

# copen *S'engage*

RAPPORT 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



# sommaire

<b>01</b>	<b>Le modèle d'affaires</b>	<b>7</b>
	Notre vision	8
	Notre mission	10
	Notre signature	10
	Notre ambition à l'horizon 2024	11
	Ce qui fait nos différences crée la confiance	11
	Une offre de services portée par trois expertises IT & Digitales	12
	Nos clients	14
	Notre Histoire	15
	Notre Organisation	18
	Chiffres clés	19
	La matrice de matérialité	20
<b>02</b>	<b>La stratégie RSE de l'entreprise</b>	<b>22</b>
	Présentation de la démarche	22
	Feuille de route	23
	Evaluation tiers - Ecovadis sustainability Rating	24
	Sensibilisation et formation des collaborateurs à la RSE	25

<b>03</b>	<b>Nos Valeurs humaines</b>	<b>28</b>
	<b>Valoriser l'énergie du « Mieux Vivre chez Open »</b>	<b>28</b>
	Proposer à nos candidats et collaborateurs une expériences créatrice de valeur	30
	Garantir un parcours d'évolution dynamique des compétences et des carrières	33
	Assurer un traitement équitable pour tous	40
	Développer une culture d'appartenance des collaborateurs	48
	<b>Servir l'éthique des affaires</b>	<b>58</b>
	Consolider la mise en conformité anticorruption et protection des données personnelles	59
	Respecter strictement les normes éthiques	62
	Intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans sa politique d'achat	63
	<b>Mettre notre excellence au service de la transformation de nos clients</b>	<b>69</b>
	Garantir l'application des méthodes et processus «qualité» adaptables aux enjeux de nos clients	70
	Maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients	71
<b>04</b>	<b>Nos Valeurs environnementales</b>	<b>73</b>
	<b>S'engager pour le climat et agir pour un numérique plus responsable</b>	<b>73</b>
	Sensibiliser et former nos managers et collaborateurs aux enjeux climatiques	77
	Mesurer l'empreinte carbone pour mieux réduire les émissions de GES	80
	Intégrer dans nos services les exigences de l'éco-conception et l'accessibilité numériques	86
<b>05</b>	<b>Les Indicateurs de performance</b>	<b>96</b>
	Tableau Récapitulatif	96
	Note méthodologique sociale et sociétale	100







# Le modèle d'affaires

“ Le monde change. Il change vite, se complexifie. Notre univers technologique aussi. Open est une ESN avec une forte expertise technologique. Les solutions de pointe qu'on propose doivent désormais contribuer à la transformation d'un monde digital plus responsable, plus respectueux des valeurs humaines et environnementales.

Open, c'est une marque puissante et impactante, ancrée dans son époque. Une marque dynamique à l'image de ce que nous sommes. De qui nous sommes. De notre nom.

## Open, c'est 4 dimensions majeures :

- Un leader sur son marché.
- Un expert des technologies de pointe.
- Un acteur responsable et accueillant doté d'une dimension humaine très forte.
- Une entreprise fière portée par un enthousiasme certain qui anime notre état d'esprit, à l'image de nos collaboratrices et collaborateurs.”

**Frédéric Sebag**, Président d'Open



## Notre vision

L'impact de la crise sanitaire mondiale sur les activités des individus, des entreprises comme des collectivités a été considérable et a donné en particulier un nouveau coup d'accélérateur 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 du monde IT & Digital est telle que les organisations doivent choisir **des partenaires de confiance engagés**, pour les aider à identifier les bons choix et à les exécuter avec responsabilité, agilité, 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 françaises, publiques et privées pour leur transformation IT et digitale. ”



# we are open

agilité responsabilité engagement

## 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 mission

- Accompagner en Conseil la trajectoire de transformation digitale de nos clients.
- Concevoir, réaliser et opérer des systèmes d'information agiles, résilients et sécurisés.
- Apporter des solutions logicielles innovantes en mode SaaS.

Chez Open, nous adressons les décideurs, en particulier DSI et CDO, des 1000 premières entreprises françaises, afin qu'ils disposent ainsi des atouts IT et digitaux indispensables à leur performance.

## Notre Signature

Toute l'expertise et l'excellence d'Open sont incarnées dans notre signature de marque. Et plus particulièrement dans la notion de « high-digital » qui vient asseoir la légitimité d'Open et la confiance qui lui est faite dans sa capacité à porter les enjeux qui lui sont confiés.

“ Outre la dimension technologique, **la tournure « your [...] place » reflète l'état d'esprit profondément humain qu'on s'efforce d'avoir dans toutes nos relations.** Une marque qui sait écouter et accompagner ses collaborateurs, une marque engagée au côté de ses clients, une marque en qui on peut avoir confiance. ”

**Frédéric Sebag, Président d'Open**

# Notre ambition à l'horizon 2024

Être reconnue comme le **Partenaire de confiance** de ses clients en concentrant ses efforts sur les caractéristiques majeurs de cette confiance **Proximité & Excellence. #impact24**

Pour tracer le chemin vers cette ambition, Open s'est fixé des objectifs à horizon 2024 et aboutir ainsi à un positionnement en 4 axes :



## **l'ESN de la Transformation digitale.**

Répondre aux enjeux majeurs des entreprises cibles, c'est offrir une proposition de valeur technologique et sectorielle vraiment différenciante.



## **l'ESN que les talents choisissent.**

Travailler chez Open c'est vivre une expérience professionnelle créatrice de valeur, au sein d'une entreprise agile et collaborative.



## **l'ESN Customer Centric**

L'organisation et les collaborateurs Open sont entièrement tournés vers les priorités clients. Dans chaque action, dans chaque décision. (« La garantie du OUI ! »).



## **l'ESN Solutions**

Le catalogue de solutions SaaS d'Open adresse les enjeux de compétitivité et de Time-to-Market des entreprises cibles.

# Ce qui fait nos différences créé la confiance

Pour répondre à cette ambition de devenir ce **partenaire unique**, Open concentre ses efforts sur les caractéristiques majeures de cette confiance, reposant sur :

### **La Proximité Client**

- Un maillage géographique national comme d'une bonne connaissance sectorielle.
- Une organisation Customer Centric, afin de prioriser les enjeux clients dans chaque décision et chaque action.
- Une plateforme d'entreprise front et back digitalisée améliorant la pertinence et la réactivité.

### **L'Excellence**

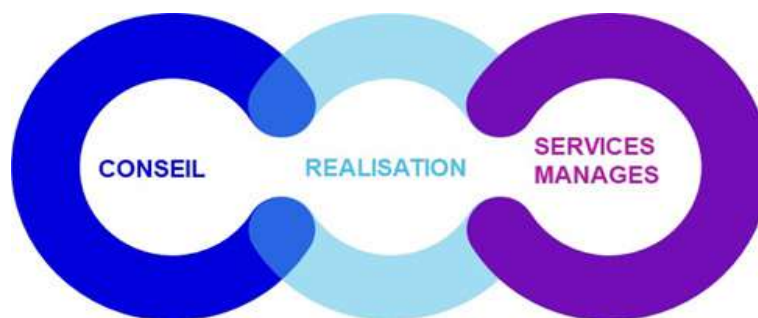
- Des experts engagés, spécialisés, agiles et forces de proposition.
- Un dispositif de production de proximité, puissant et adaptatif.
- Des solutions uniques et innovantes.
- Des alliances premium.



Un **engagement sociétal** porté au plus haut.  
Une **image de marque** puissante qui aligne attractivité et convictions.

# Une offre de services portée par trois expertises IT & Digitales

Parce que l'évolution rapide des entreprises nécessite de réinventer les Applicatifs et Infrastructures du SI, Open a adopté une proposition de valeur technologique au service de la trajectoire de transformation IT & Digitale de ses clients, délivrée de bout en bout.



## 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 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.

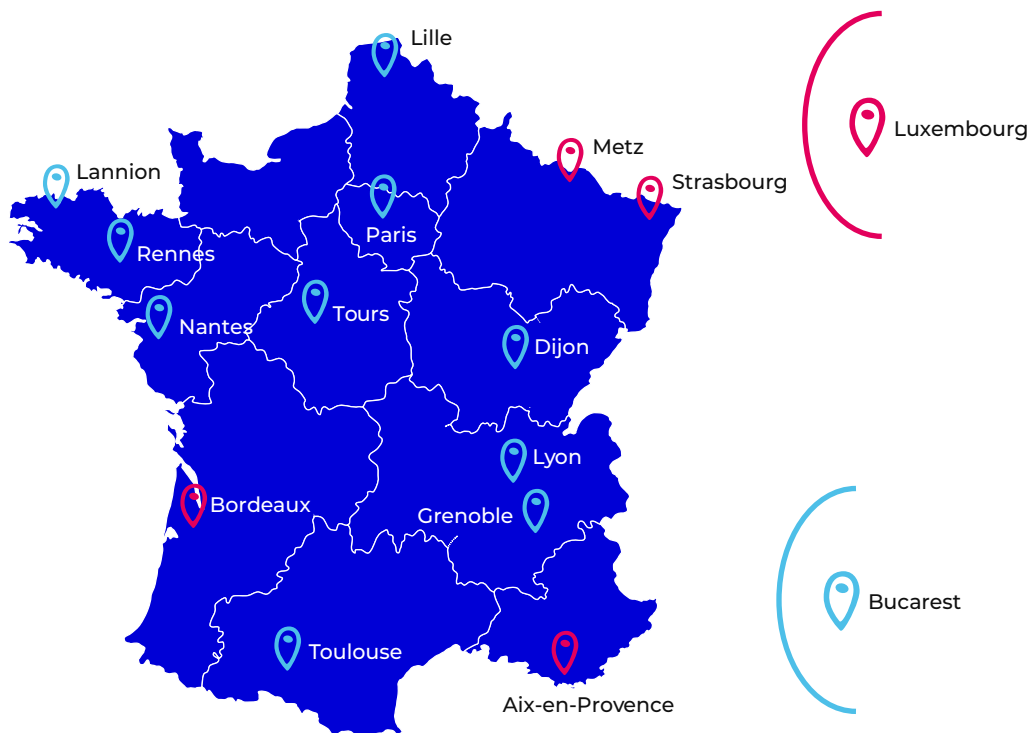
Cette performance industrielle est assurée par un dispositif de production au coeur de notre proposition de valeur répondant aux enjeux majeurs des DSI : La réduction des coûts, L'évolutivité du SI et la prise en compte des enjeux de plateformes, La réponse aux impératifs réglementaires et de Time To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

## Un dispositif de production de proximité, puissant et adaptatif

Ce dispositif propose une organisation structurée, des processus industriels, des expertises reconnues et un socle commun d'outils innovants.

Le tout soutenu 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.



**Mobilité / Portails / Géo**  
(Rennes, Lannion)

**Front Office | Proximité**  
(Paris)

**Data**  
(Toulouse)

**Microsoft**  
(Dijon)

**Développement & Testing**  
(Nearshore à Bucarest,  
Francophone en UE)

**Testing**  
(Nantes)  
Conseil | Services | Outillage




**Application Management**  
(Lille)  
Conception & Développement  
Gestion du patrimoine Applicatif

**Cloud & Infrastructure Management**  
(Tours)  
Infogérance | Hébergement  
Cybersécurité | RPA

**IoT - Informatique industrielle**  
(Lyon, Grenoble)

**Modern Digital Workplace**  
(Lyon, Grenoble)

 Autres implantations



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, TMMI3) et sécurité (ISO27001) permettant de garantir résilience et sécurité des livrables produits.



Open a intégré des outils et un cadre méthodologique lui permettant d'atteindre les plus hauts standards de certification :

**Référentiel d'outils innovants de haut niveau pour sécuriser et accélérer les projets.** 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.



**Référentiel de qualité et sécurité sur l'ensemble des activités.** Système de Management de la Qualité (SMQ) ISO 9001 qui adopte les meilleures pratiques des référentiels CMMI et ITIL. Système de Management de la Sécurité de l'Information et de Certification ISO 27001



**Plateforme d'entreprise digitalisée - front et back - offrant résilience, pertinence et réactivité.**

Une plateforme d'entreprise data centric, user centric & business centric qui sert les enjeux de scalabilité, productivité et performance.



