être pour toutes nos parties prenantes leur **Partenaire de confiance**.

Cette vision s'incarne dans notre raison d'être :

**« Faire du numérique le vecteur de transformation
pour un monde respectueux
des valeurs humaines et environnementales »**

Nous nous y engageons. Parole d'Open !



Frédéric SEBAG
co-Président d'Open



Guy MAMOU-MANI
co-Président d'Open

SOMMAIRE

1 / PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES

2 / LA STRATEGIE RSE

3 / VALEURS HUMAINES

METTRE NOTRE EXCELLENCE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DE NOS CLIENTS

Maintenir un niveau de satisfaction élevé

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

VALORISER L'ENERGIE DU « MIEUX VIVRE CHEZ OPEN »

Proposer à nos candidats et collaborateurs une expérience créatrice de valeur

Garantir un parcours d'évolution dynamique des compétences et des carrières

Assurer un traitement équitable pour tous

Développer une culture d'appartenance de nos collaborateurs

SERVIR L'ETHIQUE DES AFFAIRES

Consolider notre mise en conformité anti-corrupcion et protection des données personnelles

Respecter strictement les normes éthiques

Intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans notre politique d'achat

4 / VALEURS ENVIRONNEMENTALES

S'ENGAGER POUR LE CLIMAT ET AGIR POUR UN NUMERIQUE PLUS RESPONSABLE

Sensibiliser et former nos managers et collaborateurs aux enjeux climatiques

Mesurer l'empreinte carbone pour mieux réduire les émissions de GES

Intégrer dans nos services les exigences de l'écoconception et l'accessibilité numériques

5 / INDICATEURS DE PERFORMANCE

1/ PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES

“Nous sommes dans une période unique dans l’histoire de l’humanité où le numérique va permettre de construire un nouveau monde. Un nouveau monde que nous devons construire ensemble, dans la mixité, dans la diversité pour qu’il ne répercute pas les défauts du précédent. D’aider pour qu’il soit plus humain, plus respectueux de l’environnement.

Open a la volonté que sa raison d’être ne constitue pas une déclaration de principe mais soit au contraire le moteur d’un engagement qui se traduise par des actes concrets, tant à l’intérieur de l’entreprise que vis à vis de ses clients et plus largement de ses parties prenantes. Notre conviction est que la raison d’être soit une raison d’agir et de contribuer à la transformation de la société grâce au numérique.”

Frédéric Sebag, Guy Mamou-Mani, co-Présidents 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.

Open est résolument au service d’un monde réconciliant performance et éthique, liberté et protection dans l’espace numérique, création de valeur économique et respect de nos valeurs.

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 IT et digitale.



Agilité

Adopter une culture et une organisation qui favorisent la création de valeur comme la rapidité des réponses, en s’appuyant sur un état d’esprit audacieux.

Responsabilité

Affirmer notre rôle sociétal dans ses trois dimensions : économique, environnementale et sociale, par des initiatives de progrès fortes et permanentes alignant nos actions à nos convictions.

Engagement

Satisfaire avec excellence et authenticité nos clients comme nos collaborateurs dans une logique d’avenir.

STRATEGIE 2024 - #IMPACT24

Notre vision du numérique comme vecteur essentiel de transformation de la société était prémonitoire. Cela non seulement d'une manière générale car le numérique touche tous les aspects de la société, mais aussi dans son accélération car cette transformation s'est renforcée avec la crise sanitaire: école à distance, télémedecine, télétravail, pour ne citer que quelques domaines des plus visibles.

Plus globalement, la société a évolué pour exprimer vis-à-vis des entreprises une plus grande responsabilité et une plus grande contribution à ce qu'il est convenu d'appeler le bien commun.

« We Empower your Digital World » est pour nous bien plus qu'un slogan.

Notre vision :

Le digital bouleverse les modèles économiques comme les interactions entre les individus. Il fluidifie les modes de fonctionnement des organisations et simplifie le quotidien des personnes en facilitant leurs démarches administratives ou leurs achats par exemple. Open fonde son action sur cette vision positive de la transformation du monde induite par le numérique.

Nous mesurons également les dangers qu'il recèle, notamment en matière de respect des libertés et de la vie privée. Le digital a fait émerger un « monde de traces » indélébiles où tout se sait, se suit, se piste, et où règne l'immédiateté. Open veille à un usage positif des technologies numériques afin d'en faire non seulement des outils de performance mais aussi de protection des libertés. Open s'attache ainsi à un maximum de transparence de ses actions en direction de ses clients comme envers ses collaborateurs.

« Si le digital comporte comme indiqué des dangers dont nous sommes conscients, il est surtout porteur de formidables opportunités. Il peut et doit être un vecteur de transformation pour concourir à un monde plus respectueux des valeurs humaines et des valeurs environnementales auquel nous avons la volonté de contribuer. »

Frédéric Sebag, co-Président d'Open

Pour 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 pointue
- En étant customer centric, avec une priorisation des enjeux clients dans chaque action et décision,
- En digitalisant sa plateforme d'entreprise pour améliorer son adhérence au marché autant que sa rapidité

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

La mission d'open, pour les décideurs des 1000 premières entreprises françaises (publiques et privées), est de les doter d'atouts IT et Digitaux indispensables à leur performance, en :

- _les conseillant dans leur trajectoire de Transformation Digitale,
- _concevant, réalisant et opérant des systèmes d'information agiles, résilients et sécurisés,
- _apportant des solutions logicielles innovantes en mode Saas »

Pour tracer le chemin vers cette ambition, Open s'est fixé des objectifs à horizon 2024 et aboutir ainsi à un positionnement en 5 axes :



UNE OFFRE TECHNOLOGIQUE, TROIS ACTIVITES

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

Avec quelle offre?

Une proposition de valeur technologique déclinée sur 4 grandes expertises au service de la transformation IT & Digitale de nos clients, s'accompagnant d'une gamme de services de bout en bout:

MOVEtoCLOUD

MODERNISER VOS APPLICATIONS ET INFRASTRUCTURES

DATA

TRANSFORMER VOS DONNÉES EN OR NUMÉRIQUE

MODERN DIGITAL WORKPLACE

RÉINVENTER LES MODES DE TRAVAIL

DEVOPS

ACCÉLÉRER ET SÉCURISER VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE



Trois activités principales pour servir de bout en bout la trajectoire de transformation de nos clients:

#1 Digital Consulting

Conseil stratégique, organisationnel, opérationnel en Transformation Digitale

Conseil Communication Digitale (social media, plateforme web, contenus riches)



Conseil technologique, spécialisé en Data et Intelligence Artificielle (*Vision & Innovation stratégiques, Modèle Opérationnel, Data & IA, Architecture Data & Cloud*)



#2 IT & Digital Services

Expertises et industrialisation des applications et des infrastructures permettant un engagement de moyens ou de résultats au travers d'un dispositif industriel

Avec un focus sur les 4 grandes thématiques technologiques, tout en couvrant une offre complète de services et compétences pour transformer et optimiser le système d'information tout au long de son cycle de de vie,

Accompagné par une démarche visant à piloter la trajectoire de transformation vers les modes de production les plus engageants, depuis l'engagement de moyens jusqu'aux opérations les plus forfaitaires.

Expertises Technologiques



Expertises Cycle de vie

- Assistance à Maitrise d'Ouvrage
- Testing
- Développement d'applications | Agilité
- Gestion du patrimoine applicatif
- Gestion et supervision des infrastructures
- Support Fonctionnel

Transformation | Externalisation | Centre de Services

Cette performance industrielle est assurée par un dispositif de production au coeur de notre proposition de valeur répondant aux enjeux majeurs des DSI : La réduction des coûts, L'évolutivité du SI et la prise en compte des enjeux de plateformes, La réponse aux impératifs réglementaires et de Time To Market

Ce dispositif propose une organisation structurée, des processus industriels, des expertises reconnues et un socle commun d'outils innovants, le tout soutenus par une démarche d'amélioration continue.

- 3 Centres spécialisés sur les grands métiers de l'IT : Testing, Application Management, Cloud & Infrastructures management
- 6 Centres spécialisés sur une ou plusieurs technologies, avec un centre de développement et de testing basé à Bucarest.

3 Centres de Production Métiers

- **Testing TMMi**
CERTIFIED LEVEL 3
 Conseil / Services / Outillage
- **Application Management**
 Conception & Développement
 Gestion du patrimoine Applicatif
- **Cloud & Infrastructure Management**
 Infogérance / Hébergement
 Cybersécurité / RPA



6 Centres de Production Technologiques

- **IoT - Informatique industrielle
Modern Digital Workplace**
 Conseil / Services / Outillage
- **Mobilité / Portails / Géo**
- **Front Office / Proximité**
- **Data**
- **Microsoft (Neos-SDI)**
- **Développement & Testing**
 Nearshore à Bucarest
 (Francophone en UE)

Plus de 1 500 collaborateurs investis dans un mode de production innovant

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, TMM13) 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.

#3 Digital Solutions

Plateformes SaaS : Accélérateurs de Transformation Digitale

- | | |
|-------------------------|--|
| Promotion Immobilière | Prim promo
<small>by open</small> |
| Financement | Xloan
<small>by open</small> |
| Marketplace | IZBERG
<small>an open company</small> |
| SMART Digital Workplace | Swizi
<small>by open</small> |

MARCHES ET CLIENTS

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



HISTOIRE

« Depuis que nous avons fondé Open en 1989, le monde a radicalement changé pour devenir pleinement digital. Notre plan stratégique à horizon 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 expertises IT déjà acquises par Open depuis sa naissance et environnement digital. Open est devenu le partenaire de la transformation IT et digitale des entreprises, un cateur d'un nouveau genre que nous appelons une Entreprise de Services du Numérique ».

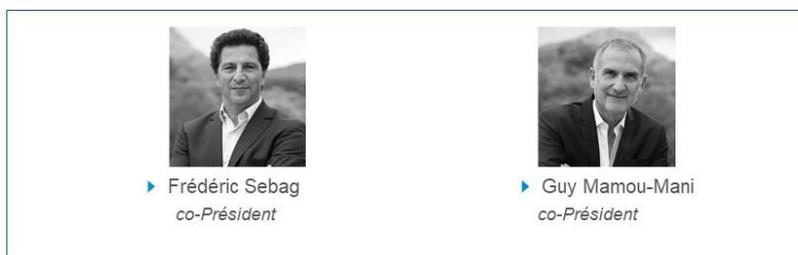
Guy Mamou-Mani, Frédéric Sebag, co-Présidents

- **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
- **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

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** :



Open accompagne ses clients en offrant un service de proximité. Ainsi, l'entreprise est présente en France dans 14 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**
- 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.

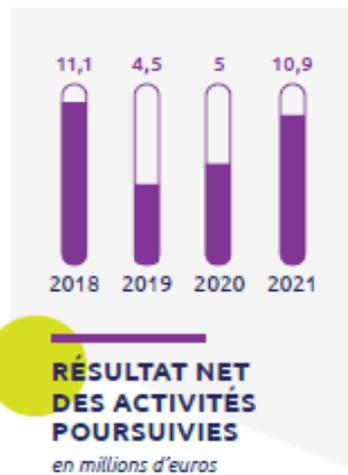
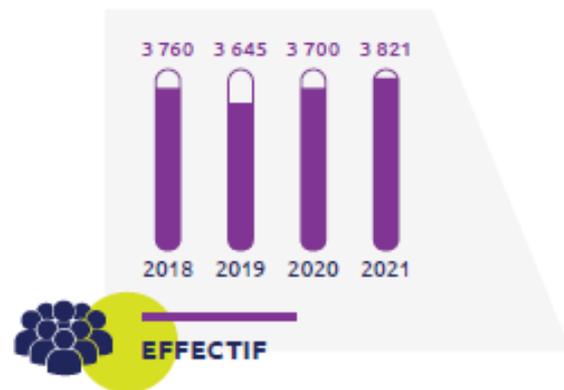
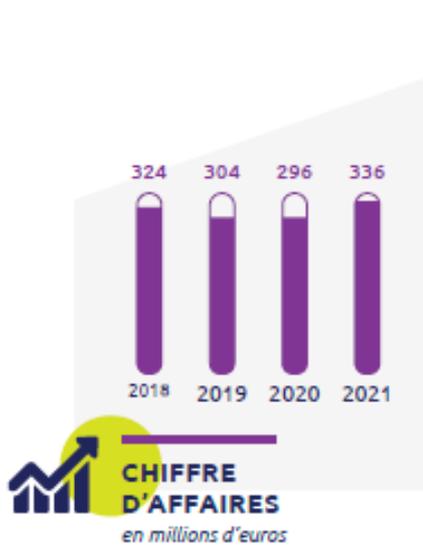
Pour l'Ile-de-France, chacune se décline par secteur d'activité clients. Elles sont dirigées par un Directeur de BU en charge du développement commercial ainsi que du déploiement de la stratégie d'Open sur son périmètre.

Cette activité intègre également la Direction du Delivery, managée par Cyrille Boquillon.

La Direction des activités Digital Consulting, managée par **Hervé Claverie** et Fakhri Ouaihi, met à disposition des clients les leviers d'une transformation digitale réussie au travers de ses expertises : Kynapse - Cabinet de Conseil en Transformation Digitale, spécialisé en Datascience et Intelligence Artificielle et La Netscouade - l'Agence digitale en Communication Corporate.

