

2022

● CHARTE
RESPONSABILITE
SOCIETALE

● open **S**engage.

open
WE EMPOWER
YOUR DIGITAL WORLD

NOTRE ENGAGEMENT, NOTRE MANIFESTE

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

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

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

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

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

Les entreprises, publiques ou privées, comme les administrations et l'ensemble des services publics ont un rôle déterminant à jouer pour que notre monde puisse tirer le meilleur parti du digital et se prémunir contre ses dangers au bénéfice de la société tout entière.

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

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

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

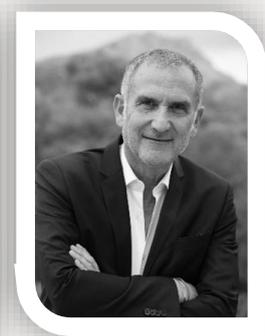
Et en faisant preuve enfin d'un **engagement** total dans l'intérêt de nos clients comme de toutes nos parties prenantes et, au-delà, de la société toute entière.

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

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



Frédéric Sebag
Co-Président



Guy Mamou-Mani
Co-Président



UNE RAISON D'ÊTRE, DES VALEURS



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

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

Nous nous y engageons. Parole d'Open !

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.



we
A R E
agilité . responsabilité . engagement
open



NOTRE STRATÉGIE RSE



- Open, au travers de sa raison d'être, a défini sa stratégie RSE en structurant ses initiatives existantes en **cohérence avec** ses valeurs humaines et environnementales.
- La **stratégie RSE** de l'entreprise comporte 4 ambitions qui constituent le périmètre d'action, elles-mêmes soutenues par des engagements.



1 **VALEURS HUMAINES**
VALORISER L'ÉNERGIE DU «MIEUX VIVRE CHEZ OPEN»

- Proposer à ses candidats et collaborateurs une expérience créatrice de valeur
- Garantir un parcours d'évolution dynamique des compétences et des carrières
- Assurer un traitement équitable pour tous
- Développer une culture d'appartenance des collaborateurs

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 **VALEURS ENVIRONNEMENTALES**
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





VALORISER L'ENERGIE DU « MIEUX VIVRE CHEZ OPEN »



Open considère que l'épanouissement professionnel repose sur les principes de liberté et de responsabilisation de ses collaborateurs. Pour ce faire, Open s'engage à ce que les potentiels, compétences et aspirations individuelles puissent s'exprimer librement et dans un contexte d'égalité des chances et des moyens. Ainsi, Open encourage la culture du travail efficace, collaboratif et respectueux de chacun.

Proposer à ses candidats et collaborateurs une expérience créatrice de valeur

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



#RH2024 - le programme pour faire d'Open « The place to work »

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

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



Assurer un traitement équitable pour tous ses collaborateurs Inclusion_Insertion_Diversité

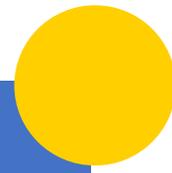
- _ Maintenir et déployer des dispositifs prioritaires pour lutter contre les discriminations : l'égalité professionnelle H/F_l'insertion sociale de personnes éloignées de l'emploi par la reconversion ou la formation, personnes en situation de handicap, chômeur longue durée.
- _Promoteur d'accès à la commande publique à destination des TPE/PME
- _Conditions de santé et sécurité au travail



Développer une culture d'appartenance des collaborateurs

- _Engager les collaborateurs au travers de diverses initiatives, telles que le mécénat de compétences





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.

Consolider notre mise en conformité protection des données personnelles

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

_ Sensibilisation avancée du management au RGPD afin d'ancrer les bonnes pratiques et développer ainsi une culture RGPD. Formation concise, pratique, 100% digitale. Les managers, collaborateurs impliqués et identifiés comme des relais, travaillant sur des projets dans lesquels le RGPD s'applique, cette formation est l'occasion de :

- accompagner la démarche de conformité au plus haut niveau de l'entreprise
- appréhender de manière avancée les enjeux, la gouvernance et les caractéristiques de la RGPD et ainsi maîtriser nos risques et renforcer notre conformité

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



 Déleguée à la protection des données

Consolider notre mise en conformité anti-corruption

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

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

Intégration des enjeux sociaux et environnementaux dans la politique d'achat

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



Charte
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES
SIGNATAIRE

METTRE L'EXCELLENCE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DE NOS CLIENTS



Open s'appuie sur des systèmes de management performants pour mener à bien ses activités. Ces derniers sont garants de la qualité optimale des services fournis par l'entreprise.