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

## Nos marchés 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.

### Nos clients.

#### Secteur Public | 34%

Ministères, SPM, UGAP, MSA, CNAM, ACOSS, Pôle Emploi, AP-HP, Collectivités, SDIS, ...

#### Banque Assurance Finance | 26%

Société Générale, BNP Paribas, Crédit Agricole, BPCE, Crédit Mutuel, Natixis, VV, Covea, AG2R, ...

#### Energie Industrie | 20%

Schneider Electric, Renault, Arcelor Mittal, EDF, Enedis, Engie, Veolia, Servier, Roche, ...

#### Services Transports | 10%

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

#### Telecom Media | 5%

Orange, AFP, Publicis, France Média Monde, ...

#### Commerce Distribution | 5%

Auchan, Boulanger, Decathlon, Asos, Kiloutou, Leroy Merlin, LDLC, Pernod Ricard, ...



## Histoire

“ Une histoire d’entrepreneuriat et d’innovation technologique, dans une logique d’avenir. 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 acteur d’un nouveau genre que nous appelons une Entreprise de Services du Numérique. ”

**Frédéric Sebag**, Président d’Open

Fondée en 1989 sur l’idée que les systèmes UNIX ouvraient une voie nouvelle de l’informatique en rupture avec l’existant propriétaire, Open a développé son expertise pour être un leader sur cet univers technologique dans la Distribution et dans les services jusqu’en 2008 pour devenir aujourd’hui exclusivement une Entreprise de Services du Numérique (ESN) de référence sur le marché français.

Relevant les défis technologiques de chacun des cycles d’innovation (Unix, Client serveur et développement objet, Web et Internet, Mobilité, Agilité, Transformation Digitale et, aujourd’hui ceux du cloud, de la Data et de l’IA), Open est constamment resté fidèle à ses valeurs, fidèle à son ambition d’excellence et de proximité envers ses clients comme ses collaborateurs et partenaires, inscrivant chacune de ses actions dans une logique d’avenir et de confiance mutuelle.

## 1989 - 1997 | La genèse.

Le focus est porté sur le développement d'un niveau d'expertise unique dans le domaine des technologies UNIX, avec Open Technologie dans l'intégration projets et avec Logix, dirigée par Laurent Sadoun dès 1992, pour la distribution de celles-ci (IBM, Informix, Oracle, Citrix, ...) vers les professionnels du secteur.

Groupe Open est créé en 1992 pour permettre le développement indépendant de ces activités.

## 1998 - 2007 | La croissance et la vague Internet.

Pour financer l'hyper croissance (de 20 à 100 M€ en 3 ans), Groupe Open s'introduit au second marché de la Bourse de Paris en Mai 1998. Guy Mamou-Mani rejoint l'entreprise pour rassembler les activités de Services d'Open Technologie pour créer Innetis, société de Services Informatique spécialisée sur les nouvelles technologies et adressant les ETI et les Grands comptes français.

Logix entreprend sa croissance européenne en réalisant des acquisitions ciblées. C'est une période mouvementée connaissant la formidable vague Internet puis l'explosion de la bulle toute aussi conséquente. Une révolution sociétale est en marche dans la foulée portée par la mobilité, internet et les technologies digitales (SMACS). Le Groupe intègre l'expertise nécessaire à la maîtrise et à l'utilisation de ces technologies pour toutes les activités et maintient une proposition de valeur forte sur son marché.

A partir de 2003, la croissance reprend fortement les investissements structurels pour bâtir une entreprise avec des fondamentaux solides, soucieuse de ses valeurs et de son environnement ne permettent pas de dégager des profits normatifs.

Cette conjoncture nécessite une réflexion stratégique et un repositionnement.

## 2008 - 2014 | Le Pivot.

### Valeur & Innovation

Groupe Open, ne pouvant financer ses deux activités (Services et Distribution) au niveau de leurs ambitions respectives, décide de céder Logix et de devenir, sous la bannière Open, une ESN à part entière. Dans le même temps, il acquiert Teamlog et Syllis (2007 et 2008) et déploie son second **Plan Stratégique \_ Valeur & Innovation.**

Celui-ci vise à organiser son management, ses équipes et ses compétences pour servir une stratégie industrielle locale mais à forte valeur ajoutée et ambitieuse : couvrir efficacement, via la création de filières de compétences digitales, le territoire français comme son portefeuille clients sur les activités IT & Digitales liées aux Applications et aux Infrastructures, développer une politique qualité sur toute l'entreprise (Open est certifiée ISO 9001 sur la satisfaction client), installer son dispositif de Delivery faisant de lui dès 2009 une ESN de référence sur son marché et faire émerger son portefeuille de Solutions (Editeur).

A la fin de ce plan, Open intègre le Top 20 français.

## 2015 - 2020 | Open, We Empower Your Digital World.

Dans cette période, Open définit sa Stratégie d'Accélération Digitale à l'horizon 2020 en repositionnant ses compétences.

En effet, en capitalisant sur sa compétence industrielle et technologique, reconnue de ses clients, Open a cherché à répondre encore plus précisément à l'enjeu digital, en améliorant son Time to Market et en s'adressant mieux aux directions métiers de ses clients.

Son ambition ? Être une entreprise de services du numérique réconciliant les perspectives de l'IT avec celles des métiers (les usages) et intégrant dans son fonctionnement une dynamique d'innovation permanente.



En quelques années, **Open s'est imposé comme l'une des premières entreprises de services du numérique** françaises en devenant un acteur incontournable de la Transformation Industrielle et Numérique des entreprises en France.

- **1989**
  - \_ Création d'Open Technologie
- **1998**
  - \_ Introduction en bourse de Groupe Open.
- **2007**
  - \_ Acquisition de Teamlog.
- **2008**
  - \_ Acquisition de Syllis.
- **2010**
  - \_ Fusion des entités sous la structure et la marque Open, filiale de Groupe Open.
- **2012**
  - \_ Stratégie industrielle.
  - \_ Création de filières de compétences digitales (SMACS).
- **2014**
  - \_ Acquisition de Smart Trade Services, devenu SmartFi Services, département Finance de Marché d'Open.
- **2015**
  - \_ Lancement Stratégie 2020.
- **2016**
  - \_ Acquisition de MCO Finance / Lateos / Kynapse / La Netscouade (Financement, e-commerce, conseil en transformation digitale, agence digitale en communication corporate).
- **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.
- **2018**
  - \_ Acquisition IZBERG - Plateforme Marketplace.
- **2020**
  - \_ Acquisition Neos-SDI, expert des solutions Microsoft.
- **2022**
  - \_ Acquisition CRM Centric, partenaire Sales Force, spécialiste de la Relation Client et Usager.
  - \_ Acquisition Adlere, Spécialiste Cloud & DevOps

# Organisation.

La gouvernance de l'entreprise Open est assurée par un **Comité Exécutif** :



**Frédéric Sebag**  
Président



**Valérie Benvenuto**  
Directrice Générale



**Nathalie Mrejen**  
Directrice Marketing & Communication, RSE



**Philippe Kanony**  
Directeur Business Development & Alliances



**Hervé Claverie**  
Directeur Digital Solutions

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.

La **Direction IT & Digital Services** est portée par des Directions Régionales (Directeurs de Région) et chacune d'elles, organisées autour de Business Units (BU).

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

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

Cette activité intègre également la Direction du Delivery.

La Direction des activités **Digital Consulting**, met à disposition des clients les leviers d'une transformation digitale réussie au travers de son agence digitale en Communication Corporate, **La Netscouade**.

La Direction des activités **Digital Solutions**, propose des plateformes SaaS, véritables accélérateurs de la transformation digitale.

Pour accompagner son Plan Stratégique #impact24, Open a créé « **une cinquième région** » dédiée à son offre technologique dont l'ambition est d'accompagner la trajectoire de transformation de ses clients. Cette dernière est relayée par des Directeurs de BU sur chacune des Offres : Modern Digital Workplace (Neos-SDI), Cloud public & DevOps, Cloud hybride & DevOps (Adlere), Data & IA (Kynapse), Marketing & Relation Client (CRM Centric).

La Direction du **Business Development** intégrant le Bid Management ainsi que l'équipe des Key Account Managers (KAM) accompagne nos grands clients dans leurs enjeux de transformation et de stratégie digitale, en s'appuyant sur les Partenariats technologiques avec les acteurs référents du marché.

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

- La Direction des Ressources Humaines,
- La Direction Financière,
- La Direction Marketing & Communication et RSE.

Promotion Immobilière



Solution innovante pour programmes immobiliers performants

SMART Workplace



Make the work a SMARTer place

Banque | Financement



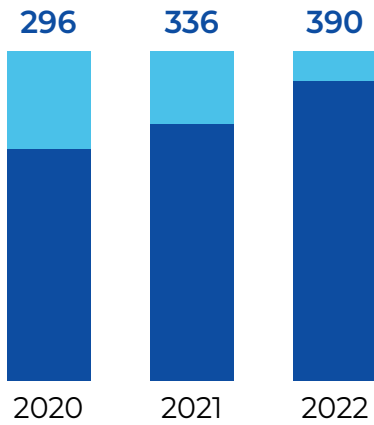
Digital Platform for loans & leasing services



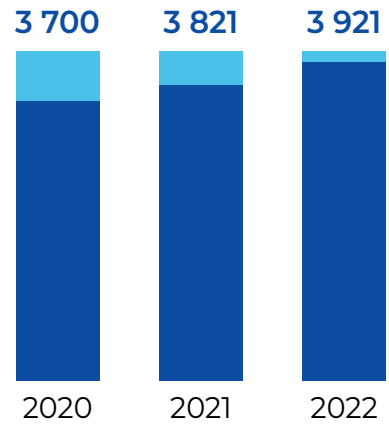


# Chiffres clés\*

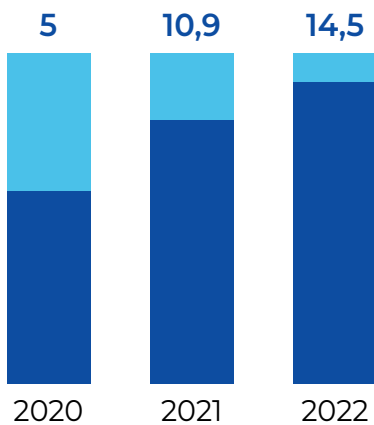
\*publiés



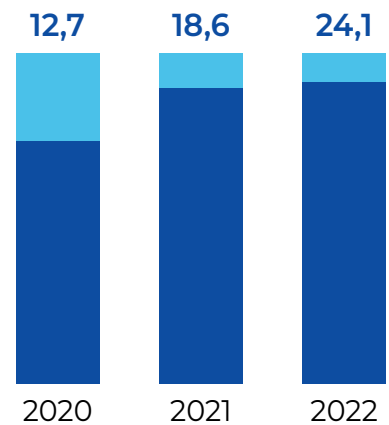
**Chiffre d'affaires**  
en millions d'euros



