

copen *S'engage*

CHARTRE RSE 2023

Faire du numérique
le vecteur de transformation
d'un monde plus humain et
durable. 

copen

Notre manifeste.

Chez Open, **nous ouvrons la voie** à celles et ceux qui veulent contribuer à bâtir un monde digital **plus humain et conscient** de son impact environnemental.

Chez Open, **nous ouvrons des perspectives aux talents, aux passionnés** qui ont soif de projets, aux **audacieux** qui ont le goût de l'**agilité**, ainsi qu'à tous ceux qui souhaitent contribuer à la construction d'un monde **plus accessible**, grâce à des solutions technologiques et numériques de **pointe**.

Chez Open, notre écoute du marché forge notre **capacité d'innovation** et se retranscrit dans chacun des **projets** qui nous sont confiés.

Expert engagé, nous **accompagnons de bout en bout** la **performance de nos clients**, nous adressons **les enjeux** technologiques et sectoriels en proposant les **solutions adéquates**.

Notre **implication** et notre **authenticité** font d'Open **un partenaire de confiance** unique.

Chez Open, les challenges sont notre moteur, la capacité à les relever avec **proximité** et **excellence** notre force majeure.

Open, your high-digital place



Président d'Open



Une raison d'être, des valeurs

Chez Open, nous sommes convaincus que notre entreprise et les solutions de pointe que nous proposons doivent

« Faire du numérique le vecteur de transformation d'un monde plus humain et durable. »

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.



Notre stratégie RSE

En 2022, Open a renforcé son engagement en matière de Responsabilité Sociétale. Open, au travers de sa raison d'être, a établi une **stratégie RSE** en structurant ses initiatives existantes en cohérence avec ses valeurs humaines et environnementales. La stratégie RSE d'Open comporte 4 piliers fondamentaux, déclinés en 12 engagements, qui constituent notre périmètre d'action.

1. Valoriser l'énergie 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 des collaborateurs.

2. Servir l'éthique des affaires

- _ Consolider la mise en conformité anticorruption et protection des données personnelles.
- _ Respecter strictement les normes éthiques.
- _ Intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans sa politique d'achat.

3. Mettre notre excellence au service de la transformation de nos clients

- _ Garantir l'application des méthodes et processus «qualité» adaptables aux enjeux de nos clients.
- _ Maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients.

4. S'engager pour le climat et agir pour un numérique 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'éco-conception et l'accessibilité numérique.

En 2023, Open a déployé un serious game visant à développer l'engagement de ses collaborateurs par une meilleure appropriation des actions et initiatives RSE.

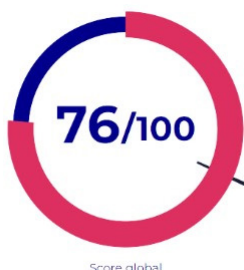


Tableau des objectifs chiffrés

Ces engagements se concrétisent par **des objectifs chiffrés**, présentés dans le tableau ci-dessous :

Piliers	Objectifs	2022	Objectif	A horizon
Valoriser l'énergie du «Mieux Vivre chez Open»	Embauches féminines CDI (%)	23	30	2026
	Nombre de promotions internes (Evolution de foncton, de coefficient,...)	238	280	2026
	Net Promoter Score Collaborateur (NPS) (Points)	-	+15	2026
	Taux de cooptation (%)	19	30	2026
	Nombre de jours de formation	8 772	10 500	2026
	Index Egalité H/F (100)	94	94	2030
	Taux de participation aux réunions CSE annuelles (%)	50	50	2026
Servir l'Ethique des affaires	Nombre d'incidents majeurs liés à la sécurité informatique	51	10	2026
	Part des collaborateurs ayant signé le Code Ethique (%)	100	100	2026
	Part des fournisseurs commerciaux (sous-traitants) ayant signé la Charte Achats Responsables* (%)	100	100	2026
Mettre notre excellence au service de la transformation de nos clients	Taux de satisfaction clients : Prestations à engagement (%)	92	95	2026
S'engager pour le climat et agir pour un numérique plus responsable	Baisse des émissions GES (tCO2e)	5 244	-42%	2030
	Déchets organiques : Nombre de sites équipés de bacs à compostage	0	10	2026
	Part de sites équipés d'un bac de collecte DEEE (%)	-	100	2026

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. Ainsi, Open encourage la culture du travail efficace, collaboratif et respectueux de chacun.