L'activité Digital Solutions, managée par Hervé Claverie, propose ainsi des plateformes Saas, véritables accélérateurs de la transformation digitale.

CHIFFRES CLÉS PUBLIÉS



Ces chiffres intègrent la société Neos-SDI, acquise en Novembre 2021.



LA STRATEGIE RSE DE L'ENTREPRISE

Open, au travers de sa raison d'être, a défini sa stratégie RSE en structurant ses initiatives existantes en **cohérence avec** ses valeurs humaines et environnementales.

La **stratégie RSE** de l'entreprise comporte 4 ambitions qui constituent le périmètre d'action, elles-mêmes soutenues par des engagements.

1. **METTRE NOTRE EXCELLENCE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION 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

2. **VALORISER L'ENERGIE DU "MIEUX VIVRE CHEZ OPEN"**

Proposer à ses candidats et collaborateurs une expérience créatrice de valeur

Garantir un parcours d'évolution dynamique des compétences et des carrières

Assurer un traitement équitable pour tous

Développer une culture d'appartenance des collaborateurs

3. **SERVIR L'ETHIQUE DES AFFAIRES**

Consolider la mise en conformité anticorruption et protection des données personnelles

Restreindre strictement les normes éthiques

Intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans sa politique d'achat

4. **S'ENGAGER POUR LE CLIMAT ET AGIR POUR UN NUMERIQUE PLUS RESPONSABLE**

Sensibiliser et former nos managers et collaborateurs aux enjeux climatiques

Mesurer l'empreinte carbone pour mieux réduire les émissions de GES

Intégrer dans nos services les exigences de l'écoconception et l'accessibilité numérique

Evaluation tiers _ Ecovadis sustainability Rating, Gaia Index Rating,

Open s'inscrit dans une démarche active de progrès reposant sur sa raison d'être et ses valeurs.

La contribution de l'entreprise à la réduction des impacts sociaux, sociétaux et environnementaux s'effectue 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, notamment et d'améliorer en permanence la performance de ses activités.

Open s'appuie pour cela 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.

L'évaluation de la Responsabilité Sociétale des Entreprises par EcoVadis est un service visant à évaluer la manière dont l'entreprise a intégré les principes de la RSE dans ses activités et leur impact. La notation EcoVadis récompense nos efforts en matière de RSE, nous permettant une mise en conformité vis à vis des politiques d'achats de nos clients.

La dernière évaluation date de Mai 2021 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 sociétal et environnemental de son activité.

En tant que société cotée en 2021, Open a participé comme tous les ans à l'évaluation de ses données extra-financières via l'indice Gaïa* :

Note ESG : 75/100 portant sur les données 2020 vs 73 en 2020.

* Research est l'agence spécialisée dans la notation des performances ESG des entreprises cotées sur les marchés européens. Gaïa Research est une marque d'Ethi-Finance, filiale du Groupe Qivalio. Gaïa Research évalue les entreprises de sa couverture selon un référentiel d'environ 170 critères pour la France et 75 critères pour l'Europe, répartis en 4 piliers : Environnement, Social et Gouvernance et Parties Prenantes Externes (ESG-PPE). Les notes vont de 0 à 100, où 100 est la meilleure.



Open, Signataire de la Charte Numérique Responsable de l'INR

Avec la signature de cette charte, Open affirme son engagement d'entrer résolument dans une démarche « Numérique Responsable » pour son organisation.

Et membre Adhérent intégrant ainsi un lieu d'échanges et de partages afin d'améliorer en continu notre démarche individuelle ou collective.

L'objectif : réduire l'empreinte du numérique, de nos collaborateurs dans leur utilisation en créant des valeurs durables et ainsi permettre une innovation responsable pour l'inclusion de tous. L'adhésion donne accès à un réseau d'expertises, précurseur sur le sujet, pour accompagner la mise en place des bonnes pratiques dans les entreprises, les associations, les ONG, l'éducation ou les collectivités.



CHARTE NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Le numérique révolutionne à une vitesse vertigineuse le fonctionnement des organisations. Il est source d'innovation et de progrès, reflétant leur modernité, jusqu'à en devenir la vitrine de leurs savoir-faire. Il peut être un formidable outil de création de nouvelles valeurs durables, plus respectueuses de l'environnement et plus éthiques envers la société s'il est encadré et réfléchi en terme d'impacts. Avec la signature de cette charte, nous affirmons nos engagements pour entrer résolument dans une démarche « Numérique Responsable » pour notre organisation.

1 Parce que le numérique est un acteur majeur d'émissions de Gaz à Effet de Serre, d'épuisement des ressources et d'affaiblissement de la biodiversité, participant activement au changement climatique, nous nous engageons à optimiser les outils numériques pour limiter leurs impacts et consommations :

- En prenant en compte le Cycle de Vie complet des équipements et logiciels, au service de la transition énergétique.
- En allongeant la durée de vie des équipements, même au-delà de leur amortissement comptable.
- En concevant de manière responsable les services numériques et en intégrant des technologies ou des dispositifs proactifs vis-à-vis des Objectifs de Développement Durable de l'ONU.
- En favorisant des usages et des pratiques limitant les consommations de matériels, de ressources, d'énergies et de consommables.
- En considérant nos déchets comme une ressource et leur traitement comme une source d'emplois participant au développement de l'économie circulaire.
- En privilégiant l'utilisation de sources d'énergies renouvelables.

2 Parce que les services numériques peuvent être sources d'exclusion sociale, d'individualisation et d'obsolescence matérielle et logicielle, nous nous engageons à développer des offres de services accessibles pour tous, inclusives et durables :

- En généralisant une démarche d'achats responsables avec l'adoption de clauses sociétales et environnementales.
- En concevant des applications accessibles à tous (y compris pour les personnes en situation de handicap dans le respect du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (RGAA)), fonctionnant avec des connexions à débit limité et n'exigeant pas une puissance d'équipements de dernière génération.
- En revisitant les applications autour des 3 U : Utiles, Utilisables, Utilisées pour en simplifier l'usage en intégrant l'accessibilité universelle pour réussir l'e-inclusion de tous.
- En associant l'utilisateur à la conception pour éviter des outils surdimensionnés et améliorer progressivement le niveau de conformité des services en ligne.

3 Parce que l'avenir des organisations passe par un usage du numérique transparent et rassurant pour tous, nous nous engageons pour des pratiques numériques éthiques et responsables :

- En développant des usages raisonnés des données et services dans une démarche éthique vis-à-vis des impacts sur l'environnement et les populations.
- En ne collectant que les données utiles et nécessaires au service des utilisateurs, afin de limiter les risques en matière de vie privée et impacts environnementaux en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- En favorisant la diversité des recrutements et l'égalité professionnelle femmes/hommes, et plus particulièrement dans le périmètre de nos activités autour des métiers du numérique.
- En améliorant les conditions des travailleurs du numérique en interne et en externe.
- En s'inscrivant résolument dans des dispositifs d'éthique algorithmique sur l'utilisation et la protection des données, notamment au regard de l'intelligence artificielle.
- En déployant et valorisant la démarche RSE auprès de l'ensemble des collaborateurs.
- En faisant connaître la politique RSE auprès des parties prenantes externes pour les impliquer dans notre démarche et notre engagement envers le Numérique Responsable.

4 Parce que la transition vers un numérique responsable est indispensable pour assurer la résilience des organisations, nous nous engageons à rendre le numérique mesurable, transparent et lisible :

- En respectant les normes communes pour collecter, rassembler, analyser et partager les données sur les impacts des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

- En participant à une démarche collaborative de conception et d'évaluation des services numériques en adéquation avec les réels besoins.
- En restant innovant dans l'utilisation de nouveaux outils pour collecter des données et assurer leur analyse avec transparence et visibilité.

5 Mais aussi parce que le numérique est un formidable levier de création de valeurs, et parce que demain s'écrit aujourd'hui, nous nous engageons à favoriser l'émergence de nouveaux comportements et valeurs :

- En incluant l'innovation sociale dans la définition de nouveaux systèmes et services numériques.
- En valorisant les initiatives internes qui mobilisent l'organisation, favorisent les collaborations transversales et le bien-être au travail.
- En rationalisant nos procédures pour réduire les consommations de ressources, tout en privilégiant la qualité et la création de nouveaux emplois.
- En sollicitant l'engagement et l'expertise de nos parties prenantes sur des productions collaboratives, autour de l'emploi, l'inclusion, le bien-être et la qualité de vie.
- En permettant aux générations futures d'innover pour construire un monde ouvert à l'autre soucieux de l'équilibre des écosystèmes et du bien-vivre ensemble.
- En suivant les indicateurs de performances et de conformité pour l'atteinte des objectifs RSE.
- En proposant des axes d'amélioration.



La Netscouade, Agence digitale en communication corporate, filiale d'Open est depuis Juin 2021 Certifiée Afnor « RSE Agences Actives » avec une note de 55/100 suite à l'évaluation de son niveau de maturité RSE.



VALEURS HUMAINES

METTRE NOTRE EXCELLENCE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DE NOS 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.

Tout en étant garant du respect de l'entreprise vis-à-vis du règlement européen, Catherine Faria devient 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.

Sa mission sera :

- 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 2021 est de 95%*** (vs 92% en 2020) sur la base de 84,4% de retours clients (vs 83% en 2020). 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 2021 est de 93,3%** (vs 90% en 2020), soulignant la pertinence de l'adéquation des ressources au besoin client, sur la base des 93,8% 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).

** Le taux de satisfaction client relatif aux prestations à engagement est déterminé sur le périmètre des activités IT Services d'Open, représentant en 2021, 89% de l'effectif global.*

Selon Valérie Benvenuto, directrice générale, « *L'excellence au service de nos clients est l'un des axes stratégiques de l'engagement sociétal 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.* »

VALORISER L'ÉNERGIE 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

PROPOSER A SES CANDIDATS ET COLLABORATEURS UNE EXPERIENCE CREATRICE DE VALEUR

Open enregistre au 31 décembre **2021**, **3 821*** collaborateurs répartis sur **3 pays**, dont la France qui représente **97 %** de l'effectif global.

La population féminine représente 27% de l'effectif global vs 28% en 2020.

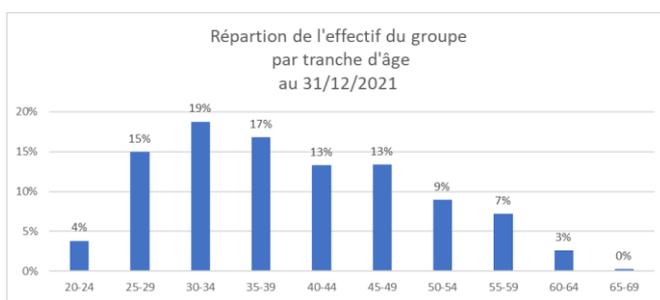
Au niveau des embauches, les femmes représentent **26%** des recrutements effectués en **2021** (vs 27% en 2020).

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.

2021	Effectif	%Effectif	%Femmes	2020	Effectif	%Effectif	%Femmes
France	3705	97%	27%	France	3406	97%	28%
Luxembourg	45	1%	13%	Luxembourg	46	1%	22%
Roumanie	71	2%	48%	Roumanie	64	2%	48%
Total	3821		27%	Total	3516		28%

* L'effectif total d'Open de 3 821 collaborateurs inclut la société Neos-SDI acquise par Open en novembre 2020 (non intégrée dans le périmètre d'analyse en 2020). Celle-ci compte 204 employés au 31 décembre 2021.

Répartition des effectifs par âge :



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

Moyenne d'âge/F : **39 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 :

- Utilisation soutenue du 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
- 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 CNum, 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.

	2021			2020		
	Nombre	CDI	Femmes	Nombre	CDI	Femmes
Embauches	920	92%	26%	593	92%	27%

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

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

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

La cooptation s'inscrit donc comme l'approche la plus qualitative et efficace pour développer l'entreprise et représente en 2021, **18% des recrutements***.

**Le pourcentage de recrutements issu du système de cooptation prend en compte les collaborateurs productifs d'Open SAS en CDI, représentant en 2021 83,4% des embauches au sein du groupe.*

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.

GARANTIR UN PARCOURS D'ÉVOLUTION DYNAMIQUE DES COMPÉTENCES ET CARRIÈRES

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 2021 **un taux de turn over de 21,8%** vs 18,4% en 2020.

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

Le Parcours professionnel au coeur du développement du Capital humain

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 ceux des clients, avec les évolutions métiers et technologiques face à un marché très concurrentiel.

De même, les collaborateurs nouvellement embauchés veulent mettre leurs connaissances à profit, les développer et se construire une expérience professionnelle enrichissante.

Le parcours professionnel permet de booster leur employabilité, qui s'articule autour:

Des compétences > c'est la capacité à mobiliser des savoirs, savoir-faire, savoir-être. Elles sont de deux natures :_Les hard skills, associées aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux technologies, aux langues._Les soft skills, qui traduisent les aptitudes comportementales, liées à l'efficacité individuelle et collective, et l'orientation business client.

De la performance > c'est la capacité à exploiter, mobiliser et à orchestrer ses compétences.

Du potentiel > c'est la capacité à évoluer rapidement et avec constance sur ses missions.