**Effectif**



**Résultats net des activités poursuivies**  
en millions d'euros



**Résultat opérationnel courant**

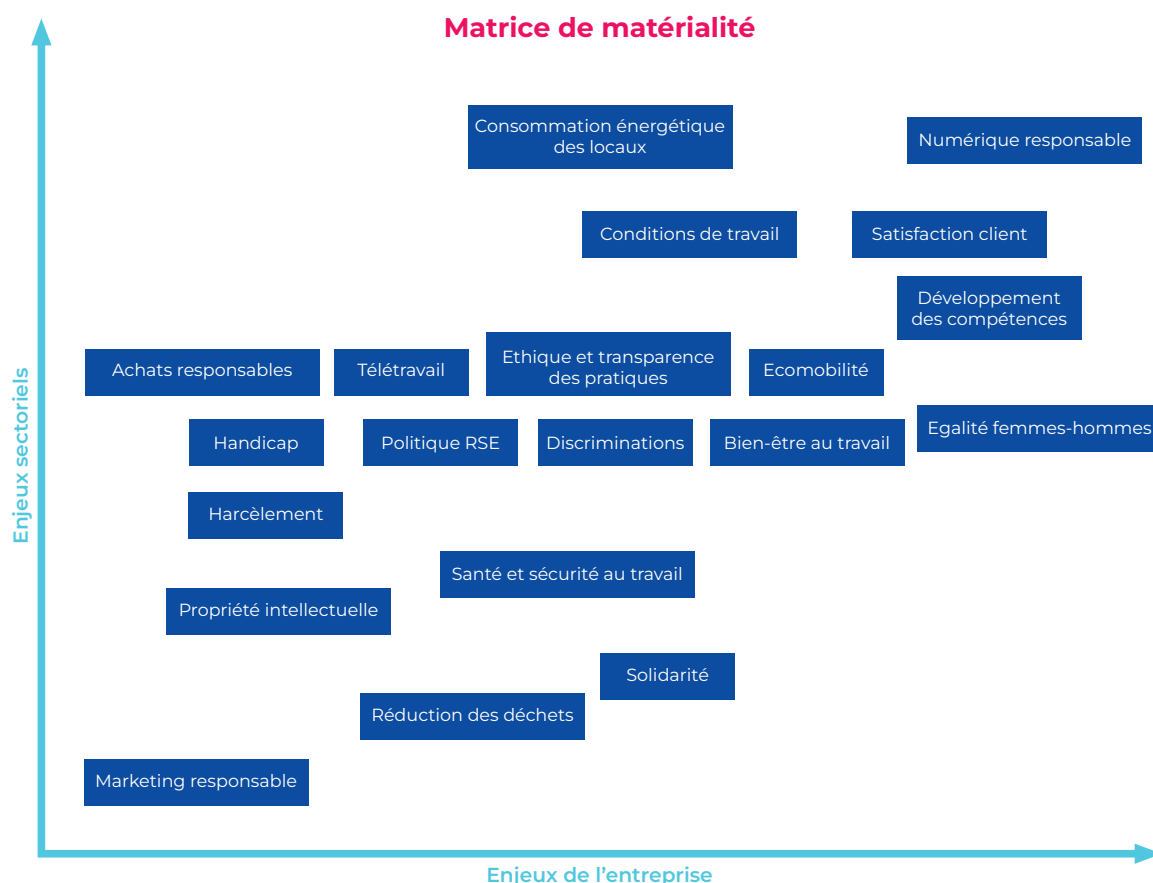
Ces chiffres intègrent la société Neos-SDI, acquise en Novembre 2020.

# La matrice de matérialité

La matrice de matérialité est un outil essentiel visant à identifier et hiérarchiser les enjeux les plus importants en termes de durabilité, en prenant en compte à la fois notre impact sur la société et l'environnement, ainsi que les attentes et les préoccupations des parties prenantes. Cette matrice permet de visualiser de manière stratégique les aspects les plus critiques de la performance sociale et environnementale. Cela nous permet d'orienter nos décisions, nos actions et notre communication pour contribuer à un développement durable.

En somme, la matrice de matérialité nous aide à aligner nos objectifs, nos pratiques et notre rapport à la société sur les enjeux qui comptent le plus.

En 2023, Open a procédé à la mise à jour de sa matrice de matérialité, dans le but de classer ses enjeux économiques, sociaux et environnementaux les plus importants, en fonction de sa stratégie et des enjeux sectoriels.











# La stratégie RSE de l'entreprise

## Présentation de la démarche

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.



Open s'engage ainsi à contribuer aux 10 Objectifs de Développement Durable (ODD) parmi ceux adoptés en 2015 par les Nations Unies, constituant un Programme de 17 ODD.

Ces objectifs constituent la promotion, par un plan d'actions défini, de la paix, l'humanité, la planète et la prospérité. Ils s'alignent également à notre engagement vis-à-vis du Pacte mondial des Nations Unies.



# Feuille de route 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.

Dans le but de préciser nos ambitions, cette feuille de route établit également des objectifs chiffrés à atteindre à moyen et long terme.



Le budget annuel alloué aux actions RSE est de **10% du budget Marketing & Communication.**

## 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.



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

Piliers	Objectifs	2022	Objectif	A horizon
<b>Valoriser l'énergie du «Mieux Vivre chez Open»</b>	Embauches féminines CDI (%)	23	30	2026
	Nombre de promotions internes (Evolution de fonction, 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
<b>Servir l'Ethique des affaires</b>	Nombre d'incidents majeurs liés à la sécurité informatique	51	10	2026
	Part des collaborateurs ayant signé le Code Ethique (%)	100	100	2026
	Part de fournisseurs commerciaux (sous-traitants) ayant signé la Charte Achats Responsables (%)	100	100	2026
<b>Mettre notre excellence au service de la transformation de nos clients</b>	Taux de satisfaction clients : Prestations à engagement (%)	92	95	2026
	Nombre de collaborateurs formés à la sécurité des employés	125	180	2026
	Part des activités certifiées ISO 9001 (%)	90	90	2026
	Part des activités certifiées ISO 27001 (%)	77	77	2026
<b>S'engager pour le climat et agir pour un numérique plus responsable</b>	Baisse des émissions GES (tCO <sup>2</sup> e)	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

## Evaluation tiers - Ecovadis sustainability Rating

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 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.

*\*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 les efforts en matière de RSE, permettant une mise en conformité de l'entreprise vis-à-vis des politiques d'achats de ses clients.*

Avec une médaille Gold, Open est évaluée avec une note de 76/100 par Ecovadis et classée dans le Top 5% mondial des entreprises évaluées, dans son secteur.



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.



## Sensibilisation et formation des collaborateurs à la RSE

La fidélisation de nos collaborateurs repose notamment sur leur engagement durable ainsi que leur adhésion au projet de l'entreprise. Open choisit de les impliquer dans sa démarche de responsabilité sociétale.



Open a choisi le jeu, activateur d'engagement : Plongés dans un écosystème virtuel

représentant l'entreprise, les collaborateurs « joueurs » sont investis d'une mission. Pour la réussir, ils sont subtilement confrontés à nos messages stratégiques à travers des mécaniques de jeu, spécialement conçues pour agir sur les facteurs psychosociaux ciblés.



**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 portées.

Ainsi, nous coconstruisons une architecture de jeu spécifique avec des missions à réaliser pour obtenir le meilleur niveau d'engagement possible.

L'objectif est donc de sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux, en explorant les différents piliers de la RSE à travers des mini-jeux et comprendre ainsi l'impact de nos actions sur le monde qui nous entoure.

**Entre dans L'AVENTURE**  
pour tout savoir de notre  
**ENGAGEMENT SOCIÉTAL !**

**SEUL(E) OU EN ÉQUIPE**  
**REJOINS LE GAME !**

Memory, Mastermind, Duel Quiz :  
qui seront **les vainqueurs de ces mini-jeux ?**

Un parcours en 4 épisodes :

- Qu'est-ce que la RSE ?**  
Explore les 5 mondes pour retrouver le trésor !  
(glace, terre, feu, océan et désert)
- L'engagement RSE chez Open**  
Relève les défis pour **bâtir ta ville**  
et faire grandir « l'Arbre Merveille » !
- Comment inscrire la RSE dans ton quotidien ?**  
Cherche des indices dans l'univers de la Jungle  
et **résous** les énigmes de notre Escape Game !
- Comment valoriser tes propres actions ?**  
Partage tes idées et bonnes pratiques  
pour **co-construire** l'avenir. Sois fier(ère) !

En partenariat avec **civitime**

Construit comme une série, le jeu se déroule en quatre épisodes :

1. **Qu'est-ce que la RSE ?**
2. **L'engagement RSE chez Open**
3. **Comment inscrire la RSE dans ton quotidien ?**
4. **Comment valoriser tes propres actions ?**

Pour chaque inscription, 5 arbres supplémentaires sont plantés dans notre forêt Open.

**Ce jeu a réuni plus de 600 inscriptions**, et dans le classement final des épisodes 1 et 2, ont été comptabilisées plus de **95 équipes** au sein d'Open.



Le déploiement des épisodes 3 et 4 s'effectuera à la rentrée 2023.







## Nos Valeurs humaines

Valoriser l'énergie du  
« Mieux Vivre chez Open » 



Santé et bien-être



Éducation de qualité (tout au long de la vie)



Égalité entre les sexes



Travail décent et croissance économique



Inégalités réduites



Partenariat pour les objectifs mondiaux

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.







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

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 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



L'enthousiasme est clef chez Open. Dans un monde qui bouge et interroge, nous prenons le parti de l'optimisme en restant toujours accueillants, positifs, accessibles, volontaires.

## \_ Proposer à nos candidats et collaborateurs une expérience créatrice de valeur.

Open enregistre au 31 décembre **2022**, **4 021\*** collaborateurs répartis sur **3 pays**, dont la France qui représente **97%** de l'effectif global.

Au niveau des embauches, les femmes représentent **23% des recrutements effectués en 2022** (vs 26% en 2021).

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.

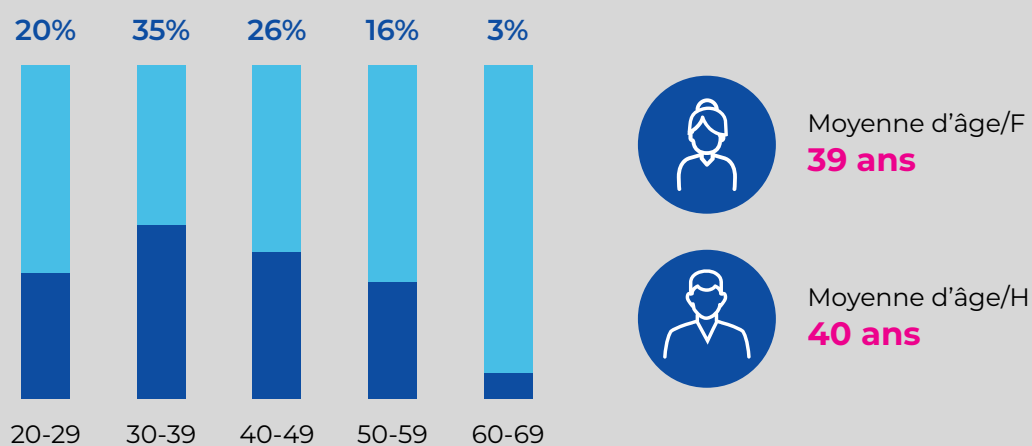


La population féminine représente **27%** de l'effectif global (vs 27% en 2021).

2022	Effectifs	% Effectifs	% Femmes	2021	Effectifs	% Effectifs	% Femmes
France	3 805	97%	26%	France	3 705	97%	27%
Luxembourg	49	1%	12%	Luxembourg	45	1%	13%
Roumanie	67	2%	57%	Roumanie	71	2%	48%
<b>Total</b>	<b>3 921</b>		<b>27%</b>	<b>Total</b>	<b>3 821</b>		<b>27%</b>

\* L'effectif total d'Open de 3 921 collaborateurs inclut la société CRM-CENTRIC acquise par Open en juillet 2022 (non intégrée dans le périmètre d'analyse en 2021). Celle-ci compte 9 employés au 31 décembre 2022. Ainsi que la société Adlere acquise en Décembre 2022 accueillant 100 collaborateurs.

## Répartition des effectifs par âge





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 et illimitée 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, Politech Lille et Grenoble, l'ESIR, l'EMLV, Telecom Lille, l'ENSAT, l'ESISAR...

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.

	2022			2021		
	Nombre	CDI	Femmes	Nombre	CDI	Femmes
<b>Embauches (CDI)</b>	<b>1 212</b>	<b>92%</b>	<b>23%</b>	920	92%	26%

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

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



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

La cooptation s'inscrit donc comme l'approche la plus qualitative et efficace pour développer l'entreprise et représente en 2022, **19% des recrutements\*** (vs 18% en 2021).

\* Le pourcentage de recrutements issu du système de cooptation prend en compte les collaborateurs productifs d'Open SAS en CDI, représentant en 2022, 90% des embauches au sein de l'entreprise.

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 2022 un taux de turn over subi de 22%** (vs 15% en 2021).

### **La fonction « Resource manager » au cœur du dispositif managérial**

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 Resource 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 Resource Manager peut s'appuyer sur des Team Managers, eux-mêmes responsables de 5 à 12 collaborateurs.

Les responsabilités des Resource 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 !

### 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, qu'elle 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 Métiers et Technologiques.

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.



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

- 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 aidant à définir des trajectoires cibles en termes de développement des compétences, et en proposant ainsi 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.
- De renforcer la proximité avec le manager et lui permettre de mieux connaître ses collaborateurs, pour mieux les accompagner.
- De 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 la mission, la réalisation des objectifs collaborateurs, ses succès, ses difficultés.