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

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



Maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients

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

Déployer son excellence opérationnelle illustrée

- _par un dispositif de production industriel efficient, avec une organisation de production distribuée
- _des processus industriels,
- _des expertises métiers et technologiques reconnues
- _avec un socle commun d'outils innovants reposant sur sa plateforme CI/CD Boost byOpen sécurisée et accélératrice de performances



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.



Valérie Benvenuto, Directrice Générale

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



Les études scientifiques estiment que le numérique est responsable de 2,1 à 3,9% des émissions de GES au niveau mondial. Open s'efforce de réduire son empreinte carbone, de respecter la législation et les normes environnementales, et d'améliorer en permanence la performance environnementale de ses activités.

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



Notre engagement s'appuie sur des bonnes pratiques dont certaines sont déjà servies : Stratégie et gouvernance | Sensibilisation et formation | Mesure et évaluation | Phase d'usage, administration et paramétrage | Services numériques | Fin d'usage.

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

Sensibilisation et Formation

Sensibiliser et former nos managers et nos collaborateurs aux enjeux climatiques



Mesure et Evaluation

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



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

Fin d'usage

Mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets

Reforestation et participation à des projets de contribution au Net Zero



Services numériques : Ecoconception et Accessibilité

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



● Agir en conformité avec les DROITS DE L'HOMME

_ En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies, Open s'engage à respecter et à promouvoir les droits fondamentaux issus de la Déclaration Universelles des Droits de l'Homme, la dignité et la valeur de la personne humaine, et l'égalité des droits des femmes et des hommes.

● Respecter les normes du travail

_ Open se montre honnête et intègre dans ses relations avec les clients, fournisseurs et autres tierces parties. Cela implique une conduite irréprochable en toute occasion.

_ Les actions ne doivent pas être entachées de discrimination, de calomnie, de diffamation, ni de harcèlement. Une égalité de traitement doit être appliquée à toute personne, quels que soient sa race, sa couleur, ses croyances, sa religion, son pays d'origine, son âge, son sexe, son état civil, son statut légal en tant qu'étranger, son handicap physique ou mental non relié au travail, son statut de vétéran, son expression sexuelle ou tout autre fondement interdit par la loi.

_ Une conduite inappropriée ne peut être excusée sous prétexte qu'elle a été dictée ou demandée par quelqu'un d'autre.

● Respecter les règles de confidentialité

_ Open n'utilise ou ne divulgue pas les informations confidentielles ou relevant de sa propriété intellectuelle, d'un client ou d'un fournisseur à des tierces parties.

_ En outre, Open prend les mesures appropriées – entre autres, sécuriser les documents, limiter l'accès aux ordinateurs et supports électroniques et appliquer des méthodes d'élimination convenables – pour éviter tout accès non autorisé à de telles informations.

● Honorer des relations commerciales loyales

Open ne tire indûment profit de quiconque par le biais de manipulation, dissimulation, abus d'information privilégiée, altération de faits avérés, ou toute autre pratique commerciale déloyale.

● Assurer une activité commerciale saine et intègre

_ Open cherche toujours à offrir des produits et des services de valeur, qui correspondent le mieux aux demandes ou aux besoins d'un client, et ce, à un prix convenable.

_ Open n'a jamais avoir recours à une fausse représentation ou des mensonges à propos de ses produits et de ses services ou des besoins du client pour faire une vente. Il est strictement interdit de répandre des rumeurs, même indirectement, sur les concurrents, leurs produits ou leur situation financière.

● Éviter tous conflits d'intérêts

_ Il y a conflit d'intérêts lorsque l'on tire, ou semble tirer, un avantage personnel d'une décision ou d'une situation professionnelle.

_ Les dirigeants d'Open évitent toute activité ou association et tout placement, à titre personnel, qui pourraient sembler nuire à l'exactitude du jugement quant à ce qui correspond aux intérêts d'Open. Ils ne profitent de leur position chez Open, ou des liens avec Open, pour en retirer un profit personnel. Chacun évite l'apparence même d'un tel conflit.