Ces trois éléments sont ensuite mis en regard des envies, des appétences, des aspirations de chaque collaborateur, afin de partager sur sa trajectoire professionnelle, quelle soit au sein d'une même fonction ou au travers de plusieurs fonctions, pour atteindre une fonction cible en s'appuyant sur le référentiel métiers et compétences Repères&Vous.

C'est cet ensemble, en évolution permanente, qui constitue le parcours de chacun, par l'évolution de ses compétences et le maintien ou le renforcement de son employabilité, au travers de 5 piliers :

- Les projets & expériences,
- Les formations & certifications,
- Le fait de bénéficier de tutorat ou mentorat,
- L'exercice de rôles (Team Manager • Tuteur • Formateur • Ambassadeur • Référent Offre)
- La participation aux communautés Practices et Squads

En s'appuyant sur le référentiel métier « Repères&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.

“Repères&Vous, c'est Offrir l'opportunité de grandir ensemble, d'élargir nos compétences, de définir conjointement un parcours professionnel créateur de valeur :

pour chaque collaborateur, pour nos clients et pour Open” Valérie Benvenuto, Directrice Générale, Directrice RH



Repères&Vous, c'est Un référentiel (Métiers Numérique, Commerce, RH)

- Mis à jour et complet
- Qui reflète l'offre proposée par Open
- Pour offrir à nos collaborateurs de la visibilité sur leur positionnement dans l'entreprise
- Par un descriptif des fonctions exercées chez Open.

Repères&Vous, c'est Des parcours

- Pour les aider à déterminer leur avenir chez Open
- En les informant des évolutions envisageables dans l'entreprise et des moyens
- Nécessaires pour les satisfaire

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.

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**

L'**Open&Change** est également un temps fort essentiel dans le parcours du collaborateur. Il a lieu à minima une fois tous les 2 ans et au retour de certaines périodes d'absence.



L'objectif de cet entretien est :

- d'échanger sur le parcours professionnel, les motivations et compétences, ainsi que les perspectives d'évolution
- Renforcer la proximité avec le manager et lui permettre de mieux connaître ses collaborateurs, pour mieux les accompagner
- valoriser chaque contribution et développer ainsi l'engagement de chacun
 - permettre aux collaborateurs de prendre du recul et définir ses objectifs de carrière/ professionnels et les moyens pour y parvenir
 - enfin optimiser son parcours professionnel chez Open.

Et en dehors de l'Open&Change, d'autres rendez-vous incontournables contribuent au suivi personnalisé des collaborateurs ainsi qu'à leur évolution au sein d'Open :

Le suivi de mission, 2 à 4 fois par an, Temps fort essentiel pour faire un point approfondi sur votre mission, la réalisation de vos objectifs, vos succès, vos difficultés.

Il a lieu avec votre manager, Responsable de projet ou Team Leader.

Les suivis de mission sont des éléments d'entrées de l'Open&Change : ils complètent le dispositif et permettent d'assurer un suivi formalisé régulier avec votre manager.

Le Feedback, Point ad-hoc pour échanger sur des sujets à la demande du collaborateur ou du manager, il s'agit d'un vecteur de communication privilégié entre vous et votre Chargé de Ressources Humaines. À partir de Pilot, il permet de vous exprimer sur votre activité et de partager des informations concernant votre satisfaction, vos éventuelles alertes. Lorsque vous renseignez un zoom activité, votre référent RH en est notifié. Votre manager peut le consulter.

Dans le cadre de la digitalisation des processus RH, Open a mis à disposition une plateforme dédiée à la réalisation des entretiens, objectifs et plans d'actions afin de permettre à ses managers et RH de gagner en productivité et piloter plus facilement l'activité grâce à une approche user-centric, data-centric, et business-centric.





Parce que la digitalisation de nos processus de staffing est un levier majeur de notre performance, nous avons mis en œuvre la solution Whoz pour :

- offrir nos meilleurs experts à nos clients,
- répondre à nos clients dans un temps record,
- favoriser la meilleure adéquation entre le besoin client et le profil/compétence identifié,

Le tout à partir d'une même plateforme, 100% adaptée au métier de la prestation intellectuelle, permettant de gagner en réactivité et en pertinence dans nos réponses clients.

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 **Practices Métiers et Practices Technologiques** 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 !

Practice. Testings Practice. Agilité Practice. AMOA

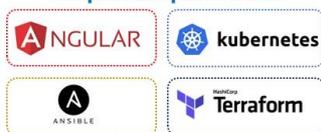
Open formalise son expérience au travers d'un programme interne national d'animation et de partage de connaissances : les Practices. Chaque practice organise la professionnalisation de la filière et la formation des équipes Open, les dote de kits méthodologiques et contribue à l'enrichissement de son 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.



⇒ **Réunir nos expertises, faire aboutir et partager nos initiatives au travers de projets !**

TRAINING

L'accès à la connaissance et à l'expertise pour tous



L'apprentissage par une mise en situation pratique permettant de manipuler une technologie et se construire un réseau de sachants chez Open

WORKSHOPS

Bâtir des projets innovants et enrichissants



De l'idéation vers la R&D, construire de véritables projets collaboratifs utiles pour illustrer et démontrer nos expertises, tester des nouveaux produits, et développer nos solutions

EVENTS

Partager et diffuser notre expertise



Développer nos meetups grâce à nos réalisations, bénéficier de l'expertise de nos partenaires, animer nos réseaux sociaux et enfin construire notre « blog technique »

Université de la Performance. Structure visant à maintenir et à contribuer à l'évolution personnelle et professionnelle de ses collaborateurs

Parce que nous comprenons notre marché, parce que nous connaissons nos clients, parce que la formation est l'un des piliers majeurs du parcours professionnel, nous mettons en oeuvre les formations les plus adaptées aux besoins de nos collaborateurs, à l'expression de leur potentiel et aux attentes des clients également.

L'Université de la Performance byOpen est une structure éducative interne. Elle met en œuvre des cursus de formations métiers destinés au corps commercial, technique et managérial. L'objectif consiste à les accompagner dans la réalisation de leurs objectifs et ainsi d'en augmenter leur efficacité.

Quels sont les enjeux des programmes de formation ?

- faciliter la mise en œuvre de la stratégie d'Open à l'aide de moyens méthodologiques.
- développer le partage de connaissances au sein de l'entreprise,
- favoriser la diffusion de bonnes pratiques professionnelles, enrichir les compétences et faire évoluer les comportements,
- accompagner les parcours de mobilité professionnelle.

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.



UP !! ou comment « grandir » en ligne

Management à distance, Programming, IA, Agilité, Testing, AMOA, Terraform, AWS, Microsoft... sont autant de thèmes sur lesquels chacun peut se former tout au long de l'année afin de monter en compétences ou de se perfectionner dans un domaine !

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.



Quelques chiffres clés arrêtés à fin décembre 2021 (Périmètre Open SAS, soit 88,5% de l'effectif total en 2021).

- 58% de collaborateurs formés
- 8 475 jours de formation réalisés soit 4,3 jours / collaborateurs formés

Formations technologiques (liées aux technologies informatiques de développement et d'infrastructure) : 43% des jours de formation réalisés

Formations métiers (Assistance à maîtrise d'ouvrage, métiers des clients d'Open, métiers autour des fonctions internes) : 53%

Formations linguistiques (Anglais) : 2%

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

ASSURER UN TRAITEMENT ÉQUITABLE POUR TOUS

Parce que la Diversité est au cœur de ses préoccupations, Open, via sa mission 2ID (Inclusion, Insertion, Diversité) réaffirme sa volonté de donner toujours plus de sens à sa valeur Responsabilité.

Open met en œuvre des dispositifs prioritaires pour lutter contre les discriminations, notamment au regard de :

_l'égalité professionnelle H/F,

_l'insertion sociale de personnes éloignées de l'emploi par la reconversion ou la formation, personnes en situation de handicap, chômeur longue durée.

_ le retour à l'emploi des générations séniors et juniors

Open, en tant que Signataire de la Charte de la Diversité s'engage par une démarche volontariste à déployer des actions concrètes en faveur de la diversité, progresser par des pratiques innovantes et à communiquer régulièrement dessus. Aujourd'hui, la Charte de la diversité, articulée autour de 6 articles, rassemble plus de 4000 organisations : entreprises, associations, acteurs de l'économie sociale et solidaire, établissements publics, collectivités locales.



SIGNER ET AGIR

La diversité est le fondement d'une société performante socialement et économiquement. Inscrite dans la politique globale, de l'entreprise ou de l'organisation, la Charte de la diversité a pour objet de favoriser l'égalité des chances et la diversité dans toutes ses composantes.

La Charte de la diversité contribue à développer un management respectueux des différences et fondé sur la confiance. Elle améliore la cohésion des équipes, source d'un meilleur vivre ensemble et donc de performances.

Les engagements de la Charte de la diversité, traduits en actions mesurées et évaluées régulièrement, sont facteurs de progrès social et économique. Leur mise en œuvre dans toutes les activités de l'entreprise ou de l'organisation renforce la reconnaissance auprès de toutes les parties prenantes internes et externes en France et dans le monde.

Par la signature de la Charte de la Diversité, nous, entreprise ou organisation, nous engageons à :

- 1 Sensibiliser et former nos dirigeants, et managers impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières, puis progressivement l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité
- 2 Promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes dans tous les actes de management et de décision de l'entreprise ou de l'organisation et en particulier dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines
- 3 Favoriser la représentation de la diversité de la société française dans toutes ses différences et ses richesses, culturelle, ethnique et sociale, au sein des effectifs et à tous les niveaux de responsabilité
- 4 Communiquer sur notre engagement auprès de l'ensemble de nos collaborateurs ainsi qu'à nos clients, partenaires et fournisseurs, afin de les encourager au respect et au déploiement de ces principes
- 5 Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue social avec les représentants du personnel
- 6 Evaluer régulièrement les progrès réalisés, informer en interne comme en externe des résultats pratiques résultant de la mise en œuvre de nos engagements.

Fait à PARIS, le 04/07/2022

Pour
OPEN
VALERIE BENVENUTO
Directrice générale

Secrétariat Général de la Charte de la Diversité
Yann Tanguy
Secrétaire Général

PRG - Les entreprises pour la Cité

Secrétariat Général de la Charte de la Diversité
15 rue de Milan 75009 PARIS - Tel : 07 78 02 72 18
www.charte-diversite.com

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.



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.

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 est fière d'afficher pour la quatrième 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)

Points obtenus	Nombre de points maximum des indicateurs calculables	
1- écart de rémunération (en %)	39	40
2- écarts d'augmentations individuelles (en points de %)	20	20
3- écarts de promotions (en points de %)	15	15
4- pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité (%)	15	15
5- nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations	5	10
NOTE OBTENUE (/100)	94	100

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.

Objectifs/Réalisés 2021* :

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

Ainsi, d'un point de vue qualitatif, les offres d'emplois sont rédigées de manière objective et non-discriminante afin de permettre sans distinction la candidature d'hommes et de femmes.

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

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

En conséquence, Open s'engage à assurer des conditions d'accès identiques à la formation tout au long de la vie professionnelle des hommes et des femmes.

**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 de l'UES OPEN, représentant en 2021 91% 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//Réalisés 2021* :

proportion de femmes ayant changé de position/coefficient dans l'effectif total des salariés ayant eu un changement de position/coefficient : 25% // **27%**

Objectifs//Réalisés 2021* :

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

Objectifs 2021 : 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.

Favoriser l'insertion sociale par la reconversion ou la formation

Open s'inscrit comme un acteur responsable et actif sur le terrain de l'insertion sociale et du retour à l'emploi de publics sensibles. Open est aujourd'hui, un partenaire de premier plan des Directions Informatiques et Digitales et participe de façon volontariste aux enjeux d'insertion sociale de ses clients.

La politique **Inclusion, Insertion, Diversité (2ID)** est portée sur le plan opérationnel par l'ensemble des directions, et ce, au plan national. Ce plan a la volonté d'intégrer et d'accompagner vers la réussite, dans leur dispositif respectif, des personnes en situation de difficulté ou de précarité sociale dont prioritairement les personnes éloignées de l'emploi (senior de plus de 52 ans, junior de niveau CAP/BEP, personnes en situation de handicap, chômeur de longue durée).

Les référents **de la Mission 2ID**, répartis au plan national sur les quatre grandes régions d'Open (Île-de-France, Nord, Grand-Ouest, Grand-Est) ont en charge les principales actions suivantes :

- Le recrutement de nouveaux collaborateurs : en lien avec le plan de recrutement annuel de l'entreprise et intégrant des critères de sélection assouplis par rapport à un recrutement classique ;
- L'intégration et le suivi individualisé des collaborateurs durant la période d'essai ; en accord avec le manager du collaborateur et le service RH de région afin d'envisager une adaptation de poste ou une adaptation du temps de travail ;
- Le suivi et le maintien dans l'emploi des collaborateurs lors de l'entretien professionnel ;
- Le développement de l'employabilité et des compétences des collaborateurs en étroite collaboration avec l'Institut Open de formation.