Il a lieu avec leur 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 le manager.

**Dans le cadre de la digitalisation des processus RH**, Open a mis à disposition une plateforme dédiée à l'amélioration de l'expérience collaborateur dans son suivi de carrières, à savoir dans la préparation de ses entretiens, objectifs et plans d'actions.



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.





Open a engagé un programme transverse d'animation à l'échelon national.  
 L'objectif : Maintenir un haut niveau de compétences des collaborateurs, véritable levier de performance.  
 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.



**Practices.**  
*Métiers*

**Practice.**  
*Agilité*

**Practices.**  
*Technologiques*

**Practice.**  
*AMOA*

**Practice.**  
*Testing*

MOVEtoCLOUD



MODERN DIGITAL WORKPLACE



DATA & IA



DEVOPS



**#CapitalisationDuSavoir #PartageDesConnaissances #Engagement**



Apprendre

Découvrir

Partager

Former

Capitaliser

Innover !

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

<b>TRAINING</b> L'accès à la connaissance et à l'expertise pour tous	<b>WORKSHOPS</b> Bâtir des projets innovants et enrichissants	<b>EVENTS</b> Partager et diffuser notre expertise
via des <b>sessions de formation internes dédiées</b>	via des <b>projets éligibles au CIR</b>	via des <b>meet-up, des conférences, des formations externes et des Webi'share</b>

## 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 oeuvre 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 oeuvre 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 Practices Leaders et members, 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 2022 (Périmètre Open SAS, soit 89% de l'effectif total en 2022).

- **52%** de collaborateurs formés.
- **8 772 jours** de formation réalisés soit **4.9 jours** / collaborateur formé.

### Formations technologiques

(liées aux technologies informatiques de développement et d'infrastructure) : **35%** des jours de formation réalisés.

### Formations métiers

(Assistance à maîtrise d'ouvrage, métiers des clients d'Open, métiers autour des fonctions internes) : **59%**

### Formations linguistiques

(Anglais) : **3%**

### Autres thèmes

(incendies, secours, ...) : **3%**

Indicateurs clés de performance	2022	2021	Périmètre
Part de collaborateurs formés (%)	52	58	Open SAS
Dépenses de formation (en % de la masse salariale)	3,24	3,49	Open SAS
Nombre de jours de formation	8 772	8 475	Open SAS

## \_ 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 seniors et juniors.

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.



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.



**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



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.



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.



**Palmarès 2023 :**  
Open championne de la diversité dans la catégorie High-tech.



En 2023, Open s'est positionné comme une **“entreprise championne de la Diversité”** sur la catégorie High-tech. C'est dans le magazine Capital que ce palmarès a été dévoilé, représentant les entreprises les plus engagées contre toute forme de discrimination, grâce à une vaste enquête menée auprès de leurs salariés et de ceux travaillant dans leur secteur d'activité.

Pour établir ce palmarès, le spécialiste mondial des études et analyses économiques, **l'institut Statista** a interrogé en ligne plus de 25 000 salariés travaillant dans les entreprises de plus de 250 employés et représentatifs de la population active.

**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 5<sup>ème</sup> année consécutive son indice de 94 points /100\*.



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 <b>rémunération</b> (en %)	<b>39</b>	40
2- écarts <b>d'augmentations</b> individuelles (en points de %)	<b>20</b>	20
3- écarts de <b>promotions</b> (en points de %)	<b>15</b>	15
4- pourcentage de salariés augmentés au <b>retour d'un congé maternité</b> (%)	<b>15</b>	15
5- nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les <b>10 plus hautes rémunérations</b>	<b>5</b>	10
<b>NOTE OBTENUE ( /100)</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

**Open s'est fixé des objectifs en matière d'engagement au travers de son plan d'actions Egalité Professionnelle qui stipulait les indicateurs ci-dessous :**

**Qu'en matière de recrutement,** Open s'engage à assurer les conditions d'accès identiques à l'emploi dans l'entreprise. L'engagement en faveur de l'égalité hommes-femmes est inscrit dans les processus d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés.

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

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

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

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

*\* 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.

**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.

**Objectifs/Réalisés 2022\***

Proportion de femmes recrutées : 27% // **23%**

Proportion de femmes dans l'effectif total : 25% // **27%**

**Objectifs//Réalisés 2022\***

Proportion de femmes ayant changé de position/coefficient dans l'effectif total des salariés ayant eu un changement de position/coefficient : 25% // **28%**

**Objectifs//Réalisés 2022\***

Proportion de femmes dans l'effectif formé : 25% // **26%**

**Objectifs//Réalisés 2022\***

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.

Open, partenaire officiel de la Journée de la femme digitale.



En tant qu'acteur responsable et actif sur le terrain de l'insertion sociale, guidé par notre Mission 2I.D, **Open est partenaire officiel de la Journée de la femme digitale.**

**La Journée de la femme digitale (JFD) est un événement sociétal, célébrant l'innovation au féminin.** L'objectif est de mettre en lumière les femmes entrepreneurs et intrapreneurs, portant des projets numériques en Europe et en Afrique.



**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 (2I.D)** est portée sur le plan opérationnel par l'ensemble des directions de l'entreprise, et ce, au plan national. Notre ambition est d'intégrer et d'accompagner vers la réussite, des personnes en situation de difficulté ou de précarité sociale dont prioritairement les personnes éloignées de l'emploi (senior de plus de 50 ans, junior de niveau CAP/BEP, personnes en situation de handicap, chômeur de longue durée).

Les référents **de la Mission 2I.D**, répartis sur les quatre grandes régions d'Open (Île-de-France, Nord, Grand-Ouest, Grand-Est) ont en charge les 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 et suivi opérationnellement par le responsable de la mission 2ID d'Open.

L'action de la Mission 2I.D 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, FMS, APF Entreprise.

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, MDPH, AGEFIPH, Missions locales de l'emploi pour identifier et recruter les candidats éloignés de l'emploi en accord avec le plan de recrutement d'Open.

- De poursuivre les efforts de sensibilisation et de communication auprès des collaborateurs et des managers 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, les personnes en situation de handicap, que celles qui souhaitent simplement une reconversion professionnelle.

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 + Contrat de professionnalisation SIMPLON.CO a permis d'intégrer des collaborateurs 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)** 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 au travers d'un dispositif d'accompagnement RH et Managérial de premier plan (plan d'intégration adapté, coaching, tutorat).
- 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 Référent(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 :

- Le recrutement de collaborateurs T.H en lien avec le plan de recrutement annuel de l'entreprise.
- L'intégration et le suivi individualisé des collaborateurs T.H durant la période d'essai.
- Le suivi et le maintien dans l'emploi des collaborateurs lors de l'entretien professionnel.
- L'adaptation du poste et de la situation de travail du collaborateur TH.
- 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, Resource Manager, N+1 plus globalement) du collaborateur en situation de handicap.

Indicateurs clés de performance	2022	2021	2020	Périmètre
Politique Handicap : recrutement	21	4	3	Open UES
Politique Handicap : taux d'emploi (%)	2,38	1,60	1,43	Open UES
Politique Handicap : Nombre d'unités bénéficiaires	85	48	-	Open UES

En 2022, la politique Handicap d'Open s'est traduite par des résultats positifs sur les aspects :

- Recrutement : **21 collaborateurs recrutés en 2022** vs 4 en 2021.
- Taux d'emploi : **2,38 %** vs 1,60% en 2021 en progression de 49%.

### La politique de lutte contre les discriminations envers les juniors et les seniors.

Open témoigne de son engagement à mener une réelle politique en matière de gestion des populations sénior et junior par des actions appropriées aux situations individuelles de ses salariés. Ces populations représentent près de 25% de l'effectif total de l'entreprise.

Il s'agit d'un enjeu stratégique 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 portée par la Direction d'Open, relayée par les managers et l'ensemble des fonctions supports de l'entreprise.

### Un principe de non-discrimination

Les séniors et les juniors, au même titre que les autres salariés, mais dans un contexte différent, peuvent connaître des aspirations et situations particulières. Il est donc important qu'Open les prenne en compte et propose à ces populations des mesures adaptées à leurs besoins.

L'objectif 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 juniors :

- 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.



## \_ Développer une culture d'appartenance des collaborateurs

Le rôle et la place de la marque employeur ont été particulièrement challengés 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.

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, 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

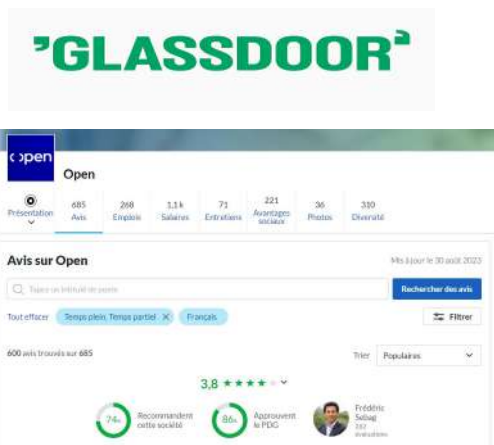
“ transformer les candidats idéaux en employés de qualité. Tout simplement ! ”

**Mieux  
Vivre chez  
open**



des employeurs - d'obtenir une perspective nouvelle sur ce qu'est réellement le travail dans une entreprise, d'après ses employés. En 2023, Open figure parmi les ESN ayant une notation positive avec la note de 3,8/5 au niveau de l'entreprise.

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



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



En interne, ces témoignages favorisent le décloisonnement et le rayonnement des compétences. En externe, ils proposent des discours clairs et enthousiastes pour inviter d'autres nouveaux talents à les rejoindre. **#AllezViensOnEstBien**, c'est le hashtag choisi pour valoriser leur prise de parole marquant ainsi le « **Mieux Vivre chez Open** ».

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



**a**gilité

**r**esponsabilité

**e**ngagement



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 2022 : **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 2022, c'est :

- Près de **45 Webi'Share** animés par plus de **50 intervenants** internes.



- Plus de **2000 inscriptions**.
- Une moyenne de **40 participants** par session.
- Une page dédiée sur l'intranet contenant tous les replays vidéo et présentations afin de permettre à tous ceux qui n'ont pu suivre ces sessions, d'accéder 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.



Open s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir les meilleures conditions de travail à ses collaborateurs.

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.

Nos collaborateurs bénéficient par ailleurs d'une souplesse dans leurs horaires et ont accès au télétravail.

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

Le Micro-Don sur salaire permet de soutenir une association de son choix parmi les 3 sélectionnées, en réalisant un micro-don sur le net à payer de son salaire, et ce, de manière automatisée pour chaque mois.



Ces dons sont sans engagement dans la durée et sont soumis à une déduction fiscale de 66%.

Trois associations soutenues :

### Passerelles Numériques

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

### Vaincre la Mucoviscidose

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

### Je t'aime, je sème

programme de Planète Urgence, finance des projets de reforestation et contribue ainsi à la restauration et à la protection des écosystèmes menacés et de leurs populations.