✓ Proposer à nos candidats et collaborateurs une expérience créatrice de valeur.

- _Mettre en œuvre une politique RH structurée et motivante
- _Favoriser la cohésion sociale et le bien-être au travail



#RH2024-LE PROGRAMME POUR FAIRE D'OPEN « YOUR HIGH-DIGITAL PLACE »

✓ Assurer un traitement équitable pour tous.

- _Maintenir et déployer des dispositifs prioritaires pour lutter contre les discriminations : l'égalité professionnelle H/F
- _L'insertion sociale de personnes éloignées de l'emploi par la reconversion ou la formation, personne en situation de handicap, chômeur longue durée
- _Promoteur d'accès à la commande publique à destination des TPE/PME
- _La politique **Inclusion, Insertion, Diversité (21.D)** est portée sur le plan opérationnel par l'ensemble des directions de l'entreprise, et ce, sur le plan national



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

- _Développer une culture managériale, un enjeu majeur
- _Offrir un Parcours professionnel, au cœur du développement du Capital humain
- _Maintenir un haut niveau de compétences technologiques et métiers des collaborateurs, Véritable levier de performance



✓ Développer une culture d'appartenance des collaborateurs.

- _Engager les collaborateurs au travers de diverses initiatives, telles que le mécénat de compétences, les courses solidaires, les webi'share...
- _Conditions de santé et de sécurité au travail



Servir l'éthique 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.

Consolider la mise en conformité anti-corruption et protection des données personnelles.

Mise en conformité RGPD



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



Déléguée à la protection des données

_Déploiement des exigences RGPD dans les procédures opérationnelles de notre système de management de la qualité

_Sensibilisation avancée du management au RGPD afin d'ancrer les bonnes pratiques et développer ainsi une culture RGPD

Quelques actions déployées en 2022 :

_Mise en place d'un audit interne RGPD afin de s'assurer que le dispositif déployé est conforme aux exigences du RGPD

_Mise en place de bulletins RGPD communiqués à l'ensemble des collaborateurs de façon bimestrielle

_Développement de sessions de sensibilisation pour l'ensemble des collaborateurs et tous les nouveaux arrivants afin de s'assurer d'un premier niveau de connaissances générales RDPC grâce à la réalisation d'un quiz

Mise en conformité anti-corruption

_Formation des managers pour sensibilisation et formation aux règles anti-corruption, reconnaître les situations à risque au quotidien, acquérir les bonnes pratiques,...

_Déploiement continu des actions dédiées : Code de conduite, Politique Cadeaux & Invitations, Dispositif d'alerte interne, Sanctions disciplinaires,...

Respecter strictement les normes éthiques

Au-delà de la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts, Open est également engagé dans la lutte contre la fraude et le blanchiment argent.

Intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans la politique d'achat.

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. Open, signataire de la Charte Relations



Fournisseurs et Achats 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 des devoirs respectifs.

Décarbonation de nos Achats

_Dans le cadre de notre politique d'achats responsables, nous avons mis en place une démarche portant sur la décarbonation de nos achats par l'évaluation carbone de nos fournisseurs. L'objectif : encourager leur transition écologique.

_Les Directions Achats et RSE d'Open ont sollicité nos 500 plus gros fournisseurs pour recueillir leur bilans GES. Près de 20% de nos fournisseurs contactés ont répondu à notre évaluation.


511
fournisseurs



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.

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

- _Sécuriser la production des contrats
- _Améliorer l'efficacité globale des équipes

Maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients.