Ce plan d'actions opérationnel est réalisé en étroite collaboration avec le manager et le supérieur hiérarchique du collaborateur issu de l'Insertion Sociale et suivi opérationnellement par le responsable de la mission 2ID d'Open. L'action de la Mission 2ID d'Open se concentre également sur :

- Le développement de nouveaux partenariats avec les entreprises issues du Secteur Adapté et Protégé, les Entreprises d'Insertion (E.I), les ETTI (Travail Temporaire), les Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) : APF Entreprise ;
- Les actions de co-traitance avec les entreprises adaptées spécialisées sur l'insertion de personnes en situation de handicap, autour de l'IT : ARCESI, ASCENSI, INNOV&CO, ATIMIC, APF Entreprise ;
- L'enrichissement d'un catalogue de prestations réalisées par des personnes en situation de handicap, 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...).

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

- d'augmenter le nombre de personnes recrutées sur les fonctions IT mais également, sur les fonctions transverses de l'entreprise. L'objectif visé est d'avoir une démarche d'ouverture beaucoup plus forte en termes de recrutement sur les fonctions de type Assistanat, Commerce, Gestion ou Ressources Humaines;
- de nouer de nouveaux partenariats avec les entreprises actives et présentes sur la thématique de l'Insertion Sociale : **EI, ETTI, ACI, EA** ;
- de s'appuyer sur les entités publiques de l'emploi : POLE EMPLOI, CAP EMPLOI, AVE, EPEC, AVENIR INITIATIVE pour identifier et recruter les candidats éloignés de l'emploi en accord avec le plan de recrutement continu d'Open ;
- de poursuivre les efforts de sensibilisation et de communication auprès des collaborateurs de l'entreprise au travers de nouveaux supports d'informations.

Open a mis en place un axe de recrutement et de formation s'appuyant sur le recours à la **Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI)**. Cela concerne tout autant les personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières, les personnes en situation de handicap, que celles qui souhaitent simplement une reconversion professionnelle.

Depuis 2015, Open forme et accompagne chaque année plusieurs **promotions composées de 12 à 18 personnes** et ce avec un **taux de réussite (CDI) supérieur à 90%**.

Depuis 2019, Open s'associe à SIMPLON.CO - Réseau de la G.E.N (Grande Ecole du Numérique) - pour former les personnes en insertion sociale, plus de 10 personnes ont ainsi été formées au Développement Web ET Web Mobile.

Le dispositif de POEI + Alternance SIPLON.CO s'est poursuivi par la suite sur les activités de développement Java et sur les activités de Sécurité & Réseau d'infrastructure de production.

Enfin, Open procède à des recrutements directs en CDI/CDD en partenariat avec POLE EMPLOI, le CAP EMPLOI.

Trois dispositifs pour favoriser l'insertion sociale :

- **l'embauche directe (CDI ou CDD)** des personnes en difficulté d'insertion ;
- **la sous-traitance ou la co-traitance** avec une Entreprise d'Insertion, une Entreprise Adaptée ou à un Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) ;
- la mutualisation des heures de travail en insertion par **le recours au travail temporaire** via une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) ou une entreprise de travail temporaire classique (ETT) ou encore une association intermédiaire (AI).

Les actions mesurées en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

La politique Handicap d'Open, animée par la **Mission 2I.D (Inclusion, Insertion, Diversité)** au plan national, s'appuie sur l'ambition de :

- Recruter en CDI, CDD, Alternance (Apprentissage, Professionnalisation), Stages, les personnes animées par la volonté de rejoindre une Entreprise Digitale de premier plan
- Intégrer sereinement nos services et régions avec un dispositif RH et Managérial sur-mesure
- Former les collaborateurs en situation de handicap à nos métiers et expertises
- Développer les compétences et l'employabilité des personnes en situation de handicap tout au long de leur carrière.

La Mission 2I.D est dirigée par le Directeur du Recrutement & Chef de Mission 2I.D et composée de Référént(e)s Mission 2I.D présent(e)s et actif(ves) sur chaque région de France.

Le plan d'action des référents Mission 2I.D, sur le volet Handicap, est d'agir sur :

1. Le recrutement de collaborateurs T.H en lien avec le plan de recrutement annuel de l'entreprise,
2. L'intégration et le suivi individualisé des collaborateurs T.H durant la période d'essai,
3. Le suivi et le maintien dans l'emploi des collaborateurs lors de l'entretien professionnel,
4. L'adaptation du poste et de la situation de travail du collaborateur TH,
5. Le développement de l'employabilité et des compétences de nos collaborateurs en étroite collaboration avec notre Institut de formation (l'Institut Open),

Ce plan d'actions opérationnel est réalisé en étroite collaboration avec l'équipe de management (Directeur de projet, TeamLeader, Ressources Manager, N+1 plus globalement) du collaborateur en situation de handicap.

L'action de la Mission 2I.D sur le volet Handicap-se concentre également sur :

- Le développement de nouveaux partenariats avec les entreprises issues du Secteur Adapté et Protégé (EA, ESAT, ETI, ETTI)
- Les actions de co-traitance avec les entreprises adaptées spécialisées autour de l'IT : ARCESI, APF Entreprise, ATIMIC, INNOV&CO.
- L'enrichissement d'un catalogue de prestations provenant des Etablissements et Entreprises du réseau GESAT. 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, nettoyage des bureaux...).

En 2021, la politique Handicap d'Open s'est traduite par des résultats positifs sur les aspects :

- **Recrutement : 4 collaborateurs recrutés en 2021** vs 3 en 2020
- **Taux d'emploi : 1,60* en 2021** vs 1,43 en 2020
- **Adaptation de poste et du temps de travail : 5 en 2021** vs 0 en 2020

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.

DEVELOPPER UNE CULTURE D'APPARTENANCE DES COLLABORATEURS

Le rôle et la place de la marque employeur a été particulièrement challengé lors de la crise du Covid. Au-delà de nos prises de parole, cette période de turbulences 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. Nos valeurs, fortement incarnées, ont consolidé nos fondamentaux et nous permettent d'avancer avec cohérence et dans le respect de ce que nous sommes.

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

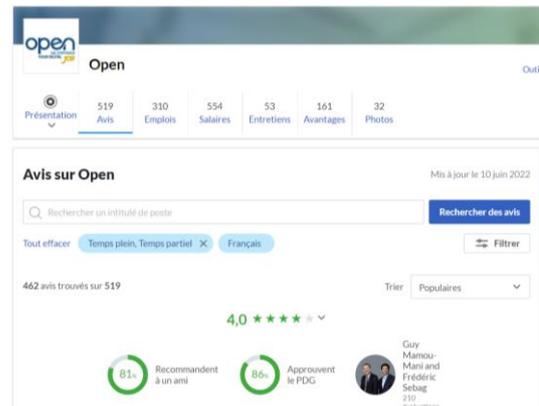
Bien que la quête de sens - tant d'un point de vue individuel que collectif – soit au cœur de la motivation de nos collaborateurs et de nos candidats, elle n'est pourtant pas nouvelle. Au sein d'Open, nous y

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]**.

Grâce à une marque employeur forte, nous pouvons « transformer les candidats idéaux en employés de qualité. Tout simplement ! »

C'est ce que **Glassdoor** propose dans l'évaluation des employeurs, sachant que la majorité des candidats lisent au moins 5 avis avant de se forger une opinion sur une entreprise. Cette approche correspond à la demande des demandeurs d'emploi et des employeurs - d'obtenir une perspective nouvelle sur ce qu'est réellement le travail dans une entreprise, d'après ses employés.



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'ÊtreOpen !



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.

#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 2021 : **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 2021, c'est :

- Près de 36 Webi'Share
- Plus de 1800 inscriptions
- Un taux de participation en constante évolution, avec une moyenne de 55 participants par session
- Une page dédiée sur l'intranet contenant tous les replays vidéos et présentations afin de permettre à tous ceux qui n'ont pu suivre ces sessions accèdent à cet apprentissage.

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.

Être Open, c'est aussi être socialement responsable !

MICRO-DON SUR SALAIRE

Open continue de renforcer sa responsabilité sociale et vous propose désormais le Micro-Don sur salaire, une solution de don participatif.

JE M'ENGAGE

Soutenez l'association de votre choix en réalisant un amont à l'euro inférieur sur le net à payer de votre salaire.

- ACCÈS FACILE
- DONS ACCESSIBLES À TOUS
- SOLUTION AUTOMATISÉE
- ENGAGEMENT LIBRE
- DÉDUCTION FISCALE DE 66%

Cliquez sur l'association qui vous intéresse !

COMMENT PARTICIPER ?

C'est simple, inscrivez-vous en quelques clics sur open.microdon.org

LES ASSOCIATIONS BÉNÉFICIAIRES

ÉDUCATION SANTÉ ENVIRONNEMENT

EN SAVOIR PLUS : rubrique « Je m'engage »

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 4 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

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 COMPETENCES !** 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 2021, Open a enregistré les indicateurs suivants :

+1045 jours réalisés par 90 collaborateurs auprès de 42 associations en réalisant 117 missions.

Quelques exemples de missions réalisées en 2021 :

Associations	Vocation des associations	Missions Open
LABEL TRANSITION PAR LABEL EMMAUS	<i>Label Transition est le fonds de dotation de Label Emmaüs, site lancé en 2016 par le Mouvement Emmaüs pour proposer une alternative aux sites de vente en ligne traditionnels et faire la promesse d'un achat solidaire en ligne</i>	Enseigner les bases du HTML ! [Formation "Chef-fe de projet e-commerce"]
L'ENVOL	<i>Lutte contre l'exclusion due à la maladie en organisant des séjours et programmes entièrement gratuits pour les enfants malades et leurs familles</i>	Traduire en Français les critères d'appartenance au réseau œuvrant pour les enfants malades
FED FOR KIDS	<i>A l'origine du projet, nous sommes deux entrepreneurs du web déjà investis dans des associations humanitaires. Nous parrainons alors 5 enfants au Vietnam, au Pérou, en Inde et en Tanzanie, afin qu'ils puissent manger et aller à l'école. Notre motivation: parrainer de nombreux autres enfants dans le besoin dans le monde...</i>	Participer au développement d'une application du moteur de recherche solidaire
BGE Paris	<i>BGE accompagne les entrepreneurs à toutes les étapes de la création/reprise d'entreprise, depuis l'émergence de l'idée jusqu'à l'appui au développement des jeunes entreprises, et ce quelle que soit la situation personnelle des porteurs de projet (demandeur d'emploi, allocataire du RSA, salarié, ...) et la nature de leur projet.</i>	Aider BGE Paris à optimiser la dématérialisation de ses livrables
ENFANTS D'ASIE	<i>Association qui vient en aide à plus de 10 500 enfants et jeunes défavorisés au Cambodge, Laos, Philippines et Vietnam. Son objectif est de soutenir ces enfants à se construire un avenir meilleur et sortir durablement de la pauvreté.</i>	Aider Enfants d'Asie à optimiser son CRM Sales Force
TOUT ATOUT	<i>Tout Atout permet à des jeunes dans une dynamique d'insertion de s'émanciper par la création artistique. L'association met en réseau des artistes, des acteurs du champ social et de la culture pour les embarquer dans des projets atypiques.</i>	Participer à la constitution d'une base de données
ARMEE DU SALUT	<i>La Fondation de l'Armée du Salut intervient principalement dans le domaine de l'action sociale et médico-sociale, de la protection et l'accompagnement de l'enfance et de l'adolescence, du soin, du handicap ou de la dépendance et du secours/aide alimentaire. Elle s'articule autour de 3 actions : Secourir, Accompagner et</i>	Développer une base de données de pilotage de compétences – TER

	<p>Reconstruire. La Fondation gère plus de 170 établissements et services dans 11 régions et 2 000 salarié-e-s sont au service des personnes.</p>	<p>Former les salariés de l'association aux outils bureautique</p>
ELLSA	<p>ELLSA - Ensemble Un Lieu Pour Des Liens Solidaires à Achères - est une association achéroise qui apporte une aide alimentaire participative, favorise le lien social et lutte contre l'isolement, protège l'environnement et promeut une consommation responsable. (épicerie solidaire en faveur de personnes précarisées, propose des centaines d'ateliers (cuisine, jardin, bien-être) chaque année, porte une AMAP et déploie le projet innovant d'économie circulaire Intégraterre (construction d'une ferme urbaine permaculturelle sur 7ha avec l'aide des citoyens).</p>	<p>Participer aux actions compostages de la ferme urbaine permaculturelle Intégraterre</p>
SECOURS CATHOLIQUE DE CORSE	<p>Le Secours Catholique - Caritas France appelle toute personne à s'engager pour vivre la rencontre, l'entraide et la joie de la fraternité. Nous renforçons les capacités de tous à agir pour que chacun accède à des conditions de vie dignes. Nous luttons contre les causes de pauvreté, d'inégalité et d'exclusion et proposons des alternatives, au service du bien commun.</p>	<p>Améliorer l'accès aux outils numériques de personnes fragilisées</p>
SINGA LYON	<p>SINGA est un mouvement citoyen international visant à créer du lien entre les nouveaux arrivants (réfugiés) et la société d'accueil, en créant et diffusant des outils pour tous.</p>	<p>Développer une solution numérique pour un entrepreneur de l'incubateur Singa</p>
VIVRE LES MUREAUX	<p>Le PTCE Vivre Les Mureaux a pour vocation de dynamiser le territoire en favorisant l'essor des projets d'économie sociale et solidaire qui ont un fort impact local et qui créent des emplois majoritairement non délocalisables tout en respectant les hommes et l'environnement.</p>	<p>Coacher des jeunes dans leur accès à l'emploi</p>
FONDATION SIMPLON	<p>Fabriques solidaires et inclusives qui proposent des formations gratuites aux métiers techniques du numérique en France et à l'étranger</p>	<p>Animer un atelier entretien technique, pitch de soi, témoignage d'une expérience professionnelle auprès des simplonien.nes, présenter une expertise technique auprès des apprenant.e.s</p>
UGOP	<p>Association culturelle : propose des ateliers artistiques et numériques pour tous dans le 12e arrondissement de Paris.</p>	<p>Participer à la formation en informatique des équipes d'UGOP Auditer le site internet de notre association</p>
ADMC - Les Musicales de Croissy	<p>Composée exclusivement de bénévoles, mélomanes, amoureux de la musique, elle propose des concerts de grande qualité ainsi que diverses activités culturelles autour de la musique telles que des conférences, dans ce cadre magnifique qu'est Croissy-sur-Seine et son Espace Chanorier, au cœur du Pays des Impressionnistes.</p>	
Le Jardin d'Alcinoos	<p>Le Jardin d'Alcinoos est une épicerie solidaire située 27 rue du Docteur Potain dans le 19ème à Paris. Leur objectif est d'aider toutes les personnes qui ont des difficultés financières en leur permettant d'acheter des produits alimentaires 5 fois moins cher qu'un commerce traditionnel.</p>	<p>Création interface Click & Collect</p>



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 2021, ce sont près de 110 collaborateurs qui se sont inscrits aux 3 courses sélectionnées par Open au travers de 16 villes, et soutenant 3 associations. Nous avons organisé deux courses connectées “plus vite que le cancer” et le challenge pour “la journée de la terre”. Et une en physique pour Odyssea Nantes.