## Open 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).



### Mécénat de compétences

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 :

**+ 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 2022, Open a enregistré les indicateurs suivants :

**+464 jours réalisés par 31 collaborateurs** auprès de 16 associations en réalisant 38 missions.



Quelques exemples de missions réalisées en 2022 :

Associations	Vocation des associations	Missions Open
<b>TOM FRANCE</b>	TOM France est une association à but non lucratif qui adresse les défis du handicap grâce à l'innovation. La mission de TOM France est double. Premièrement, créer un cadre propice à la conception de prototypes innovants qui répondent aux défis du quotidien des personnes en situation de handicap. Deuxièmement, contribuer à faire parler du handicap sous un autre angle via l'organisation d'événements techs et festifs. Après plus de 100 événements dans le monde entier, les TOMs sont arrivés à Paris avec l'association TOM France.	Contribuer à l'innovation dans le domaine du handicap.
<b>FAMILY DREAM</b>	Apporter une réponse collective à tous les publics rencontrant des difficultés (aide au logement, aide à la recherche d'emploi, aide financière, aide médicale...) en faisant le lien entre les différents acteurs.	Aider nos bénéficiaires à effectuer leurs démarches administratives.
<b>ACTION CONTRE LA FAIM</b>	Créée en 1979, Action contre la Faim est une organisation non gouvernementale internationale qui lutte contre la faim dans le monde.	Assurer la retranscription d'entretiens oraux.
<b>FED FOR KIDS</b>	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...	Elaborer une stratégie de communication pour le lancement d'un moteur de recherche solidaire.
<b>CYBER ECRIVAIN PUBLIC</b>	Cyber Ecrivain Public lutte contre la fracture numérique & pour l'égal accès aux droits. L'association offre un Guichet unique où des aidants numériques réalisent avec et pour ses bénéficiaires tout type de démarche sur internet auprès des services publics et privés. Les bénévoles qui la rejoignent bénéficient de plusieurs formations (outils collaboratifs, centre d'appels, aide numérique...) qui constituent un véritable atout sur leur CV !	Assurer une permanence téléphonique pour accompagner nos bénéficiaires à l'usage d'internet.
<b>OBJECTIF POUR L'EMPLOI</b>	OPE est une association à but non-lucratif qui favorise, depuis 1995, l'égalité des chances en accompagnant les choix d'orientation et l'insertion professionnelle des collégien·nes, lycéen·nes, et des personnes en recherche d'emploi.	Accompagner des demandeurs d'emploi en projet de reconversion dans le numérique.

Associations	Vocation des associations	Missions Open
<b>TIME TO START</b>	Leur mission est de participer à l'émergence des pépites prioritairement issues des quartiers populaires. Ils ont constaté un potentiel entrepreneurial énorme au sein de ces territoires et ils souhaitent se concentrer sur l'accompagnement des talents, futurs employeurs de demain.	Accompagner l'association dans l'élaboration d'un site e-commerce.
<b>ARMEE DU SALUT</b>	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 Reconstruire. La Fondation gère plus de 170 établissements et services dans 11 régions et 2 000 salarié-e-s sont au service des personnes.	Former les salariés de l'association aux outils bureautiques.
<b>ELLSA</b>	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).	Participer aux actions compostages de la ferme urbaine permaculturelle Intégraterre.
<b>POSITIVE PLANET</b>	La mission de Positive Planet est de favoriser l'inclusion économique des habitant.e.s de quartiers populaires à travers l'entrepreneuriat positif et l'amélioration de leur employabilité.	Aider l'équipe IT de l'association sur des projets Salesforce.
<b>FONDATION SIMPLON</b>	Fabriques solidaires et inclusives qui proposent des formations gratuites aux métiers techniques du numérique en France et à l'étranger.	Animer un atelier entretien technique.
<b>UGOP</b>	Association culturelle : propose des ateliers artistiques et numériques pour tous dans le 12e arrondissement de Paris.	Finaliser et développer les 2 sites web de l'association.



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 2022, ce sont 120 collaborateurs qui se sont inscrits aux 12 courses sélectionnées par Open au travers de 10 villes, et soutenant 10 associations.**

En 2023, Open renouvelle l'initiative et propose à ses collaborateurs un programme de :



**18 courses** à travers la France et Luxembourg  
**16 villes** représentées  
**16 associations** soutenues

Pour la seconde année consécutive, et pour chaque inscription, 10 arbres seront plantés dans notre forêt **Tree-Nation**.

**Objectif 2023** : atteindre une forêt de 30 000 arbres sachant que nous sommes déjà à plus de 26 000 arbres.

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

A l'occasion du **mouvement mondial Giving Tuesday** qui encourage et multiplie le don, l'engagement et la solidarité, Open a déployé deux actions auprès de ses collaborateurs :

- **Des collectes de jouets** ont été réalisés dans nos agences à destination **d'enfants défavorisés ou hospitalisés**.  
 A titre d'exemple, à Levallois-Perret, en partenariat avec l'association Rejoué, 21,5 kg de jeux, jouets et livres ont été collectés en 2022.

- **Des déjeuners solidaires** ont été organisés dans nos agences pour récolter des fonds à destination de **l'AFM-Téléthon**. Grâce aux dons de nos collaborateurs et à l'abondement d'Open, près de 900 euros ont été reversés intégralement au Téléthon.

Pour **Octobre rose**, qui est une campagne annuelle de communication destinée à sensibiliser les femmes au **dépistage du cancer du sein** et à récolter des fonds pour la recherche, Open a organisé des petits-déjeuners solidaires dans toute la France. Près de 800 euros ont été reversés à **l'association Ruban Rose**.



### Organisation du temps de travail.

2022 : 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 3,86%**, en hausse par rapport à 2021 (3.44%).

### Santé et sécurité au travail

Offrir une expérience différenciante à nos collaborateurs nous engage également à assurer un environnement de travail sain et sécurisé. Open met tout en œuvre pour garantir la santé et la sécurité de nos équipes. Particulièrement, nous sommes engagés dans une démarche ambitieuse pour limiter les Risques Psycho-sociaux au travail (Formation des managers à la détection des RPS, Accord sur le stress au travail, Réunions périodiques du CSSCT).

Indicateurs clés de performance	2022	2021	2020
Nombre d'accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents de trajet)	13	11	14
Taux de fréquence (%)	2,29	1,84	2,53
Taux de gravité (%)	0,11	0,34	0,40
Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	12	5	14

### 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 issues de 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.

Nous avons notamment pour objectif d'améliorer les prestations de notre complémentaire santé, à budget équivalent.

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

Maintenir le dialogue social est un engagement fort d'Open. Nous sommes attentifs à garantir une représentation équitable de nos collaborateurs. Le CSE a mené, en lien avec la Direction, de nombreuses discussions, qui ont abouti à un nombre conséquent d'accords pour améliorer les conditions de travail.

Pour l'année 2022, Open recense en termes de bilan sur les accords collectifs.

#### **Accords signés :**

- Accord prime de vacances égalitaire La Netscouade.
- Accord de prime de vacances égalitaire Kynapse.
- Accord prime de vacances égalitaire Izberg.
- PAP Elections Neos-SDI.

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

- DUE droit à la déconnexion.
- DUE télétravail.
- DUE mutuelle prévoyance.
- Plan d'action Egalité Professionnelle.

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

- Accord sur la garantie d'évolution des salaires de certains représentants du personnel.
- Accord de mise en place d'une Union Economique et Sociale (UES).
- Accord de périmètre.
- RTT.
- Prime vacances.
- Travail de nuit.
- Participation.
- Accord sur les astreintes.
- Accord inter-entreprises relatif aux minimas salariaux applicables.
- Accord sur la procédure de négociation des accords au sein de l'UES OPEN.

#### **Accords dénoncés :**

- Néant



## Servir l'éthique des affaires



Travail décent  
et croissance  
économique



Paix, justice  
et institutions  
efficaces



Partenariats  
pour la  
réalisation des  
objectifs

**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 fait l'objet d'actualisation continue et est intégré au contrat de travail signé par chaque nouvel entrant dans la société, publié sur l'intranet accessible à tous les collaborateurs.

## **\_ Consolider la 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.

### **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.



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

- Maintien à jour des 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.

### **Maintien 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.
- Politique garantissant l'exercice et le respect du droit des personnes.
- Politique de confidentialité, afin d'informer les collaborateurs sur les traitements effectués avec leurs Données Personnelles, dans quels buts & sur quels fondements.
- 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 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. Ces bulletins abordent des sujets spécifiques et se renouvellent à chaque nouvelle édition.
- 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 RGPD grâce à la réalisation d'un quiz. Le déploiement est prévu sur S2 2023.

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

### **Identifier**

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 Middlenext<sup>(1)</sup>.

Ce Code a été rédigé par Middlenext 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. ”

**Frédéric Sebag, Président d'Open**

<sup>(1)</sup> Middlenext est l'association professionnelle française indépendante exclusivement représentative des valeurs moyennes cotées.



### 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 Middlenext 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 :

- Connaître les règles anti-corruption.
- Être sensibilisés aux risques.
- S'auto-réguler et reconnaître les situations à risque.
- Modifier leurs comportements à risque au quotidien.
- Acquérir de bonnes pratiques anti-corrptions.
- 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.



## \_ 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 d'argent. Notre Direction Financière identifie et surveille les opérations inhabituelles et met en place les contrôles nécessaires pour empêcher toute malversation financière. Open s'engage également à faire preuve de transparence et de vigilance par rapport à la nature de nos financements, à leurs provenances et leurs destinations.

De même, Open s'engage à garantir une concurrence saine avec ses concurrents en respectant des règles d'équité pour maintenir l'autonomie de tous les acteurs du marché. Open s'interdit ainsi d'accéder à des informations de nature confidentielle et concernant nos concurrents.



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

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

**La sous-traitance en 2022 représente 19,6% du chiffre d'affaires consolidé** (vs 14,8% en 2021).

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

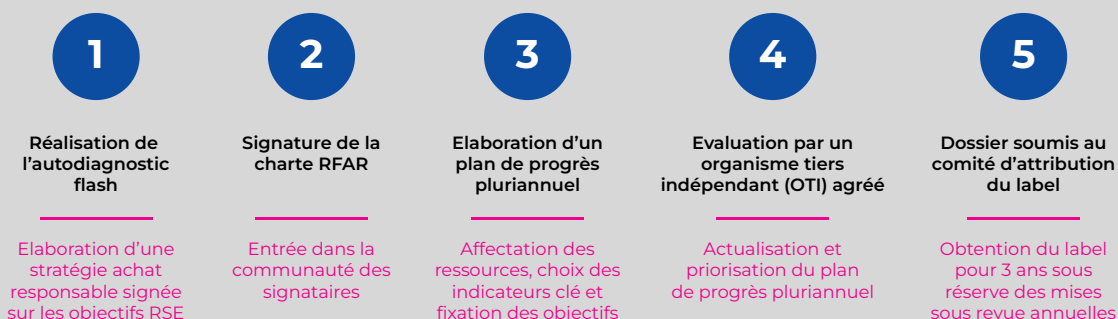
ses sous-traitants un certain nombre de documents sur lesquels Open applique un contrôle de cohérence et d'authenticité.

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.



Open, signataire de la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables manifeste sa volonté de mettre en œuvre 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.

## PARCOURS RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES



Vous avez accès aux ressources documentaires gratuites sur [www.rfar.fr](http://www.rfar.fr) ainsi qu'à des mesures d'accompagnement tout au long de votre démarche.

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 (prise en compte de l'ensemble des composantes du coût, vision globale du cycle de vie, aléas dans la chaîne d'approvisionnement).
- 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.



## 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. Le but de l'opération est d'encourager la **transition écologique** de nos fournisseurs, en étant accompagné par le prestataire Greenly. Cette évaluation répond à plusieurs enjeux :

- Améliorer la gestion des risques et des coûts liés au changement climatique.
- Affiner le calcul de notre scope 3.
- Répondre aux pressions externes des investisseurs, clients, société civile pour réduire notre impact climatique.
- Renforcer la collaboration et la transparence des partenaires commerciaux.

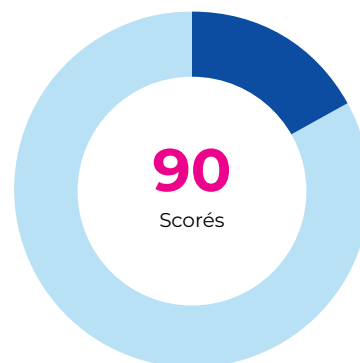
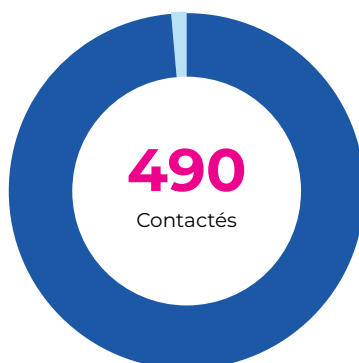
Les Directions Achats et RSE d'Open ont sollicité nos **500 plus gros fournisseurs** pour recueillir leurs bilans GES. Près de **20% des fournisseurs contactés ont répondu à notre questionnaire.**

Cela nous a permis de développer une vision claire de l'empreinte carbone de notre chaîne d'approvisionnement, puis d'engager nos fournisseurs en faveur de l'élaboration de leur propre stratégie bas carbone.