- _Accroître la satisfaction de nos clients
- _Mesure du taux de satisfaction des clients dans le cadre des prestations à engagements comme des assistances techniques



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

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. ”

S'engager pour le climat et agir pour un numérique 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.










Open est membre adhérent de l'Institut du Numérique Responsable (INR) et signataire de la Charte du Numérique Responsable. En tant que signataire du Manifeste Planet Tech'Care et du French Business Climate Pledge, Open renforce son engagement vers un Numérique plus Responsable.

En 2023, Open obtient le label Numérique Responsable - niveau 1 venant ainsi renforcer son engagement.



Feuille de route Numérique Responsable.

Notre engagement s'appuie sur les 9 thématiques du guide « Bonnes pratiques numérique responsable pour les organisations » délivré par l'Institut du Numérique Responsable (INR).

-  Stratégie & Gouvernance
-  Sensibilisation & Formation
-  Mesure & Evaluation
-  Réduction des Achats
-  Achat Durable & Responsable
-  Services Numériques
-  Phase d'usage Administration & Paramétrage
-  Salle Serveur & Centre de Données
-  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.

Sensibiliser et former nos managers et collaborateurs aux enjeux climatiques.

- _ Mise à disposition de formations et MOOC dédiés au Numérique Responsable
- _ Comprendre les enjeux climatiques pour passer à l'action avec la Fresque du Climat

_ Sensibilisation de nos collaborateurs au numérique responsable avec le Cyber Clean up day



Mesure et évaluation : mesurer l'empreinte carbone pour mieux réduire les émissions de GES.



Trajectoire carbone : réduire les émissions de GES.

Notre ambition est d'atteindre une réduction de 42% de toutes nos émissions de Scopes 1,2 et 3 d'ici 2030, en s'alignant sur la trajectoire 1,5°C, selon les recommandations de l'initiative Science Based Targets (SBTi).

Services numériques : intégrer dans nos services les exigences de l'éco-conception et l'accessibilité numérique.

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.



Fin d'usage.

Mesures de prévention, de recyclage des DEEE, d'autres formes de d'élimination et de valorisation des déchets.
Reforestation (+ de 26 000 arbres plantés) et participation à des projets de contribution au Net Zero.



Charte Ethique & Déontologie des affaires

La Charte Ethique d'Open met en évidence la relation de confiance avec l'ensemble de nos parties prenantes : collaborateurs, clients, fournisseurs, actionnaires et prestataires. Elle a pour objet de formaliser notre engagement en matière d'éthique, des droits de l'homme, de sécurité, de cybersécurité, et de développement durable. Open s'engage à faire connaître cette Charte éthique à l'ensemble de ses parties prenantes.

01 | Agir en conformité avec les droits de l'homme

02 | Lutter contre le travail forcé et le travail des enfants

03 | Lutter contre les discriminations

04 | Prévenir et lutter la corruption

05 | Eviter tous les conflits d'intérêts

06 | Lutter contre la fraude et le blanchiment d'argent

07 | Honorer des relations commerciales loyales et intègres

08 | Protéger les informations personnelles et respecter les règles de confidentialité

09 | S'assurer d'une relation équilibrée et durable avec nos fournisseurs

10 | S'engager pour le climat et agir pour un numérique plus responsable

11 | Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs



Consultez notre Charte éthique et déontologique des affaires <https://vu.fr/QIAB>

Charte Achats Responsables



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

La charte définit les principes qui ont vocation à s'assurer des relations durables avec ses fournisseurs dans le respect des lois et des réglementations applicables, ainsi que des engagements RSE d'Open.

Engagements d'Open envers ses fournisseurs.

01 | Assurer une relation financière responsable vis-à-vis des fournisseurs

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

03 | Identifier et gérer les situations de dépendances réciproques avec les fournisseurs

04 | Impliquer les organisations signataires dans leur filière

05 | Apprécier l'ensemble des coûts et impact du cycle de vie

06 | Intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale

07 | Veiller à la responsabilité territoriale de son organisation

08 | Le professionnalisme et l'éthique de la fonction Achats

09 | 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

Engagements et attentes vis-à-vis de nos fournisseurs.