En 2022, Open renouvelle l’initiative et propose à ses collaborateurs un programme de

- ▶ 12 courses à travers la France
- ▶ 10 villes représentées
- ▶ 10 associations soutenues

Et cette année, pour chaque inscription, 10 arbres seront plantés dans notre forêt [Tree-Nation](#) 🌳

Objectif : atteindre une forêt de 10 000 arbres sachant que nous sommes déjà à plus de 8 300 arbres.

🌍 **Ensemble, continuons d’agir pour un monde solidaire...et durable !**



Organisation du temps de travail

2021 : Périmètre UES Open (91% de l’effectif global en 2021) : les données sont agglomérées au niveau des sociétés Open SAS, La Netscouade et Kynapse.

L’absentéisme

Le taux d’absentéisme de l’entreprise est de 3.44%, en légère hausse par rapport à 2020 (3.40%).

Santé et sécurité au travail

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

	2021	2020	2019
Nombre d’accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents de trajet)	11	14	33
Taux de fréquence	1,84	2,53	5,79
Taux de gravité	0,34	0,40	0,39
Nombre d’accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	5	14	22

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales

Pour l'année 2021, Open recense en termes de bilan sur les accords collectifs :

Accords signés :	Plan d'actions et décisions unilatérales :	Accords en vigueur :
Accord sur les astreintes	DUE droit à la déconnexion	Accord sur la garantie d'évolution des salaires de certains représentants du personnel
Accord inter-entreprises relatif au minima salariaux applicables	DUE télétravail	Accord de mise en place d'une Union Economique et Sociale (UES)
Accord sur la procédure de négociation des accords au sein l'UES OPEN	DUE mutuelle prévoyance	Accord de périmètre RTT
	Plan d'action Egalité Professionnelle	Prime vacances
		Travail de nuit
		Participation
		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.

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.

CONSOLIDER NOTRE MISE EN CONFORMITÉ ANTI-CORRUPTION ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La loyauté des pratiques d'Open est portée par la reconnaissance du Global Compact qui renouvelle 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.



Pacte Mondial
Réseau France

DATE D'ADHÉSION AU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES
30 mars 2009

ATTESTATION D'ADHÉSION AU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES

remis à

OPEN

pour son engagement au respect des Dix principes du Global Compact des Nations Unies et plus largement aux Objectifs des Nations Unies.

OPEN est également adhérent du Pacte mondial Réseau France,
réseau local officiel du Global Compact des Nations Unies.

OPEN a publié sa Communication sur le Progrès (COP) au niveau GC Active sur le site du
Global Compact des Nations Unies, elle est donc à jour jusqu'au 18 juillet 2022.



SIGNATURE DE L'ORGANISATION

SIGNATURE ET CACHET PACTE MONDIAL RESEAU FRANCE

Réseau France



Mise en conformité RGPD

Open a désigné en Janvier 2022 sa nouvelle **Déléguée à la Protection des données (DPO)** en la personne de Catherine Faria, actuellement Responsable Qualité.

Catherine Faria, actuellement Responsable Qualité chez Open.



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 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 a été formalisée et est en cours de validation avant diffusion
 - Politique de conservation et de suppression des données personnelles, conformément aux délais définis, formalisée
 - Politique garantissant l'exercice et le respect du droit des personnes
- Le cadre de Gouvernance du dispositif par une logique de responsabilisation des différents acteurs impliqués (Direction projet, Responsables de traitements, départements opérationnels et fonctionnels) dans l'objectif de maintien 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 social 2021 :

- Déploiement des exigences RGPD dans les procédures opérationnelles de notre système de management de la qualité ;
- Mise à jour des registres de traitement
- Sensibilisation avancée du management au RGPD afin d'ancrer les bonnes pratiques et développer ainsi une culture RGPD. Formation concise, pratique, 100% digitale. Les managers, collaborateurs impliqués et identifiés comme des relais, travaillant sur des projets dans lesquels le RGPD s'applique, cette formation est l'occasion de :
 - accompagner la démarche de conformité au plus haut niveau de l'entreprise
 - appréhender de manière avancée les enjeux, la gouvernance et les caractéristiques de la RGPD et ainsi maîtriser nos risques et renforcer notre conformité

Ce parcours permet de :

- › S'approprier les enjeux liés au RGPD et les risques associés
- › Comprendre les grands principes du RGPD
- › Connaître les impacts liés à l'adoption du RGPD
- › Connaître les risques liés à la non-conformité

Mise en conformité Anti-corruption

« Dans le cadre de la conformité d'Open à la Loi Sapin 2 - Anti corruption, Open (et ses filiales) a rédigé son code de conduite, reposant sur celui proposé par Middlednext(1).

Ce Code a été rédigé par Middlednext 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] Middlednext 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 Middlednext 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 déployée 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).
- À la suite d'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 :

université de la
performance
by open

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 Middenext**

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.

Charte Ethique et Déontologie 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 se montre honnête et intègre dans ses relations avec les clients, fournisseurs et autres tierces parties. Cela implique une conduite irréprochable en toute occasion.
 - _ Les actions ne doivent pas être entachées de discrimination, de calomnie, de diffamation, ni de harcèlement. Une égalité de traitement doit être appliquée à toute personne, quels que soient sa race, sa couleur, ses croyances, sa religion, son pays d'origine, son âge, son sexe, son état civil, son statut légal en tant qu'étranger, son handicap physique ou mental non relié au travail, son statut de vétéran, son expression sexuelle ou tout autre fondement interdit par la loi.
 - _ Une conduite inappropriée ne peut être excusée sous prétexte qu'elle a été dictée ou demandée par quelqu'un d'autre.
- **Respecter les règles de confidentialité**
 - _ Open n'utilise ou ne divulgue pas les informations confidentielles ou relevant de sa propriété intellectuelle, d'un client ou d'un fournisseur à des tierces parties.
 - _ En outre, Open prend les mesures appropriées – entre autres, sécuriser les documents, limiter l'accès aux ordinateurs et supports électroniques et appliquer des méthodes d'élimination convenables – pour éviter tout accès non autorisé à de telles informations.
- **Honorer des relations commerciales loyales**

Open ne tire indûment profit de quiconque par le biais de manipulation, dissimulation, abus d'information privilégiée, altération de faits avérés, ou toute autre pratique commerciale déloyale.
- **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 avoir 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.
- **Éviter 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 2021 représente 14,8% du chiffre d'affaires consolidé (vs 13,5% en 2020).

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.

Charte RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES SIGNATAIRE

Open, signataire de la Charte Relations Fournisseur Responsables manifeste sa volonté de mettre en oeuvre un plan de progrès continu et s'engage afin d'améliorer ses relations fournisseurs dans un cadre de confiance réciproque et du respect des droits et devoirs respectifs.

Créée en 2010, la Charte Relations fournisseurs responsables vise à inciter les entreprises, organismes publics et privés à **adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs**. Elle est aujourd'hui pilotée par le Médiateur des entreprises et le [CNA \(Conseil National des Achats\)](#).

La charte a été réactualisée en octobre 2021 pour devenir la charte Relations fournisseurs et achats responsables (RFAR).

Les signataires, qu'ils appliquent déjà tout ou partie des principes de la Charte, ont connaissance du fait que :

- les engagements de la Charte peuvent constituer le socle d'une politique d'achats responsables ;
- la Charte introduit la culture du dialogue et de la médiation en facilitant au mieux le règlement des éventuels différends avec les fournisseurs ;
- d'une manière générale, elle vise toutes les organisations privées et publiques
- la Charte est un outil de renforcement des relations dès lors que chaque acteur de la chaîne de valeurs adopte une démarche de co-construction des liens d'affaires par une écoute régulière, proactive et conciliante vis-à-vis de ses fournisseurs.

Les « 10 Engagements de la Charte Relations fournisseurs et achats responsables qu'Open approuve.

Par le biais de ses **10 engagements**, la Charte participe à la construction d'une **relation équilibrée et durable entre les organismes signataires et leurs fournisseurs**, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie.

1- Assurer une relation financière responsable vis-à-vis des fournisseurs

(respecter les délais de paiement légaux)

2- Entretenir une relation respectueuse avec l'ensemble des fournisseurs, favorable au développement de relations collaboratives

(Le respect, par l'acheteur, des engagements contractuels ainsi qu'une démarche d'écoute active)

3- Identifier et gérer les situations de dépendances réciproques avec les Fournisseurs

(l'acheteur encourage ses fournisseurs à s'engager sur des actions et des initiatives positives pour son organisation (diversification, internationalisation, digitalisation, amélioration des savoir-faire...)).

4- Impliquer les organisations signataires dans leur filière

5- Apprécier l'ensemble des coûts et impacts du cycle de vie

6- Intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale

(dans le domaine environnemental et dans le domaine du handicap, de l'insertion et de l'emploi)

7- Veiller à la responsabilité territoriale de son organisation

8- Le professionnalisme et l'éthique de la fonction achats

9- Une fonction Achat chargée de piloter globalement la relation fournisseurs

10- Une fonction de médiateur « relations fournisseurs », chargé de fluidifier les rapports internes et externes à l'entreprise

Promoteur d'accès à la commande publique à destination des TPE/PME

Comme part entière de sa politique RSE, la gestion de nombreux Marchés Publics a mené Open à appliquer le souhait de l'Etat afin de faciliter l'accès des TPE et PME à la commande publique.

Ceci représente :

- D'une part, un objectif assigné aux acheteurs publics par la directive européenne 2014/24 et par les gouvernements successifs ;
- D'autre part, une attente forte de ces entreprises et des citoyens/contribuables pour soutenir l'économie et l'emploi local.

A ce titre, Open déploie un réseau de sous-traitants pour participer notamment à l'atteinte de ces deux objectifs.

Les paragraphes suivants détaillent les modalités de cette politique de sous-traitance.

Maîtrise et modalités de sous-traitance partielle

La gestion administrative optimisée des dispositifs mis en œuvre par Open est un élément structurant de chacune de ses propositions. Traçabilité, réactivité, synchronisation et centralisation sont les mots d'ordre pour garantir une gestion optimale de chaque Marché avec bien évidemment la gestion de la sous-traitance au cœur de cette gestion.

L'écosystème de sous-traitants d'Open fait partie intégrante de son dispositif. Ainsi, pour différents Marchés, Open a déjà mis en place et coordonné plusieurs **sociétés françaises** en les positionnant sur leurs activités « **cœur de métier** ». Open permet ainsi à celles qui le souhaitent, d'être en mesure de participer à des Marchés variés **et à mettre en œuvre les opérations nécessaires à leur croissance**.

En ce sens, Open embrasse la cause des **Politiques Publiques** de l'Etat et des organismes publics, d'une part en jouant son rôle pour faciliter la **distribution de la commande publique** aux entreprises françaises et d'autre part en leur permettant de s'épanouir à ses côtés en choisissant les opérations nécessaires à **leur évolution**.

La proposition d'Open se décline des deux manières suivantes :

La couverture par Open des éléments suivants :

- Acteur industriel de taille intermédiaire référent dans de nombreux types de prestations relatifs à des Marchés très variés sur des Secteurs Publics et ou privés divers ;
- Couverture géographique importante ;
- Couverture des savoirs faire pour délivrer les prestations attendues ;
- Couverture de services des solutions de l'éditeur principal ;
- Couverture des engagements liés aux politiques publiques (accès des ME/TME/PME à la commande publique, Innovation, Développement Durable).