**511**

Fournisseurs



## **Cartographie des risques RSE fournisseurs.**

La Direction des Achats a défini une cartographie des risques achats liée aux différents types d'achats (gestion des déchets courants, fournisseur d'électricité, mobilier...). Le niveau de risque RSE est déterminé selon l'intensité et la probabilité du risque pour Open.

### **Formation des collaborateurs aux Achats Responsables.**

Dans le cadre de notre engagement en faveur de la réduction des émissions de carbone, Open a pour objectif de renforcer ses actions visant à réduire son impact environnemental.

Pour cela, nous avons identifié les collaborateurs amenés à effectuer, de près ou de loin, des achats pour Open, que ces derniers soient généraux comme commerciaux.

### **En fonction de leurs métiers, deux formations sont dispensées en partenariat avec ORSYS.**

**1\_ Achats Responsables : concilier performance achat et enjeux RSE**  
ou Comment intégrer la dimension économique, environnementale et sociale de l'achat et développer une performance globale et pérenne ?

À l'issue de cette formation, nos collaborateurs seront en mesure de :

- Comprendre les enjeux de la démarche RSE et ses conséquences sur les achats.
- S'approprier les référentiels, normes et réglementations, notamment la nouvelle norme ISO 20400.
- Connaître les outils pour déployer les achats responsables.
- Identifier les priorités et définir un plan d'action adapté à son environnement.

**2\_ Achats responsables IT** ou Comment concilier numérique responsable et achat?

À l'issue de cette formation, nos collaborateurs seront en mesure de :

- Comprendre les enjeux du numérique responsable.
- Identifier les labels environnementaux applicables à son organisation.
- Mettre en œuvre une démarche d'achat IT responsable.
- Intégrer les bonnes pratiques d'achat numérique responsable.
- Sélectionner les fournisseurs d'équipements IT sur des critères environnementaux.

À l'issue de ces formations, 100% de nos acheteurs seront formés aux achats responsables.

### **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.

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.

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 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 savoir-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 attribué.

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.*





## Mettre notre excellence au service de la transformation de nos clients



**Travail décent  
et croissance  
économique**



**Consommation  
et production  
responsables**

**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**

**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 nos clients

Indicateurs clés de performance	2022	2021	2020	Périmètre
Taux de satisfaction clients <i>Prestations à engagement*</i>	92%	95%	92%	IT Services
Taux de satisfaction des clients <i>Assistances techniques*</i>	94%	93%	90%	IT Services

**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 2022 est de 92%\*** (vs 95% en 2021) sur la base de 92,2% de retours clients (vs 84,4% en 2021). Le taux de satisfaction des clients est plutôt stable, bien que légèrement diminué, avec un taux de participation plus élevé que l'année précédente. Ce qui reflète toujours la qualité des prestations délivrées. Toutes les prestations à engagement impliquent des comités de pilotage 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 2022 est de 94%** (vs 93,3% en 2021), soulignant toujours la pertinence de l'adéquation des ressources au besoin client, sur la base des 90,4% 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 & Digital Services d'Open, représentant en 2022, 91% 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. ”









## Nos Valeurs Environnementales

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



Energies  
propres et  
d'un coût  
abordable



Consommation  
et production  
responsables



Mesures relatives  
à la lutte contre  
les changements  
climatiques

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 le vecteur de transformation  
d'un monde plus humain et durable. ”

Sur la base de son engagement, Open met tout en œuvre pour 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. Open s'engage ainsi à réduire sa consommation globale d'énergie ainsi que ses émissions de gaz à Effet de Serre. Open s'engage également à réduire sensiblement ses déchets et à favoriser le tri et le réemploi.

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 4% des émissions de gaz à effet de serre au niveau mondial et sa consommation énergétique augmente de 9% par an.

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 possible effets de rebond, définis comme "l'augmentation de consommation liée à l'efficacité d'une technologie".

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

# MANIFESTE

#ReconversionFemmesNum

Signature du **Manifeste pour la reconversion des femmes dans les métiers du numérique en 2023**. Open s'engage aux côtés de Numeum et de Social Builder afin de permettre aux femmes d'intégrer durablement les métiers du numérique.



Open a été récompensé pour sa démarche Numérique Responsable en obtenant le label NR (Numérique Responsable) de niveau 1, en juillet 2023. Ce label met en lumière la qualité de nos engagements et nous encourage vivement à poursuivre nos efforts en faveur d'un modèle numérique durable.



Le label NR repose sur un référentiel élaboré par l'INR en collaboration avec le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, l'ADEME et le WWF. Ce référentiel s'articule autour de cinq axes essentiels : stratégie et gouvernance, soutien à la stratégie NR, cycles de vie des services numériques, extension de la démarche NR, produits et services des ESN.



Neos-SDI, filiale d'Open, a obtenu en 2022 le label Numérique Responsable, de niveau 1. Cette distinction vient à la fois démontrer l'engagement de notre filiale et renforcer toute la dimension de notre engagement sociétal.



## Nathalie Mréjen

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



## Romane Gabriel

Chargée de mission RSE pour Open, a obtenu le Certificat de Connaissance Numérique Responsable, délivré par l'Institut du Numérique Responsable.



## 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 :**

✔ Stratégie & Gouvernance

✔ Réduction des Achats

✔ Services Numériques

✔ Sensibilisation & Formation

✔ Achat Durable & Responsable

✔ Salle Serveur & Centre de Données

✔ Mesure & Evaluation

✔ Phase d'usage Administration & Paramétrage

✔ Fin d'usage

*\*Ce guide a été conçu par les acteurs reconnus suivants : MiNumEco, mission interministérielle numérique écoresponsable ; Direction interministérielle du numérique (DINUM) ; Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires ; Institut du Numérique Responsable (INR).*



## 1- Stratégie & Gouvernance

En matière d'organisation, Open a mandaté la Directrice Marketing & Communication, RSE pour prendre en charge l'inscription de ce sujet au cœur des préoccupations de la Direction Générale d'Open. Etant membre du Comité Exécutif, les sujets afférents à ce dossier sont examinés régulièrement en sessions. 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 différenciants.

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.

En 2022, Open a signé la charte Numérique Responsable afin de contribuer à limiter l'impact environnemental de la technologie et encourager l'inclusion et l'accessibilité numériques. Initiée en 2019 par l'INR (Institut du Numérique Responsable), la Charte Numérique Responsable présente une liste de 5 engagements. Elle compte désormais plus de 500 signataires (entreprise, association, TPE/PME ou acteur public).

Par cette signature, Open s'engage notamment sur :

- L'optimisation des outils numériques pour limiter leurs impacts et consommations.
- Le développement d'offres de services accessibles pour tous, inclusives et durables.
- La mise en place de pratiques éthiques et responsables.
- La contribution vers un numérique plus responsable.
- L'engagement de l'émergence de nouveaux comportements et valeurs.

Un **plan d'engagement** sur 36 mois a été défini et mis en place afin de prioriser les actions qui ont véritablement de l'impact et mobiliser les parties prenantes autour d'objectifs communs. Il s'inscrit dans le cadre de notre démarche d'obtention du Label Numérique Responsable au sein de l'Agence Lucie.



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.



Consultez notre Charte Numérique Responsable  
<https://vu.fr/MvrBK>

## 2- 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 et former nos managers et collaborateurs aux enjeux climatiques.

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'éco-conception.

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'éco-conception).
- \_ **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.

En 2023, une formation sur la transition écologique a été ajoutée et proposée par :

- \_ **Le collège des Directeurs du Développement Durable (C3D)** est une association de type loi 1901 réunissant plus de 250 directeurs du développement durable et de la RSE d'entreprises MOOC (Comprendre la crise écologique pour réinventer l'entreprise).

En octobre 2022, un quiz RSE a été réalisé auprès des managers afin de renforcer la culture et le positionnement de la RSE au sein d'Open.

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



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

A l'été 2022, le top management d'Open (25) a été sensibilisé et formé aux enjeux climatiques avec la Fresque du Climat.

**NUMÉRIQUE RESPONSABLE**  
**LES 7 BONNES PRATIQUES À ADOPTER**

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

**RÉDUIRE L'IMPACT DE MES ÉQUIPEMENTS**

- 1** J'allonge la durée de vie de mes équipements en prenant soin et en les protégeant.
  - ✓ J'utilise des protections adoptées (casquettes, housses, etc.)
- 2** Je limite la consommation électrique de mes équipements.
  - ✓ J'active la mise en veille, tout en réduisant le temps de cette mise en veille.
  - ✓ Je désactive par défaut les économiseurs d'écran (2.5x plus qu'un écran noir)
  - ✓ J'automatise l'extinction de certains équipements aux heures d'inutilisation.
- 3** Je limite le nombre d'équipements qui m'est alloué.
  - ✓ Je retourne mes équipements non-utilisés au Service Desk, pour qu'ils soient réemployés / recyclés.
  - ✓ Je demande seulement le matériel dont j'ai besoin.

**RÉDUIRE L'IMPACT DE MES USAGES BUREAUTIQUES**

- 4** J'imprime uniquement ce dont j'ai besoin, si possible en recto/verso, noir et blanc.
  - ✓ J'utilise la fonction "aperçu avant impression" pour vérifier le rendu, malgré un paramétrage d'imprimante par défaut en mode éco.
- 5** Je réduis mon impact lié à ma connexion.
  - ✓ Je me connecte en wifi plutôt qu'en 4G (ou 5G).
- 6** Je limite mes flux de données.
  - ✓ Je réduis la qualité des vidéos que je consulte sur internet. Je choisis une résolution entre 360 et 720 pixels, selon le contenu regardé, suffisante pour un écran de 13 pouces.
- 7** J'utilise des équipements câblés plutôt que sur batterie.
  - ✓ Je choisis un casque audio filaire pour mes réunions, plutôt que bluetooth.

**LE SAVIEZ-VOUS ?**

- x4** l'e-mail envoyé à 3 destinataires multiplie par 4 son impact environnemental.
- 15 000 km** c'est la distance moyenne parcourue par une donnée numérique (e-mail, téléchargement, vidéo, requête web...)
- 800 kg** de matières premières sont utilisées pour fabriquer un ordinateur de 2 kg.



Les premiers pas vers le Numérique Responsable en appliquant les 7 bonnes pratiques sélectionnées par

Open, formalisées en une affiche visible dans chacune des implantations Open. Ainsi, les collaborateurs identifient plus facilement les actions à mettre en œuvre au quotidien.

**“ Intégrer les compétences Numérique Responsable dans le Plan de formation. ”**

En 2023, la formation à l'éco-conception et à l'accessibilité numérique sont 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 des clients et aux profils des collaborateurs.

### 3- Mesure & Evaluation

#### \_Mesurer l'empreinte carbone pour mieux réduire les émissions de GES.

Indicateurs clés de performance	2022	2021	Périmètre
Consommation eau* (m <sup>3</sup> )	1 582	742	Tours, Lambersart, Lannion
Consommation électricité* (MWh)	1 116	1 117	11 des 14 sites d'Open SAS : Aix-en-Provence, Chasseneuil du Poitou, Lannion, Lille, Nantes, Metz, Montbonnot, Strasbourg, Toulouse, Tours, Villeurbanne.
Parc automobile (nbre véhicules)	114	101	Groupe Open
Taux de CO <sup>2</sup> pour l'ensemble du parc (gr/km)	100	99	Groupe Open
Emission de CO <sup>2</sup> du parc véhicule (tCO <sub>2</sub> e)	122	265	Groupe Open
Emission CO <sup>2</sup> aérien (tCO <sub>2</sub> e)	48,8	18,60	Groupe Open
Emission CO <sup>2</sup> ferroviaire (tCO <sub>2</sub> e)	9,2	4,36	Groupe Open
Emissions CO <sup>2</sup> des scopes 1,2 et 3 (tCO <sub>2</sub> e)	Bilan GES réalisé tous les 2 ans	5 244	Open France
Emissions CO <sup>2</sup> par collaborateur (tCO <sub>2</sub> e)		1,4	Open France

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.

Open a adopté sur l'ensemble de ces implantations le maintien de la température à 19 degrés afin de contribuer à la réduction de la consommation d'énergie et ainsi à la protection de l'environnement.