Enjeux sociaux et droits humains

- Droit de l'homme
- Normes du travail

Enjeux environnementaux

- Environnement

Enjeux éthiques et de conformité

- Lutte contre la corruption
- Mise en oeuvre et suivi des engagements

Indicateurs de performance



Engagements	Indicateurs	2022	2021	2020	Périmètre 2022
Economique	Chiffre d'affaires (M€)	390	336	296	Groupe Open
	Résultat net des activités poursuivies (M€)	14,5	10,9	5	Groupe Open
	Résultat opérationnel courant (M€)	24,1	18,6	12,7	Groupe Open
Valoriser l'énergie du «Mieux Vivre chez Open»	Effectif total	3 921	3 821	3 516	Groupe Open
	Création nette d'emploi (unités)	96	141	-	Groupe Open
	Part de femmes dans la population globale (%)	27	27	27	Groupe Open
	Nombre de promotions internes	238	341	-	Open UES
	Nombre d'Embauches	1 212	920	593	Groupe Open
	Nombre d'Embauches féminines CDI (%)	23	26	27	Groupe Open
	Moyenne d'âge/F (ans)	39	39	40	Groupe Open
	Moyenne d'âge/H (ans)	40	40	40	Groupe Open
	Taux de cooptation (%)	19	18	25	Open SAS
	Taux de turn over subi (%)	22	15	18	Groupe Open
	Part cumulée d'entretiens professionnels effectués (%)*	100	100	-	Open UES
	Part de collaborateurs formés (%)	52	58	49	Open SAS
	Nombre de collaborateurs formés à la sécurité	125	98	65	Open UES
	Part de collaborateurs concernés (Managers, Commerciaux, RH) formés «Vivre ensemble la diversité» (%)	100	100	100	Open SAS
	Dépenses de formation (% masse salariale)	3,24	3,49	3,18	Open SAS
	Nombre de jours de formation	8 772	8 475	7 396	Open SAS
	Nombre d'heures de formation sécurité	1 115	1 120	965	Open SAS
	Taux d'absentéisme (%)	3,86	3,44	3,40	Open UES
	Nombre de cas de harcèlement avérés	0	0	0	Open France
	Nombre d'accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents de trajet)	13	11	14	Open UES
	Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (%)	2,29	1,84	2,53	Open UES
	Taux de gravité des accidents avec arrêt de travail (%)	0,11	0,34	0,40	Open UES
	Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	12	5	14	Open UES
	Nombre de sites dont les risques ont été évalués (%)	100	100	100	Open France
	Part de femmes dans l'effectif formé (%)	26	27	27	Open UES
	Part de femmes promues (%)	28	27	26	Open UES
	Part de femmes managers (%)	24	24	27	Open UES
	Part de femmes au CA (%)	NA	10	10	Open UES
	Politique Handicap : nombre de recrutement	21	4	3	Open UES
	Politique Handicap : taux d'emploi (%)	2,38	1,60	1,43	Open UES
	Politique Handicap : nombre de collaborateurs en situation de handicap	62	93	-	Open UES
	Taux d'emploi Seniors (+55 ans) (%)	12	10	9	Groupe Open
	Taux d'emploi juniors (-30 ans) (%)	20	19	19	Groupe Open
Taux de Couverture Complémentaire Santé (%)	100	100	100	Groupe Open	
Taux de Couverture Prévoyance (%)	100	100	100	Groupe Open	
Part de l'effectif représenté par le CSE (%)	100	100	100	Open UES	
Part de l'effectif couvert par les accords collectifs (%)	100	100	100	Open UES	