Le renforcement par Open, en plus de ses capacités propres de commercialisation et de réalisation, d'un écosystème de partenaires et de sous-traitants pour garantir une couverture commerciale exhaustive, démultiplier l'apport d'affaires mais aussi pour se positionner de façon volontariste en tant qu'acteur du respect des politiques publiques pour l'ouverture de la commande publique aux PME/TPE/ETI.

L'écosystème d'Open est composé de sociétés sélectionnées répondant à des critères d'éligibilité précis :

- Complémentarité avec Open : géographique, technologique en termes de savoir-faire ;
- Entreprises françaises ou exerçant ses activités en France ;
- Entreprises de Développement Durable par la Décarbonation ou la limitation de l'empreinte carbone
- Collaboration et confiance déjà éprouvées avec Open et partage de valeurs communes ;
- Engagement fort à développer des affaires dans le cadre de chacun des Marchés ;
- Réponse à toutes les obligations légales dans le cadre des Marchés Publics.

Chaque sous-traitant identifié est engagé envers Open par la mise en place d'un contrat chapeau définissant les modalités opérationnelles de fonctionnement sur un Marché. Celui-ci est complété par un contrat spécifique pour chaque commande qui lui est attribuée.

La performance et la satisfaction des sous-traitants d'Open sont mesurées et présentées lors des Comités de Pilotage.

Open intervient depuis de nombreuses années sur le Secteur Public. Son personnel expérimenté maîtrise la réglementation relative à la sous-traitance et son application dans le cadre d'un Marché Public.

La sous-traitance constitue un assouplissement au principe général de l'exécution personnelle des Marchés Publics. Elle autorise les opérateurs économiques à confier à une ou plusieurs entreprises tierces l'exécution d'une partie du contrat dont ils sont les titulaires et qu'ils ne peuvent ou ne veulent exécuter eux-mêmes. Le recours à la sous-traitance permet aux opérateurs économiques de s'appuyer sur des compétences et des moyens extérieurs pour postuler à l'attribution de Marchés Publics. Elle favorise ainsi notamment l'accès des petites et moyennes entreprises à la commande publique.

L'ensemble des acteurs Open concernés par un Marché Public suit les campagnes de formations spécifiques associées.

L'ensemble des sous-traitants d'Open sont déclarés conformément au code de la commande publique (DC4, ensemble des attestations, ...) que ce soit au stade de la soumission de l'offre Open ou au cours du Marché.

Processus de sous-traitance

Open dispose d'un processus de sous-traitance éprouvé qui vise à maintenir un vivier qualifié de prestataires. Ce vivier est constamment mis à jour, que ce soit par l'ajout de nouveaux sous-traitants si les évolutions d'un Marché le nécessitent ou par la désactivation de sous-traitants n'ayant pas donné satisfaction.

A ce jour, Open dispose de sous-traitants actifs, dont de nombreux réalisent des prestations dans la sphère publique et dans la santé notamment par le biais de Marchés cadres. Tout recours par Open à de la sous-traitance se fait en toute transparence avec les responsables d'un Marché.

Open procède à la signature systématique d'un contrat par prestation (ou groupe de prestations). Ce dernier répercute en « back to back » au sous-traitant les obligations nées du contrat principal pour le périmètre sous-traité. Une déclaration de sous-traitance est réalisée.

Les sociétés sous-traitantes s'engagent à être conformes aux exigences d'Open en tant que titulaire sur leur périmètre d'intervention. En cas de défaillance du sous-traitant, Open s'engage sur la reprise des activités réalisées par le sous-traitant.

Dans tous les cas, Open reste responsable des activités de ses sous-traitants. A ce titre, elles sont pilotées et surveillées pour répondre aux exigences et engagements d'Open, afin de rendre la sous-traitance transparente.

Une phase d'intégration, au même titre que pour les collaborateurs d'Open, s'effectue au préalable des prestations/projets, permettant une meilleure sécurisation des prestations et un meilleur engagement. Une attention particulière est portée à la sensibilisation qualité / sécurité ainsi qu'aux engagements spécifiques pris sur chaque prestation et notamment au niveau RSE.

4 VALEURS ENVIRONNEMENTALES

S'ENGAGER POUR LE CLIMAT ET AGIR POUR UN NUMERIQUE PLUS 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.

« Faire du numérique un vecteur de transformation pour un monde respectueux des valeurs humaines et environnementales »

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.

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 collaborateurs 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 question d'un numérique plus responsable se pose. Les études scientifiques estiment que le numérique est responsable de 2,1 à 3,9% des émissions de gaz à effet de serre au niveau mondial.

Sans parler de la fabrication des équipements numériques qui pour un ordinateur de 2 kg par exemple nécessite 800 kilos de matières premières et 1,5 tonne d'eau.

Une utilisation plus responsable du numérique consiste à réduire significativement l'empreinte environnementale sociale et économique du système d'information de l'entreprise et de l'activité. Il doit avant tout se focaliser sur les actions d'évitement et de réduction sans oublier de réduire les possibles effets de rebond, définis comme "l'augmentation de consommation liée à l'efficacité d'une technologie".

Notre engagement s'appuie sur des bonnes pratiques sous deux thématiques, dont certaines sont déjà servies :

Stratégie et gouvernance | Sensibilisation et formation | Mesure et évaluation | Phase d'usage, administration et paramétrage | Services numériques | Fin d'usage

Notre raison d'être nous guide vers la mise en œuvre d'une démarche Numérique Responsable ; une démarche visant à réduire significativement l'empreinte environnementale sociale et économique du système d'information de l'entreprise et de son métier.



Le Numérique s'engage pour la Planète !

Open s'engage pour un Numérique Responsable à travers la signature du Manifeste Planet Tech'Care visant à mettre à la disposition d'acteurs engagés les outils pour réduire l'empreinte environnementale du numérique.

L'initiative Planet Tech'Care rassemble les acteurs d'un numérique responsable, convaincus que le numérique représente des opportunités majeures d'innovation au service de la transition écologique.



Initié par le MEDEF, le French Business Climate Pledge est un engagement volontaire d'entreprises implantées en France qui agissent concrètement pour réussir la transition vers une économie bas carbone, l'innovation et le développement de solutions, technologies, produits et services bas carbone.

Par cette mobilisation collective, il s'agit de montrer que l'initiative volontaire a un rôle clé à jouer pour réussir la transition écologique et de mettre en lumière la diversité des solutions apportées par les entreprises dans la lutte contre le changement climatique, quelle que soit leur taille et quel que soit leur secteur d'activité.

C'est parainé par notre client EDF, qu'Open s'est engagé dans ce cadre là pour renforcer sa stratégie Climat.

Nathalie MREJEN, Directrice Marketing & Communication, en charge du Développement Durable pour Open depuis son origine en 2009 est certifiée au Numérique Responsable.



STRATÉGIE & GOUVERNANCE

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

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.

Un budget spécifique est défini et consacré à cette démarche marquant ainsi la détermination des instances de direction formalisée dans son rapport RSE et synthétisée dans sa charte ; budget piloté par la direction RSE.

SENSIBILISATION & FORMATION

Le préalable à tout changement volontaire et engagé est la connaissance. C'est pourquoi il est indispensable de sensibiliser, de former et d'acculturer l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de la transition écologique.

Sensibiliser les collaborateurs sur les impacts environnementaux du numérique

>> Mise à disposition depuis la plateforme pédagogique UP! des contenus, supports de formation, d'informations et de certifications (Mooc) dédiés au Numérique Responsable, à l'accessibilité et l'écoconception.

Les formations et MOOC Numérique Responsable sont proposées par les acteurs suivants :

- La mission interministérielle numérique écoresponsable et le pôle Design des services numériques de la Dinum (Formation initiale à l'écoconception)
- L'institut du numérique responsable (INR), association regroupant des entreprises et des organisations qui partagent et promeuvent le Numérique Responsable (Mooc Numérique Responsable)
- Openclassroom, site web de formation en ligne (Appliquez les principes du Green IT)
- **France Université Numérique (FUN)** mise en place par le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, qui propose un recensement des cours en ligne gratuits et ouverts à tous.

Cette sensibilisation sera proposée à tous nouveaux collaborateurs entrants lors de sa session d'intégration.

>> Comprendre l'essentiel des enjeux climatiques pour passer à l'action au travers de la Fresque du Climat.

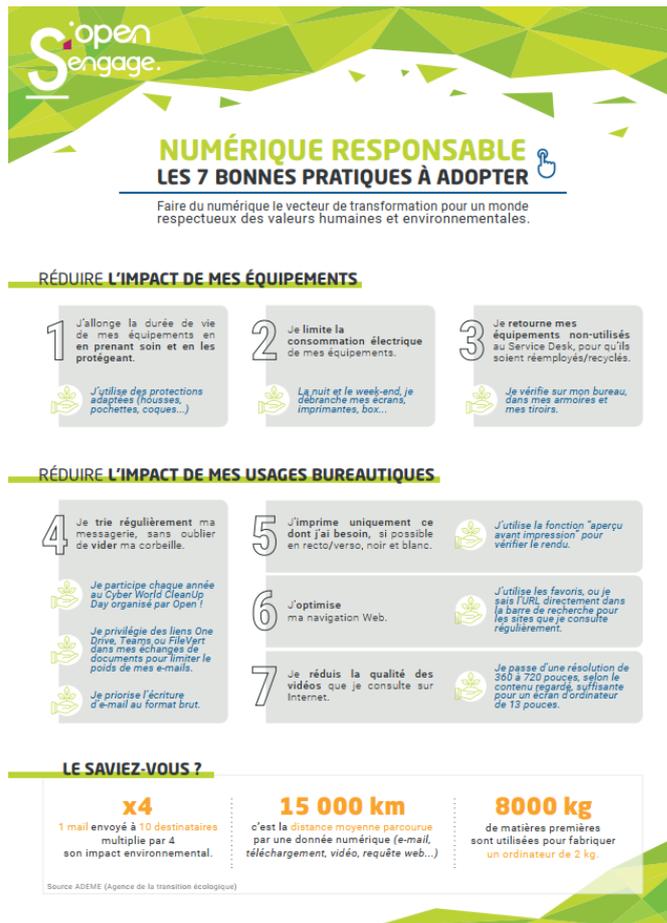
Depuis fin 2018, l'association La Fresque du Climat œuvre pour embarquer tous les individus et toutes les organisations dans la transition, en permettant la diffusion rapide d'une compréhension partagée du défi que représente le changement climatique.

En 3 ans, la Fresque du Climat est devenue l'outil référence pour permettre aux individus et organisations de s'approprier le défi du changement climatique.



En retraçant les liens de cause à effets, les participants peuvent pour la première fois prendre du recul et comprendre les enjeux climatiques dans leur globalité.

Cette action est engagée et sera déployée d'ici la fin de l'année 2022.



>> Les premiers pas vers le Numérique Responsable en appliquant **les 7 bonnes pratiques** sélectionnées par Open, formalisées dans une affiche à mettre en visibilité dans chacune des implantations Open. Ainsi, les collaborateurs identifient plus facilement les actions à mettre en œuvre.

>> Déploiement programmé d'un serious game visant à développer l'engagement des collaborateurs par une meilleure appropriation des actions et initiatives RSE portées par Open.

La fidélisation de nos collaborateurs repose notamment sur leur engagement et adhésion au projet de l'entreprise. Open choisit donc de les impliquer dans ses engagements RSE.

Bon nombre d'entre eux ne connaissent que très peu les actions et initiatives déployées et mesures obtenues, bien qu'ils partagent leur conviction et adhésion à la raison d'être de l'entreprise.

La communication et la sensibilisation des collaborateurs sont les étapes majeures d'une démarche d'engagement et d'implication.

Open a choisi le jeu, activateur d'engagement : Plongés dans un écosystème virtuel représentant l'entreprise, les joueurs collaborateurs sont investis d'une mission. Pour la réussir, ils seront subtilement confrontés à nos messages stratégiques à travers des mécaniques de jeu, spécialement conçues pour agir sur les facteurs psychosociaux ciblés. Ainsi, nous co-construisons une architecture de jeu spécifique avec des missions à réaliser pour obtenir le meilleur niveau d'engagement possible.



Intégrer les compétences Numérique Responsable dans le Plan de formation

En 2023, la formation à l'écoconception et à l'accessibilité numérique seront des compétences à acquérir intégrées au plan proposé aux collaborateurs.

La sélection des formations est en cours afin qu'elles correspondent au mieux aux besoins et aux profils des collaborateurs.

MESURE & EVALUATION

Mesurer l'empreinte carbone pour mieux réduire les émissions de GES

Un bilan d'émissions de GES sert surtout à dégager les pistes d'amélioration de notre impact global et à définir une trajectoire de réduction. Cela passe par la mise en œuvre d'une série de leviers internes et la mobilisation de notre écosystème global (collaborateurs, fournisseurs, clients).

L'évaluation de nos émissions suit les standards du Bilan Carbone®, une méthodologie standardisée par l'ADEME.

Scope 1 : émissions directes

Émissions de GES générées directement par l'organisation et ses activités.

Exemples : combustion de combustibles fossiles, fuites de fluides frigorigènes.