#### 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.





### 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
- 380.2 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

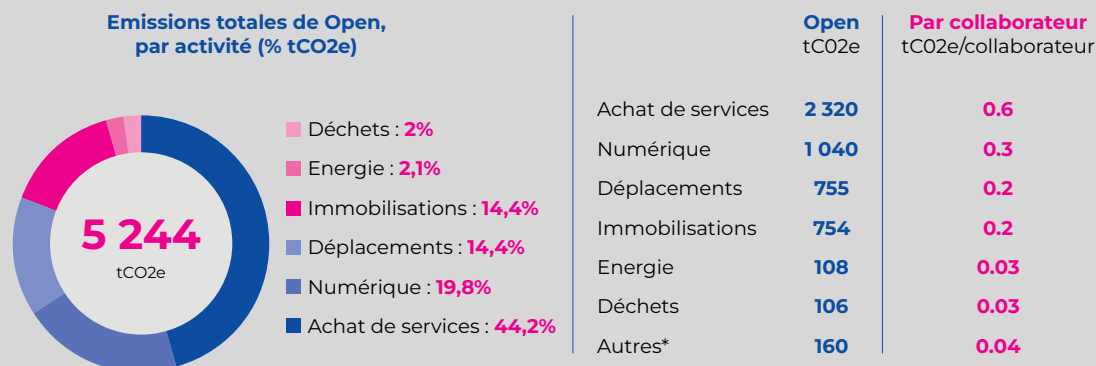
\*Sources : Datagir par l'ADEME, Ministère de la Transition écologique et MyCO<sub>2</sub>, ONF.

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.

Le scope 3 (4.991 tCO<sub>2</sub>e) se décompose ainsi :

**Amont** : 98% (4.885 tCO<sub>2</sub>e)    **Aval** : 2% (106 tCO<sub>2</sub>e) - *Le scope 3 Aval chez Open ne concerne que les déchets.*

## Les émissions de CO<sub>2</sub> sont décomposées par activité du bilan GES comme suit :



\*Achat de produits, Activités et évènements, Nourriture et boissons etc.

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.
- Déplacements (14% des émissions)  
- Scope 3.

Les émissions proviennent majoritairement du poste **Achat de Services, 44% du bilan total, 2320 tCO<sub>2</sub>e**, 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 tCO<sub>2</sub>e.

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

Troisième poste le plus émissif : **Les Déplacements**, (14% - 755 tCO<sub>2</sub>e) quelques soient leur mode ont extrêmement diminué en 2021, relativement à la période sanitaire, qui a imposé l'application de bonnes pratiques, notamment le recours appuyé à la visioconférence.

A égalité avec **les Immobilisations** (14% - 754 tCO<sub>2</sub>e) à savoir les Emissions 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).

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.**

**Trajectoire carbone : réduire les émissions de gaz à effet de serre.**

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).

Pour atteindre cet objectif, Open a identifié quatre axes prioritaires :

- Favoriser l'efficacité énergétique de nos bâtiments et le recours aux énergies renouvelables.
- Prendre en compte l'éco-conception dans nos services numériques.
- S'aligner vers une transition de mobilité douce et plus durable.
- Engager nos fournisseurs et prestataires à mettre en place des objectifs de réduction de GES.

Open s'est fixé un délai de deux ans pour établir des objectifs climatiques conformes aux recommandations de l'Initiative Science Based Targets et aligner sa feuille de route sur ces objectifs.

**Concernant le parc automobile, il recense en 2022 : 114 véhicules loués (vs 101 en 2020)** dont 34% de véhicules hybrides (vs 20% en 2021) et 4% 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 1er janvier 2022, les entreprises doivent renouveler 10% de leurs véhicules avec des modèles à faible émissions de CO<sup>2</sup> et de polluants atmosphériques.

*\* Loi d'orientations sur les mobilités.*

En 2022, **le taux de CO<sup>2</sup> pour l'ensemble du parc est de 100gr/km\*, (vs 99gr/km 2021).**

*\* Somme des taux d'émission de CO<sup>2</sup> des 114 véhicules/divisé par 101.*

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

Nombre de kilomètres parcourus en 2022 : **1 351 068 km** (vs 1 049 800 km en 2021).  
**Emissions de CO<sup>2</sup> : 265 tCO<sub>2</sub>e** (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 CO<sub>2</sub> par collaborateur. Le nombre de collaborateurs pris en compte est le nombre de collaborateurs utilisant le train et l'avion (il ne s'agit pas d'un ratio sur l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise).

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 14 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 commun ou vélos,** notamment pour les voyages en France ou les trajets quotidiens chez les clients, et les transports en commun pour les franciliens. .

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 sur une année calendaire. Cette indemnisation est exclusive de toute autre indemnisation de frais de déplacement de quelque nature que ce soit.

## 4- Réduction des Achats

La fabrication des équipements est la phase du cycle de vie d'un produit numérique qui a le plus d'impact sur l'environnement. Par conséquent, en réduire l'acquisition participe grandement à réduire l'empreinte environnementale du numérique.

Chez Open, un plan de rationalisation des équipements a été mis en place. A titre d'exemple, à chaque étage, les imprimantes sont mutualisées.

## 5- Achat durable & Responsable

Indicateurs clés de performance	2022	2021	Périmètre
Taux de postes de travail labellisés EPEAT Gold	100	100	Open SAS
Taux des postes managés (par GPO (Group Policy Objects), SCCM (System Center Configuration Manager) ou autre)	100	100	Open SAS

Open s'engage pleinement en faveur de la durabilité environnementale, en garantissant que 100% des postes informatiques achetés sont labellisés EPEAT Gold\*, attestant ainsi de leur conformité aux normes les plus élevées en matière d'éco-responsabilité.

*\*Le label EPEAT est un écolabel reconnu mondialement, évaluant la performance environnementale des équipements électroniques. Les équipements sont classés : Gold, Silver, Bronze.*

## 6- Phase d'usage, Administration et Paramétrages

Indicateurs clés de performance	2022	2021	Périmètre
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

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 le stockage de ses données, les impacts liés à la messagerie et mettre en place des bonnes pratiques d'impression.**

Open a pour ambition la réduction du stockage de données sur ses postes de travail, en privilégiant le partage de données à travers les systèmes de type OneDrive et Sharepoint. En moyenne, le poste de travail collaborateur dispose d'une capacité de stockage de 512 Go, occupé à 40%.

Par ailleurs, chaque collaborateur dispose d'un To d'espace de stockage OneLine. À l'occasion de la 3ème 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 nécessité 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 !

Ce qui représente concrètement :

- 44 042 kms parcourus en voiture.
- 18 764 litres d'eau en bouteille.
- 456 jours de chauffage au gaz.



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

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



**Cyber World CleanUp Day by Open** Du 14 au 31 mars 2022

**Le saviez-vous ?**

1 E-MAIL envoyé avec une pièce jointe	La distance moyenne parcourue par 1 E-MAIL	L'empreinte carbone (CO2) émise dans le monde	10 MILLIARDS DE E-MAILS envoyés par heure dans le monde
1 ampoule allumée PENDANT 24H	15.000 kilomètres	Emission annuelle de 3,1 MILLIARDS DE VOITURES	4000 vols Paris - New York

**Le Cyber World CleanUp Day\*, vous connaissez ?**

À l'occasion de la journée mondiale du nettoyage de données numériques et en cohérence avec nos valeurs environnementales, Open participe à la 3ème édition du Cyber CleanUp Day pour contribuer à un numérique plus responsable et ainsi lutter contre le réchauffement climatique.

**L'objectif ?** Réduire notre empreinte environnementale liée au volume de nos messageries. **Comment ?** En triant nos e-mails, en archivant ou en supprimant ceux déjà traités, sans oublier de vider notre corbeille !

Actuellement, la taille de nos messageries représente 15 To, soit 300 allers-retours Paris - New York => Notre challenge : passer de 10 To à 12 To de données en 10 jours.

Une mesure des données sera effectuée avant le 14 mars et une après le 31 mars pour mesurer l'impact de notre effort collectif.

**Et vous, qu'attendez-vous pour contribuer à un numérique plus responsable !**

[Je participe](#)

**1 GO SUPPRIMÉ = 1 ARBRE PLANTÉ DANS NOTRE FORÊT\***

Challenge jusqu'au 29 avril

\*Pour le top 5 des collaborateurs

#CyberCleanUpbyOpen



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 bonnes pratiques d'éco-conception incluant les astuces, bonnes pratiques et réflexes à adopter.
- Des outils reconnus sur le marché.



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

Tableau de bord d'évaluation Fruggr de notre site internet actuel.



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.



Consultez le site internet : <https://eco-conception.lanetscouade.com/>

Pour exemple, dans le cadre de son engagement UGAP, le groupement Atos-Open-Sopra propose son propre **Score Durable**, soulignant ainsi sa démarche volontariste sur la mesure de l'ensemble de ses prestations.



**Le Score Durable se veut être** une évaluation sur des critères mesurables et objectifs.

Ce score est une combinaison d'une évaluation sur des critères propres à chaque entreprise du Groupement Atos-Open-Sopra et d'une évaluation sur des critères propres à chaque projet ou chaque prestation.

**Les critères sont exprimés sous forme de notes pondérées.**

## 8- Salle Serveur et Centre de Données

Indicateurs clés de performance	2022	2021	Périmètre
Part de serveurs virtualisés (%)	92	88	Open SAS

Dans le cadre du plan d'actions relatif à la réduction de son impact environnemental, Open s'est engagé dans une démarche de mutualisation de ses serveurs. Cette initiative a permis à Open de réduire considérablement le nombre de machines physiques utilisées, passant de 62 en 2021 à 42 en 2022. Cette optimisation de l'infrastructure permet non seulement de réaliser des économies d'énergie significatives, mais aussi de rationaliser les ressources et d'optimiser l'utilisation des serveurs.

## 9- Fin d'Usage

Indicateurs clés de performance	2022	2021	Périmètre
Recyclage ou réemploi DEEE pris en charge par un éco-organisme (tonnes)	2,3	8,4	Lannion, Tours, Nantes, Toulouse
Recyclage papier/carton (tonnes)	1,8	0,2	Lille,
Recyclage papier/carton (CO <sup>2</sup> )*	688	152	Open SAS

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

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-services 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.

**Open fait appel à un éco-organisme pour la gestion des DEEE :**

**Quantité de déchets DEEE collectés en 2022 par AfB\*\* : 2,3 tonnes\*** (vs 8,4 tonnes en 2021).

Du 1 janvier 2022 au 31 décembre 2022, 4 collectes ont été effectuées réunissant 478 appareils informatiques et mobiles.

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.**

55% 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	Emissions de gaz à effet de serre	Economie de matières premières	Consommation d'énergie primaire	Consommation d'eau	Ecotoxicité aquatique	
	t 1,4 éq. DCB	kg éq. CO <sup>2</sup>	kg éq. fer	kWh	Litres	Eau douce   Eau salée	t 1,4 éq. DCB
<b>Ordi. portable</b>	18	3 297	1 517	12 754	17 168	15	26 769
<b>Ordi. de bureau</b>	171	29 054	29 930	119 049	214 959	148	229 521
<b>Tablette</b>	0	208	N/A	N/A	3 227	N/A	N/A
<b>Téléphone mobile</b>	0	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A
<b>Ecran</b>	21	4 692	826	18 358	35 672	15	61 992
<b>Serveur</b>	4	596	N/A	2 444	4 432	3	4 735
<b>Imprimante</b>	0	0	N/A	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>37 847</b>	<b>32 272</b>	<b>152 604</b>	<b>275 458</b>	<b>181</b>	<b>323 017</b>

\*Périmètre Lannion, Tours, Nantes, Toulouse

\*\* AfB, 1ère 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.



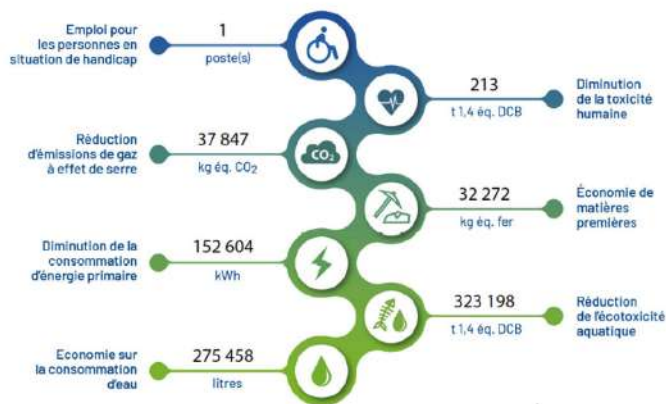
La production de matériel informatique requiert des besoins considérables en matières premières. Ces extractions ont des impacts sociaux et environnementaux. L'allongement de la durée de vie des équipements informatiques est une alternative à une consommation plus durable et responsable.