● Prévenir la corruption

_ Un pot-de-vin est une valeur que l'on offre ou que l'on donne pour influencer une décision discrétionnaire.

_ Un pot-de-vin peut notamment être un paiement pour inciter à attribuer un marché, pour influencer le résultat d'une vérification ou d'une inspection d'une autorité de vérification, ou pour influencer la législation sur les impôts ou autre.

_ Open ne promet jamais ni ne donne, directement ou indirectement, des pourboires, pots-de-vin, dessous-de-table, récompenses ou autres avantages à des membres d'organismes gouvernementaux ou de toute autre organisation.

INDICATEURS DE PERFORMANCES 2021

Engagements RSE	Indicateurs	2021	2020	Périmètre
Economique	Chiffre d'affaires (M€)	336	296	Groupe Open
	Résultat opérationnel courant (M€)	18,6	12,7	Groupe Open
	Résultat net des activités poursuivies (M€)	10,9	5	Groupe Open
Valoriser l'énergie du "Mieux Vivre chez Open"	Effectif total	3 821	3 516	Groupe Open
	Population féminine (%)	27	28	Groupe Open
	Embauches féminine CDI (%)	26	27	Groupe Open
	Moyenne d'âge/F (ans)	39	40	Groupe Open
	Moyenne d'âge/H (ans)	40	40	Groupe Open
	Embauches 2021	920	593	Groupe Open
	Taux de cooptation (Productifs CDI) (%)	18	25	Open SAS
	Taux de turn over (%)	21,8	18,4	Groupe Open
	Nombre de collaborateurs formés (%)	58	49	Open SAS
	Nombre de jours de formation	8 475	7 396	Open SAS
	Taux d'absentéisme (%)	3,44	3,40	Open UES
	Nombre d'accidents avec arrêt de travail (inclus les accidents de trajet)	11	14	Open UES
	Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (%)	1,84	2,53	Open UES
	Taux de gravité des accidents avec arrêt de travail (%)	0,34	0,40	Open UES
	Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail	5	14	Open UES
	Proportion de femmes dans l'effectif formé (%)	27	27	Open UES
	Proportion de femmes promue (%)	27	26	Open UES
	Politique Handicap : recrutement	4	3	Open UES
	Politique Handicap : taux d'emploi (%)	1,60	1,43	Open UES
	Mécénat de compétence (nbre de jours)	1045	873,5	Open UES
	Mécénat de compétence (nbre d'associations accompagnées)	42	38	Open UES
	Mécénat de compétence (nbre de consultants engagés)	90	83	Open UES
	Servir l'Éthique des affaires	Sous-traitance (%)	14,8	13,50
		95	92	IT Services
Mettre l'Excellence au service de la transformation de nos clients	Taux de satisfaction clients Prestations à engagements (%)			
	Taux de satisfaction des clients Assistante technique (%)	93	90	IT Services
S'engager pour le climat et agir	Recyclage papier/carton (tonnes)	0,2	0,4	Langersart
	Recyclage DEEE (tonnes)	8,4	1,8	Lannion, Toulouse, Nantes, Tours
	Consommation eau (m3)	742	1 582	Tours, Langersart, Lannion
		1117	1 313	11 des 14 sites d'Open SAS : Aix-en-Provence, Chasseneuil du Poitou, Lannion, Lille, Nantes, Metz, Monbonnot, Strasbourg, Toulouse, Tours, Villeurbanne.
	Consommation électricité (MWh)			
	Parc automobile (nbre véhicules)	101	100	Groupe Open
	Taux de CO2 pour l'ensemble du parc (gr/km)	99	101	Groupe Open
	Emission de CO2 du parc véhicule* (tCO2e)	265	280	Groupe Open
	Emission CO2 aérien* (tCO2e)	18,60	31,7	Groupe Open
	Emission CO2 ferroviaire* (tCO2e)	4,36	4,88	Groupe Open
Emissions CO2 totales (tCO2e)	5 244	-	Open France	
Emissions CO2 par collaborateur (teq CO2/collaborateur)	1	-	Open France	

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



open **S**engage.



Contact :

Nathalie MRÉJEN
Responsable RSE
Directrice Marketing
& Communication

nathalie.mrejen@open-groupe.com

open
WE EMPOWER
YOUR DIGITAL WORLD