Scope 2 : émissions indirectes liées aux consommations énergétiques

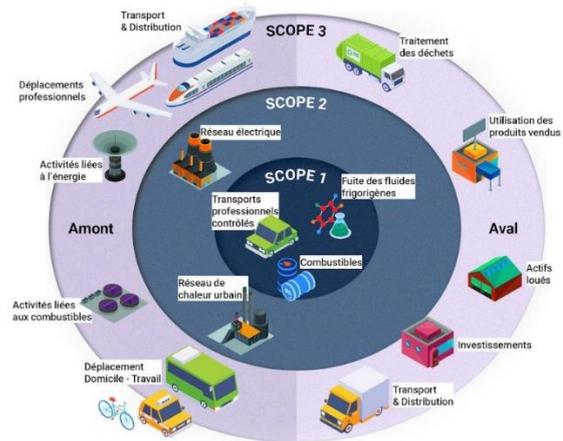
Émissions associées aux consommations d'électricité, de chaleur ou de vapeur de l'organisation.

Exemple : consommation d'électricité.

Scope 3 : autres émissions indirectes

Ensemble des autres émissions indirectes ayant lieu en amont ou en aval de la chaîne de valeur de l'organisation.

Exemples : achat de matières premières, achat de services, déplacements des collaborateurs, transport des marchandises, déchets, utilisation et fin de vie des produits vendus, amont de l'énergie.



*Sources : Datagir par l'ADEME, Ministère de la Transition écologique et MyCO2, ONF

SCOPE 1 : 2,85%

Total (tCO2e)

- 27.4 Émissions directes des sources fixes de combustion
- 174.2 Émissions directes des sources mobiles de combustion
- 0 Émissions directes des procédés
- 2.1 Émissions directes fugitives
- 0 Émissions issues de l'utilisation des terres, leurs changements et la forêt (UTCf)

SCOPE 2 : 0,70%

Total (tCO2e)

- 49.4 Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité
- 0 Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, de chaud ou de froid

SCOPE 3 : 96,45%

Total (tCO2e)

- 65.9 Émissions liées à l'énergie non incluses dans les postes 1 à 7
- 3528.4 Achats de biens et de services
- 747.7 Immobilisations
- 103.4 Déchets générés
- 2.1 Transport de marchandise amont et distribution
- 390.2 Déplacements professionnels
- 99.6 Actif en leasing amont
- 0 Investissements
- 0 Déplacements des visiteurs et des clients
- 0 Transport de marchandise aval et distribution
- 0 Utilisation et transformation des produits vendus
- 0 Fin de vie des produits vendus
- 0 Franchises aval
- 0 Leasing aval
- 50.9 Déplacements domicile/travail
- 1905 Autres émissions indirectes

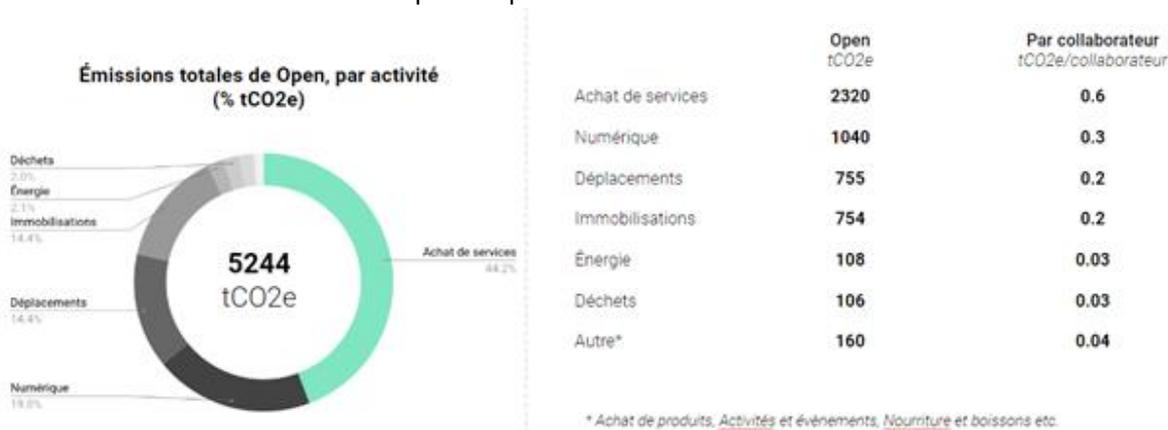


Comparatif 2976 Allers-retours Paris / New York

530 Français pendant un an

Il a été identifié que les émissions directes (Scope 1) et indirectes liées à l'énergie (Scope 2) représentent une faible part de l'impact d'Open, rendant prioritaire la mobilisation des prestataires et des collaborateurs de l'entreprise.

Les émissions de CO2 sont décomposées par activité du bilan GES comme suit :



Les trois postes les plus émissifs liés aux activités d'Open :

Achats de services (44% des émissions) – Scope 3

Numérique (20% des émissions) – Scope 3

Immobilisations (14% des émissions) – Scope 3

➔ **La prochaine étape est la construction d'un plan d'actions de réduction des émissions de GES sur les postes les plus significatifs, avec une prise d'objectifs de réduction.**

Les émissions proviennent majoritairement du poste **Achat de Services**, 44% du bilan total, 2320 tCO2e, du fait des achats de prestations intellectuelles principalement.

Le poste **Numérique** est le deuxième poste le plus émissif. Il représente 20% du bilan total, soit 1040 tCO2e.

Pour le numérique, les services cloud analysés sont Azure et Amazon Web Services.

Troisième poste le plus émissif : **les Immobilisations** à savoir les Émissions liées à l'amortissement des véhicules et du matériel de bureau et informatique calculé grâce à notre inventaire ainsi que les Émissions liées à l'amortissement des bâtiments calculées sur la base des données physiques de nos bâtiments (surfaces et consommations).

Les déplacements, quelques soient leur mode ont extrêmement diminués en 2021, relativement à la période sanitaire, qui a imposé l'application de bonnes pratiques, notamment le recours appuyé à la visioconférence.

Le score Greenly a pour objectif de **valoriser l'avancement des entreprises** à chaque étape de leur stratégie carbone: réalisation et publication du Bilan GES, engagement des collaborateurs, des fournisseurs, réduction des émissions et contribution à des projets climat.

C'est donc un **outil de mesure de la maturité de notre stratégie carbone.**

Score Climat Greenly

Construit autour des trois piliers de la stratégie climat

- A+** Engagement exemplaire (Score ≥ 90)
+ 1% des entreprises françaises
- A** Excellent (Score 75 - 89)
2% des entreprises françaises
- B** Très Bien (Score 55 - 74)
3% des entreprises françaises
- C** Bien (Score 30 - 54)
5% des entreprises françaises
- D** Engagement enclenché (Score 5 - 29)
10% des entreprises françaises
- E** Progrès à réaliser (Score <5)
80% des entreprises françaises

Le Score Climat Greenly actuel d'Open est de C (45 points).

- Ces points sont répartis de la manière suivante :
- Réalisation et précision du Bilan de gaz à effet de serre : 30 / 40
 - Plan d'actions et objectifs climatiques : 10 / 40
 - Sensibilisation des collaborateurs : 4 / 10
 - Contribution à des projets de compensation carbone : 1 / 10

Plus d'informations sur la méthodologie de calcul du score [ici](#)

Concernant le parc automobile, il recense en 2021 : 101 véhicules loués (vs 100 en 2020) dont 20% véhicules hybrides (vs 8% en 2020) 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.

Face à une fiscalité de plus en plus dissuasive à l'égard des véhicules thermiques (*plusieurs lois de finance successives ont durci les modalités du malus écologique, TVS plus élevée sur de nombreux véhicules...*), combinée à l'engagement d'OPEN dans sa politique sociétale (RSE), la **CAR POLICY 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

Loi LOM* : depuis le 1^{er} janvier 2022, les entreprises doivent renouveler 10% de leurs véhicules avec des modèles à faible émissions de CO² et de polluants atmosphériques.

* Loi d'orientations sur les mobilités

En 2021, le **taux de CO₂ pour l'ensemble du parc est de 99gr/km***, (vs 101gr/km 2020).

* Somme des taux d'émission de CO₂ des 101 véhicules/divisé par 101

Les émissions de CO₂ des véhicules personnels des collaborateurs (Périmètre groupe) :

Nombre de kilomètres parcourus en 2021 : **1 049 800 km** (vs 1 104 810 km en 2020).

Emissions de CO₂ : 265 tCO₂e (vs 280 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 CO₂ par collaborateur. Le nombre de collaborateurs pris en compte est le nombre de collaborateurs utilisant le train et l'avion (il ne s'agit pas d'un ratio sur l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise).

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.

PHASE D'USAGE

L'impact lors de la phase d'usage est pour l'immense majorité des équipements très inférieur à l'impact de la fabrication. Open a néanmoins déployé quelques bonnes pratiques comme **réduire les impacts liés à la messagerie** et **mettre en place des bonnes pratiques d'impression**.

Un courriel, suivant sa taille et le nombre de destinataires, a un impact de quelques grammes de CO2. Or, dans le monde, environ 300 milliards de courriels sont échangés par jour (source : Radicati Group), ce qui représente des millions de tonnes de CO2 émis par an. Les impacts sont principalement générés lors de l'écriture d'un courriel, son transport et sa lecture. Dans une moindre mesure, le stockage des emails peut avoir des impacts lorsque ces données sont redondantes et qu'elles occupent inutilement des disques physiques.



À l'occasion de la 3^{ème} journée mondiale du nettoyage de données numériques - **Cyber World CleanUp Day – Open a mobilisé ses collaborateurs autour de la réduction de notre empreinte environnementale liée au volume de nos messageries.**

Comment ? En les sensibilisant sur la nécessaire de nettoyer ses données de messageries, en triant les e-mails, en archivant ou en supprimant ceux déjà traités, sans oublier de vider notre corbeille !

En 1 mois et demi, **440 Gigas supprimés....** soit l'équivalent de 8,5 tCO2e économisées !

Ce qui représente concrètement :

44 042 kms parcourus en voiture

18 764 litres d'eau en bouteille

456 jours de chauffage au gaz

Pour rendre notre démarche encore plus vertueuse, Open a offert aux collaborateurs le plus actifs l'équivalent en arbres plantés*, du volume de Go supprimé de leur messagerie !

Les impacts environnementaux liés à l'impression et les moyens de les réduire sont maintenant largement intégrés. Il est demandé aux fournisseurs, ceux qui se chargent d'imprimer les documents en grand nombre d'utiliser le label FSC ou Blue Angel 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.

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").

Les imprimantes à disposition sont multifonctions installées en réseau avec système d'identification. Elles sont également paramétrées par défaut en mode éco, pour des impressions recto-verso et noir et blanc.

SERVICES NUMERIQUES : ECOCONCEPTION ET ACCESSIBILITE

L'une des causes de l'obsolescence des équipements est due aux logiciels, qui en consommant de plus en plus de ressources informatiques, accélèrent l'obsolescence des équipements.

De plus, sur certains équipements ou sur certains systèmes d'exploitation, des logiciels préinstallés ne peuvent pas être supprimés, occupant à la fois les ressources disques et parfois les ressources CPU lorsqu'ils fonctionnent en tâche de fond.

Quelques bonnes questions à se poser :

À l'achat de logiciels ou d'équipements contenant un logiciel:

- Quelles sont les versions des systèmes d'exploitation, navigateurs et types d'équipements supportés par le logiciel acheté ? Peut-on estimer la durée pendant laquelle ils le seront ?
- Peut-on contractualiser sur des durées longues de maintenance du logiciel acheté ?
- Les acheteurs sont-ils formés sur les sujets de l'écoconception de service numérique, de l'obsolescence des logiciels eux-mêmes mais aussi l'obsolescence induite par le logiciel sur les équipements ?

À la conception d'un service numérique :

- A-t-on besoin de numériser le service ?
- A-t-on identifié les attentes réelles des utilisateurs-cibles ?
- Une stratégie de compatibilité avec les terminaux et versions logicielles obsolètes est-elle définie ? Dans la définition des personae, les versions cibles d'équipements, systèmes d'exploitation (OS) et navigateurs ont-elles été prises en compte ?
- S'assurer d'une compatibilité descendante et ascendante sur les équipements
- Conception d'abord web ou technologies standard au lieu d'applications propriétaires (web app vs applications natives par exemple)
- Limiter les dépendances externes (bibliothèques / packages tiers)

Open encadre ses activités de développement par des méthodologies et des processus qualité qui permettent de couvrir les grands principes d'éco-conception.

Dans toutes ses activités de maintenance et grâce à la démarche agile de plus en plus déployée dans ses équipes, Open s'attache à construire un produit au plus près des besoins identifiés. Ce principe permet d'éviter de complexifier la solution et ainsi de la réduire au strict minimum, avec l'opportunité de la compléter progressivement avec les besoins manquants.

La méthode d'idéation d'Open permet d'optimiser les parcours utilisateurs et de définir des interfaces efficaces, optimisant les échanges réseau et s'adaptant au plus juste aux devices (bureau, mobile). Open peut même proposer des « Green Pattern » afin de réduire la consommation et les échanges.

Enfin, dans le cadre du Référentiel des Méthodes de Production d'Open qui adopte les meilleures pratiques des référentiels ISO 9000, CMMI et ITIL, Open définit des processus de production (activités,



règles à appliquer, revues, rôles et responsabilités à assurer, livrables et enregistrements attendus) qui intègrent la plupart des règles d'éco-conception.