**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 : 1,8 tonne de déchets collectés.**

Ces données ne concernent que le site de Lille (Lambersart, et depuis 2022 Villeneuve d'Ascq), 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 sont effectués par la ville ou par le bailleur et par conséquent ne sont pas comptabilisés dans le Reporting.

#### 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 feuilles 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, utilisée 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 possible, 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>

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.

A la fin de l'été 2022, Open a mis en place sur le site de Lille, en partenariat avec Cy-clope\*, **des cendriers pour collecter les mégots** dans le but de les recycler. Ils sont transformés et serviront à produire de l'énergie pour remplacer l'utilisation de matières premières.

*\*Cy-clope est une entreprise française spécialisée dans le recyclage de mégots et la gestion des zones fumeurs.*

Les mégots de cigarettes sont aujourd'hui considérés comme des déchets dangereux, notamment en raison des nombreuses substances chimiques et toxiques qui les composent. Contrairement aux idées reçues, les filtres des mégots ne sont pas fabriqués en coton mais en acétate de cellulose, qui n'est autre qu'une matière plastique.



Ces filtres, et donc les mégots de cigarettes, ne sont pas biodégradables.



En 4 mois,  
1 kg de  
mégots a été  
collecté.

Le déploiement sur d'autres agences est en cours.

**Pour le lancement de notre nouvelle identité de marque**, nous nous sommes associés à l'entreprise Toco pour donner une seconde vie à nos supports de communication, prolongeant ainsi leur cycle de vie. L'objectif ? Zéro déchet en utilisant nos bâches usagées comme matière première. A la différence du recyclage, l'upcycling, qui ne transforme pas chimiquement les matériaux, consomme moins d'énergie, moins d'eau et d'électricité lors de la transformation. Grâce à cette initiative, Open a pu réutiliser plus de **85 bâches de kakémonos** et les transformer en **250 tote-bags réutilisables** et fabriqués en France.

Cette démarche s'inscrit dans une économie circulaire et solidaire avec réemploi de matières usagées, en collaboration avec des travailleurs en réinsertion professionnelle et en situation de handicap.



En 2023, à Levallois-Perret, deux cartons renfermant des **piles**, avec une valeur totale estimée à **72 kilos**, ont été récupérés par Lyreco en vue de leur **traitement et de leur valorisation**.

#### 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 :](#)

- **Réduire considérablement les émissions de GES** causées par l'activité humaine.
- **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.





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.

**Depuis 2010, Open soutient l'ONG Tree-Nation dont la vocation est de reboiser le monde.**

**Open a ainsi fait grandir 3 forêts, pour un total de plus de 26 000 arbres, en les offrant à ses différentes parties prenantes.**

Pour sensibiliser et engager ses collaborateurs, ses clients, ses candidats, ses partenaires mais aussi toute autre personne, Open a diffusé, en 2022 sur YouTube et relayé 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.

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

- En 2023, 18 courses solidaires sont proposées à nos collaborateurs. A chaque inscription d'un de nos collaborateurs, 10 arbres ont été plantés par Open.
- A l'occasion du Cyber World Clean up Day, nous avons proposé à nos collaborateurs un challenge pour les encourager à supprimer un maximum de données numériques.



Cette initiative vise également à contribuer au Net Zero Carbone.



## L'impact CO<sup>2</sup> de notre forêt.



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 troisième année consécutive, à l'occasion de la journée de la terre, et durant 15 jours : pour chaque kilomètre parcouru par nos collaborateurs, l'équivalent en arbre a été planté. Durant cette période, 8 381 km (vs 2670 en 2021) ont été parcourus, soit autant d'arbres plantés dans notre forêt Open.

## 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 !



Depuis juillet 2019, plus de 92 054,75 gCO<sub>2</sub> ont permis de contribuer au Net Zero, soit 55 arbres plantés permettant de rendre notre site web neutre en carbone.





# Indicateurs de performance

Engagements	Indicateurs	2022	2021	2020	Périmètre 2022
<b>Economique</b>	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
<b>Valoriser l'énergie du « Mieux Vivre chez Open »</b>	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 des employés	125	98	65	Open UES
	Dépenses de formation (% masse salariale)	3,24	3,49	3,18	Open SAS
	Nombre d'heures de formation Sécurité des employés	1 115	1 120	965	Open SAS
	Nombre de jours de formation	8 772	8 475	7 396	Open SAS
Nombre d'heures de formation «Développement compétences» par collaborateur	18	18	16	Open SAS	



Engagements	Indicateurs	2022	2021	2020	Périmètre 2022	
<b>Valoriser l'énergie du « Mieux Vivre chez Open » (suite)</b>	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	4	4	Groupe Open	
	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	94	62	-	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	
	<b>Servir l'Ethique des affaires</b>	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
Part de la sous-traitance (%)		20	15	13,5	Groupe Open	
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 (Fomation elearning SMSI)	423	448	225	Open UES	

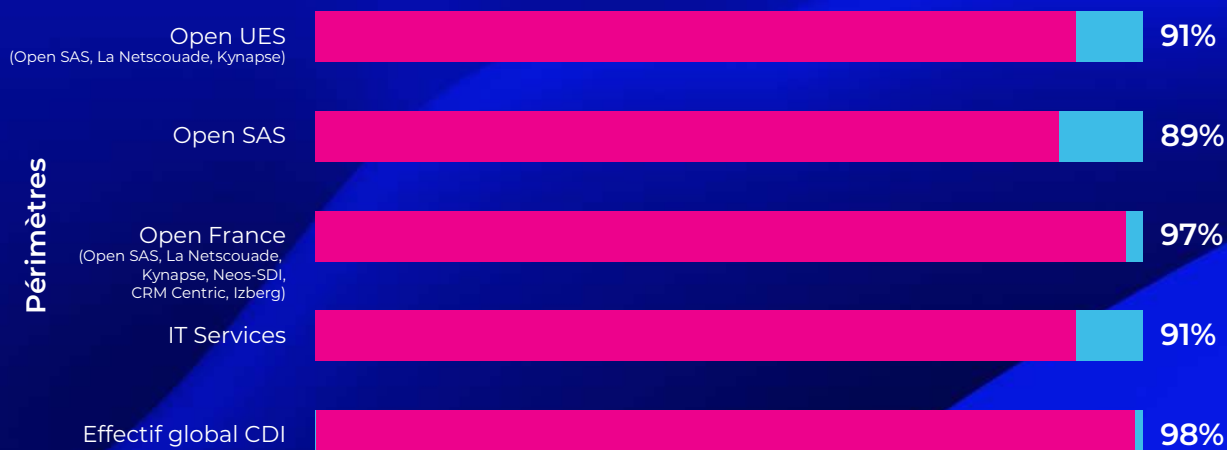
Engagements	Indicateurs	2022	2021	2020	Périmètre 2022
Servir l'Ethique des affaires (suite)	Nombre d'incidents majeurs liés à la sécurité informatique	51	-	-	Open SAS
	Part des fournisseurs commerciaux (sous-traitants) ayant signé la Charte Achats Responsables (%)	100	100	-	Open UES
	Part des fournisseurs ayant une clause RSE au contrat	100	100	-	Open UES
Mettre notre excellence au service de la transformation de nos clients	Part des activités certifiées ISO 9001 (%)	90	-	-	Open SAS
	Part des activités certifiées ISO 27001 (%)	77	-	-	Open SAS
	Taux de satisfaction clients   Prestations à engagement (%)	92	95	92	IT & Digital Services
	Taux de satisfaction clients   Assistances 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)	Open SAS
	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, Lannion
	Consommation électricité (MWh)	1 116	1 117	1 313	11 des 14 sites d'Open SAS**
	Parc automobile (nbre véhicules)	114	101	100	Groupe Open
	Taux de CO <sup>2</sup> pour l'ensemble du parc (gr/km)	100	99	101	Groupe Open
	Emission de CO <sup>2</sup> du parc véhicule (tCO <sub>2</sub> e)	122	265	280	Groupe Open
	Emission CO <sup>2</sup> aérien (tCo <sub>2</sub> e)	48,8	18,60	31,7	Groupe Open
	Emission CO <sup>2</sup> ferroviaire (tCO <sub>2</sub> e)	9,2	4,36	4,88	Groupe Open
	Emission CO <sup>2</sup> air + fer par collaborateur (kgeqCO <sub>2</sub> /collaborateur)	58,1	58,94	-	Groupe Open

Engagements	Indicateurs	2022	2021	2020	Périmètre 2022
<b>S'engager pour le climat et agir pour un numérique plus responsable (suite)</b>	Emission CO <sup>2</sup> des scopes 1,2 et 3 (tCO <sup>2</sup> e)	<b>Bilan GES mesuré tous les 2 ans</b>	5 244	-	Open France
	Emission CO <sup>2</sup> par collaborateur (tCO <sup>2</sup> e)		1,4	-	Open France
	Taux de postes de travail labellisés EPEAT GOLD (%)	<b>100</b>	100	100	Open France
	Taux de postes managés par GPO ( <i>Groupe Policy Objects</i> ), SCCM ( <i>System Center Configuration Manager</i> )	<b>100</b>	100	100	Open France
	Durée de vie moyenne par type d'équipement (ans)	<b>2,6</b>	2,6	-	Open SAS
	Age moyen des PC décommissionnés (ans)	<b>7,6</b>	5,9	-	Open SAS
	Volume total de données stockées (To)	<b>791</b>	900	-	Open SAS
	Serveurs virtualisés (%)	<b>92</b>	88	-	Open SAS
	Part de nos plus gros fournisseurs ayant répondu à notre questionnaire d'évaluation carbone (2022)	<b>20</b>	-	-	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, Montbonnot, Strasbourg, Toulouse, Tours, Lyon.

## % de l'effectif global



## Note méthodologique sociale et sociétale

### 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 2022.
- Pour les indicateurs portant sur la formation, le périmètre couvert est Open SAS, soit 89% de l'effectif global en 2022.

### 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 2022.

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 calendaire 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.



**Pour le taux de fréquence et de gravité des accidents**, les formules appliquées :  
Taux de fréquence : nombre d'accidents avec arrêt X 1 000 000 / Nb d'heures travaillées théoriques  
Taux de gravité : Nombre de journées perdues X 1 000 / Nb d'heures travaillées théoriques

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 subi** : Nombre de sorties CDI à l'initiative du collaborateur (démissions et rupture fin de Période d'Essai) / nombre de collaborateurs en CDI présents en début de période.

**La formule du taux de promotion** : 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-discriminations, à la formation et à l'absentéisme.

## Note méthodologique environnementale



### Périmètre du reporting environnemental.

La période de reporting couvre l'ensemble de l'année civile 2022 du 1er janvier au 31 décembre.

Open a réalisé un Bilan GES couvrant l'année 2022, avec l'aide du prestataire Greenly.

Aussi, les informations environnementales (hors consommation d'électricité et émissions de CO<sup>2</sup> 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, Montbonnot, 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 refacturée par la suite dans les charges de copropriété.

Les émissions de CO<sup>2</sup> liées aux déplacements des collaborateurs sont déterminées sur le périmètre groupe.



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

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

**Le taux de CO<sup>2</sup> 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 CO<sup>2</sup> issues des déplacements des collaborateurs utilisant leur véhicule personnel, la formule de calcul utilisée est la suivante :**

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

Le reporting environnemental d'Open sera susceptible d'évoluer dans le cadre du processus d'amélioration continue engagé par l'entreprise ou pour tenir compte des modifications de la réglementation applicable.

#### **Collecte et consolidation des données environnementales**

Pour les données 2022, 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 DEEE, le chiffre ne prend en compte que ceux enlevés au cours de l'exercice.





# open *S'engage*



Contact :

**Nathalie MRÉJEN**  
Directrice RSE,  
Marketing & Communication  
[nathalie.mrejen@open-groupe.com](mailto:nathalie.mrejen@open-groupe.com)

your high-digital place **open**