Engagements	Indicateurs	2022	2021	2020	Périmètre 2022
Servir l'Ethique des affaires	Part de la sous-traitance (%)	20	15	13,5	Groupe Open
	Part de collaborateurs concernés (Managers, commerciaux, RH) formés à l'anti-corrupcion (%)	100	100	100	Open SAS
	Nombre d'incidents signalés via le dispositif d'alerte	0	0	0	Groupe Open
	Nombre d'incidents liés à la corruption	0	0	0	Groupe Open
	Nombre de collaborateurs formés à la sécurité informatique (Formation elearning SMSI)	423	448	225	Open UES
	Nombre d'incidents liés à la sécurité informatique	0	0	0	
	Part des fournisseurs commerciaux ayant signé la Charte Achats Responsables (%)	100	100	-	Open UES
	Part des fournisseurs ayant une clause RSE au contrat	100	100	-	Open UES
Mettre notre excellence au service de la transformation de nos clients	Part de sites certifiés ISO 9001 (%)	90	-	-	Open SAS
	Part de sites certifiés ISO 27001 (%)	77	-	-	Open SAS
	Taux de satisfaction clients Prestation à engagement (%)	92	95	92	IT & Digital Services
	Taux de satisfaction clients Assistanes techniques (%)	94	93	90	IT & Digital Services
S'engager pour le climat et agir pour un numérique plus responsable	Recyclage papier/carton (tonnes)	1,8	0,2	0,4	Open SAS
	Poids des déchets dangereux	0	0	0	Groupe Open
	Equipements informatiques (DEEE) réemployés et recyclés (%)	100 (55% réemploi -45% recyclage)	100 (47% réemploi -55% recyclage)	100 (36% réemploi -64% recyclage)	
	Recyclage ou réemploi DEEE pris en charge par un éco-organisme (tonnes)	2,3	8,4	1,8	Lannion, Toulouse, Nantes, Tours
	Consommation eau (m3)	1 582	742	1 582	Tours, Lille, Lanion
	Consommation électricité (MWh)	1 116	1 117	1 313	11 des 14 sites d'Open SAS**
	Parce automobile (nbre véhicules)	114	101	100	Groupe Open
	Taux de CO ² pour l'ensemble du parc (gr/km)	100	99	101	Groupe Open
	Emission de CO ² du parc véhicule (tCO ² e)	122	265	280	Groupe Open
	Emission CO ² aérien (tCO ² e)	48,8	18,60	31,7	Groupe Open
	Emission CO ² ferroviaire (tCO ² e)	9,2	4,36	4,88	Groupe Open
	Emission CO ² air + fer par collaborateur (kgepCO ² /collaborateur)	58,1	58,94	-	Groupe Open
S'engager pour le climat et agir pour un numérique plus responsable	Emission CO ² des scopes 1,2 et 3 (tCO ² e)	Bilan GES mesuré tous les 2 ans	5 244	-	Open France
	Emission CO ² par collaborateur (tCO ² e)		1,4	-	Open France
	Taux de postes de travail labellisés EPEAT GOLD (%)	100	100	100	Open France
	Taux de postes managés par GPO (Groupe Policy Objects), SCCM (System Center Configuration Manager)	100	100	100	Open France
	Durée de vie moyenne par type d'équipement (ans)	2,6	2,6	-	Open SAS
	Age moyen des PC décommissionnés (ans)	7,6	5,9	-	Open SAS
	Volume total de données stockées (To)	791	900	-	Open SAS
	Serveurs virtualisés (%)	92	88	-	Open SAS
	Part de nos plus gros fournisseurs ayant répondu à notre questionnaire d'évaluation carbone (2022)	20	-	-	Open SAS

*Sachant que les nouveaux collaborateurs entrants ne font pas l'objet d'un entretien professionnel sur leur 1ère année dans l'entreprise.

**11 des 14 sites d'Open SAS : Aix-en-Provence, Chasseneuil du Poitou, Lannion, Lille, Nantes, Metz, Monbonnot, Strasbourg, Toulouse, Tours, Lyon.

open *S'engage*



Contact :

Nathalie MRÉJEN
Directrice RSE,
Marketing & Communication
nathalie.mrejen@open-groupe.com