Notre démarche est basée sur 3 piliers

- Une démarche de bout en bout : du cadrage fonctionnel à l'implémentation en passant par la conception UX/UI ;
- Une charte de bonne pratique d'éco-conception incluant les astuces, bonnes pratiques et réflexes à adopter ;
- Des outils reconnus sur le marché.

Outillage d'écoconception mis en place par Open :

- [GreenIT-Analysis](#) (basé sur les bonnes pratiques de Frédéric Bordage)
- [Lighthouse](#) (Outil de notation de Google dans la qualité de réalisation de contenu Web)

Accompagnement de nos clients dans l'évaluation et la mesure de l'impact environnemental (écoconception) et social (accessibilité) de leurs services numériques, en nous appuyant sur [la solution Fruggr](#), éditée par Digital4Better.



L'éco-conception web vue par La Netscouade, Agence digitale en communication corporate d'Open.



Open nous présente sa vision de l'éco-conception.
Quoi de mieux pour promouvoir l'éco-conception que de l'expliquer par le biais d'un site éco-conçu. Une mise en abyme pleine de sens : <https://eco-conception.lanetscouade.com/>



FIN D'USAGE

La fin d'usage se caractérise par la fin d'utilisation d'un équipement dans son usage initial par son utilisateur ou son détenteur. Prolonger la durée de vie des équipements permet de ne pas en fabriquer de nouveaux, ou au moins de réduire ce besoin. Cela réduit la part d'impact environnemental liée à la fabrication du matériel en la diluant sur une durée de vie plus longue.

Lorsque l'équipement arrive en fin de vie, idéalement quand les opérations de réemploi ne sont plus possibles (équipements hors-service et non réparables, trop obsolètes, sans marché de destination...), il devient un déchet. Le producteur du déchet est tenu pour responsable de son élimination jusqu'à sa valorisation finale.

A la fin d'un usage, il est toujours utile d'allonger la durée de vie d'un équipement par une opération de réemploi quand elle est possible. Cela a pour effet de retarder la fin de vie. Une fois en fin de vie, le recyclage s'impose. Dans ce sens, il est donc important de choisir un éco-organisme agréé en fonction du taux de réemploi des matériels collectés et non de leur seule préparation pour le recyclage.

Faire appel à un éco-organisme pour la gestion des DEEE :

Quantité de déchets DEEE collectés en 2021 par AfB : 8,4 tonnes*** (vs 1,8 tonne en 2020).

Du 1 janvier 2021 au 31 décembre 2021, 12 collectes ont été effectuées et 1277 appareils informatiques et mobiles.

N'effectuant pas d'opérations de mises au rebut tous les ans, Open, en 2021, les a multipliées sur chacun de ses sites. Ce qui explique les 8,4 tonnes collectées.

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.**

47% 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 bilan des économies de ressources réalisées sur le matériel réemployé est présenté dans le tableau ci-dessous :

	Toxicité humaine	Émissions de gaz à effet de serre	Économies de matières premières	Consommation d'énergie primaire	Consommation d'eau	Écotoxicité aquatique	
	t 1,4 éq. DCB	kg éq. CO ₂	kg éq. fer	kWh	litres	Eau douce	Eau salée
Ordi. portable	71	13 188	6 067	51 016	68 672	59	107 076
Ordi. de bureau	384	65 477	67 452	268 295	484 444	333	517 261
Tablette	0	834	N/A	N/A	12 909	N/A	N/A
Téléphone mobile	0	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A
Écran	1	204	36	798	1 551	1	2 695
Serveur	4	596	N/A	2 444	4 432	3	4 735
Imprimante	0	0	N/A	0	0	0	0
Total	460	80 299	73 555	322 553	572 008	396	631 768

*Périmètre Lannion, Tours, Nantes, Toulouse

** AfB, 1^{ère} entreprise adaptée européenne dans la gestion du renouvellement des parcs informatiques et de téléphonie présente dans 5 pays. Son expertise en effacement de données, reconditionnement et valorisation de matériel informatique contribue à préserver les ressources naturelles. En tant qu'entreprise inclusive, AfB a créé plus d'une centaine d'emplois dont la grande majorité à destination de personnes en situation de handicap.



La production de matériel informatique requiert des besoins considérables en matières premières. Ces extractions ont des impacts sociaux et environnementaux. L'allongement de la durée de vie des équipements informatiques est une alternative à une consommation plus durable et responsable.

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 : 0,2 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 2021

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

TONNAGE DE DECHETS COLLECTES (KG)	KG DE CO ₂ PRESERVE	TONNAGE DE DECHETS COLLECTES (KG)	KG DE CO ₂ PRESERVE
263	657,5	390,5	976

*Le volume de CO₂ préservé est obtenu selon le multiplicateur appliqué par le fournisseur PAPRI à savoir tonnage*2.5 (kg CO₂e / 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").

Reforestation et participation à des projets de contribution au Net Zero 2050

Le Net Zéro ou "zéro émission nette" est un ensemble d'actions visant à réduire drastiquement les émissions de CO2 pour idéalement atteindre zéro.

Les citoyens, comme les pays et les organismes engagés pour l'environnement, tentent de stabiliser la température mondiale à 1,5 °C, grâce à des actions raisonnées. Pour tenir cette promesse d'ici à 2050, il est nécessaire d'agir à l'échelle de l'organisation, à travers 2 actions :

1. **Réduire considérablement les émissions de GES** causées par l'activité humaine ;
2. **Éliminer les émissions** impossibles à réduire, déjà présentes dans l'atmosphère grâce à des solutions naturelles (puits de carbone) et artificielles (qui capturent et stockent les émissions dans le sol).

L'un des principaux objectifs étant de ne plus émettre de CO2 dans l'atmosphère pour éviter l'enchaînement de catastrophes naturelles.

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 8300 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 a été diffusée sur les réseaux sociaux en 2020 pour relayer un maximum cette vidéo et ses messages.

Quelques exemples d'actions qui ont permis de reboiser notre forêt en 2022 :

- Open prévoit d'offrir, à chaque nouvel entrant, un arbre à leur arrivée pour célébrer leur anniversaire professionnel au sein de l'entreprise. Une forêt que nous plantons ensemble pour contribuer au Net Zero Carbone et ainsi diminuer toutes les émissions de nos collaborateurs.
- Cette année, 12 courses solidaires sont proposées à nos collaborateurs. A chaque inscription d'un de nos collaborateurs, 10 arbres sont plantés par Open.
- A l'occasion du Cyber World CleanUp Day, nous avons proposé à nos collaborateurs un challenge pour les encourager à supprimer un maximum de données numériques. Open a offert au Top 5 de ses collaborateurs l'équivalent en arbres plantés, du volume de Go supprimé de leur messagerie. 110 arbres de plus ont été plantés dans la forêt d'Open en partenariat avec Tree-nation.
- Pour la seconde année consécutive, à l'occasion de la journée de la terre, et durant 10 jours : pour chaque kilomètre parcouru par nos collaborateurs, l'équivalent en arbre à été planté. Durant cette période, 2 670 kms (vs 2430 en 2021) ont été parcourus, soit autant d'arbres plantés dans notre forêt Open.

Cette initiative vise également à contribuer au Net Zero Carbone

Pourquoi contribuer au Net Zero Carbone ?

Chaque année, un site Web génère plusieurs kilos de dioxyde de carbone rejetés dans l'atmosphère. Lorsqu'on utilise un site Web, des données sont transférées et traitées par des serveurs distants. L'électricité consommée par ces serveurs et par nos ordinateurs représente 2% de la pollution mondiale, autant que l'industrie aérienne !

Pour cette raison, Tree-Nation a développé un "label Net Zero Site Web", un outil simple qui permet de rendre tout site Web neutre en CO₂, et qu'Open a intégré.



L'impact CO₂ de notre site Web

Ce graphique montre comment sont compensées les émissions de CO₂ du site <https://www.open.global/fr/open/engagement-societal>.



Depuis juillet 2019, plus de 74 101,2 gCO₂ ont permis de contribuer au Net Zeo, soit 40 arbres plantés permettant de rendre notre site web neutre en carbone.

5 INDICATEURS DE PERFORMANCES

Tableau Récapitulatif des indicateurs de performance

Engagements R SE	Indicateurs	2021	2020	Périmètre
Economique	Chiffre d'affaires (M€)	336	296	Groupe Open
	Résultat opérationnel courant (M€)	18,6	12,7	Groupe Open
	Résultat net des activités poursuivies (M€)	10,9	5	Groupe Open
Mettre l'Excellence au service de la transformation de nos clients	Taux de satisfaction clients Prestations à engagements (%)	95	92	IT Services
	Taux de satisfaction des clients Assistante technique (%)	93	90	IT Services
Valoriser l'énergie du "Mieux Vivre chez Open"	Effectif total	3 821	3 516	Groupe Open
	Population féminine (%)	27	28	Groupe Open
	Embauches féminine CDI (%)	26	27	Groupe Open
	Moyenne d'âge/F (ans)	39	40	Groupe Open
	Moyenne d'âge/H (ans)	40	40	Groupe Open
	Embauches 2021	920	593	Groupe Open
	Taux de cooptation (Productifs CDI) (%)	18	25	Open SAS
	Taux de turn over (%)	21,8	18,4	Groupe Open
	Nombre de collaborateurs formés (%)	58	49	Open SAS
	Nombre de jours de formation	8 475	7 398	Open SAS
	Taux d'absentéisme (%)	3,44	3,40	Open UES
	Nombre d'accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents de trajet)	11	14	Open UES
	Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (%)	1,84	2,53	Open UES
	Taux de gravité des accidents avec arrêt de travail (%)	0,34	0,40	Open UES
	Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	5	14	Open UES
	Proportion de femmes dans l'effectif formé (%)	27	27	Open UES
	Proportion de femmes promue (%)	27	26	Open UES
	Politique Handicap : recrutement	4	3	Open UES
	Politique Handicap : taux d'emploi (%)	1,60	1,43	Open UES
	Mécénat de compétence (nbre de jours)	1045	873,5	Open UES
	Mécénat de compétence (nbre d'associations accompagnées)	42	38	Open UES
	Mécénat de compétence (nbre de consultants engagés)	90	83	Open UES
	Servir l'Éthique des affaires	Sous-traitance (%)	14,8	13,50
Recyclage papier/carton (tonnes)		0,2	0,4	Lambersart
	Recyclage DEEE (tonnes)	8,4	1,8	Lannion, Toulouse, Nantes, Tours
	Consommation eau (m3)	742	1 582	Tours, Lambersart, Lannion
	Consommation électricité (MWh)	1117	1 313	11 des 14 sites d'Open SAS : Aix-en-Provence, Chasseneuil du Poitou, Lannion, Lille, Nantes, Metz, Monbonnot, Strasbourg, Toulouse, Tours, Villeurbanne.
S'engager pour le climat et agir pour un numérique plus responsable	Parc automobile (nbre véhicules)	101	100	Groupe Open
	Taux de CO2 pour l'ensemble du parc (gr/km)	99	101	Groupe Open
	Emission de CO2 du parc véhicule* (tCO2e)	265	280	Groupe Open
	Emission CO2 aérien* (tCO2e)	18,60	31,7	Groupe Open
	Emission CO2 ferroviaire* (tCO2e)	4,36	4,88	Groupe Open
	Emissions CO2 totales (tCO2e)	5 244	-	Open France
	Emissions CO2 par collaborateur (teq CO2/collaborateur)	1	-	Open France
	Emissions CO2 liées aux achats de services (tCO2e)	2 320	-	Open France
	Emissions CO2 liées au numérique (tCO2e)	1 040	-	Open France
	Emissions CO2 liées aux déplacements (tCO2e)	755	-	Open France
Emissions CO2 liées aux immobilisations (tCO2e)	754	-	Open France	

Périmètres	% de l'effectif global
Open UES	91%
Open SAS	88%
Open France	97%
IT Services	90%
Effectif global CDI	98%



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 l'emploi de personnes en situation de handicap et la santé et sécurité au travail, le périmètre couvert est Open UES, soit 91% de l'effectif global en 2021.
- Pour les indicateurs portant sur la formation, le périmètre couvert est Open SAS, soit 88% de l'effectif global en 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 2021.

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 - Evènements 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 : 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'extract 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 2021 du 1er janvier au 31 décembre.

Cette année, Open a réalisé un Bilan GES couvrant l'année 2021, avec l'aide du prestataire [Greenly](#).

Aussi, les informations environnementales (hors consommation d'électricité et émissions de **CO₂** liées aux déplacements des collaborateurs) présentées portent 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, Bordeaux 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 **CO₂** liées aux déplacements des collaborateurs sont déterminées sur le périmètre groupe.

Concernant les données d'émissions de CO₂ 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 CO₂ issues des déplacements du personnel par avion, celles-ci sont déterminées par notre prestataire [Selectour](#).

Le taux de CO₂ de l'ensemble du parc automobile de l'entreprise est calculé sur la base des informations fournies sur les cartes grises des véhicules détenues par l'entreprise.

Concernant les émissions de CO₂ 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 **CO₂e**/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 2021, 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.



WE EMPOWER YOUR DIGITAL WORLD

www.open.global

