

Le Livre d'Or 2021 des ESN & ICT

Zoom Open



Guy Mamou Mani et Frédéric Sebag
co-PDG de Open

Exclusif :

« La transformation digitale impose l'évolution ou même la disruption des business models. Pour accompagner les entreprises dans cette métamorphose, Open propose de réconcilier les perspectives de l'IT avec celles des usages digitaux.

Entreprise de services du numérique (ESN), nous sommes engagés dans la transformation IT et digitale du Système d'Information de nos clients »

Le Top 2021 - 41^{ème} Édition - Juin 2021
Sommaire

Open reprend son destin en main

Paris, juin 2021 - Sur cette année 2020 et dans le contexte de la crise du Covid-19, Open affiche des indicateurs d'activité en retrait mais très honorables : un chiffre d'affaires de 296 M€, en décroissance de -2,5% dont 3,3% en organique; un résultat opérationnel courant de 12,7 M€, en décroissance de 16%. Elle réalise 98% de son chiffre d'affaires en France avec 3700 collaborateurs. Open a repris son destin en main suite à une OPA sur ses propres titres lancée le 15 janvier 2021.

Frédéric Sebag et **Guy Mamou Mani**, co-Présidents depuis 32 ans, nous livrent leurs réflexions sur cette crise sanitaire et sur le devenir de la transformation digitale.

« La transformation digitale impose l'évolution ou même la disruption des business modèles. Pour accompagner les entreprises dans cette métamorphose, Open propose de réconcilier les perspectives de l'IT avec celles des usages digitaux ». C'est ainsi qu'Open se définit en tant qu'ESN au service du secteur public, des grands comptes et des ETI. ESN fondée en 1989, Open a plutôt bien traversé cette crise sanitaire du Covid-19 :

- Une progression significative de la représentation du secteur public dans le chiffre d'affaires 2020, se fixant à 25%, entre le secteur Banque Finance Assurance (30%) et Energie (13%).

- Avec l'intégration de Neos-SDI, l'expertise Microsoft représente plus de 400 collaborateurs certifiés faisant du groupe un acteur de premier plan sur les solutions collaboratives Microsoft 365 et Modern Workplace.

- Open confirme la bonne résistance de son activité Agences Digitales & Solutions, à plus de 29 M€ de chiffre d'affaires, stable par rapport à 2019.

- Sur le Cloud, Open a renforcé son alliance avec ses deux partenaires stratégiques, Microsoft Azure et AWS, via un plan de certification de ses collaborateurs et de ses centres de production. Open a également acquis le statut Advanced Partner OVHcloud pour certains marchés publics.

- Dans le cadre de son engagement sociétal, Open a déployé de nouvelles initiatives comme le Mécénat de Compétences, proposant ainsi à ses collaborateurs une plateforme leur



Guy Mamou Mani

Frédéric Sebag

permettant de faire don au monde associatif de leur temps et compétences.

Roger Bui : Comment avez-vous traversé cette crise sanitaire et pensez-vous que la relance est bien là ?

Guy Mamou Mani : Lorsque l'on nous a posé la question à mi-mars 2020, nous étions extrêmement inquiets car nous avons un manque de visibilité total et dans l'incapacité de nous projeter. Nous avons terminé l'année avec un recul relativement faible de -3% sur le chiffre d'affaires et avec un résultat quasiment équivalent à celui de l'année précédente,

avec un arrêt des aides de l'État le 31 juillet. Notre répartition sectorielle nous a protégés, En effet, nous réalisons un tiers de notre chiffre d'affaires avec le secteur des banques et assurances, peu impactées, avec le secteur public qui a continué, lui, à investir, à juste titre.

Frédéric Sebag : En mars 2020 tous les collaborateurs qui pouvaient l'être ont été mis en télétravail, en l'espace d'une semaine seulement. Dès la première semaine, en 4 jours, 3500 collaborateurs étaient capables de fournir leur service à nos clients ainsi qu'à l'entreprise, que ce soit des fonctionnels ou des productifs grâce à notre organisation, nos process, nos outils. Entre mars et juillet 2020, 1250 collaborateurs ont été mis en activité partielle. Ce dispositif a été arrêté au 1er août 2020. Nous n'avons pas eu recours au prêt garanti par l'État.

Cette crise a permis de vérifier aussi bien pour nos collaborateurs que pour nos clients, que l'entreprise était fiable et que l'on pouvait compter sur elle. Dans la période d'activité partielle, nous avons rémunéré tous nos collaborateurs à 100%. Personne n'a été lésé et aucun de nos clients n'a subi une interruption de service à cause du Covid. Cette résilience a montré la qualité de nos efforts.

En termes de chiffres, nous sommes revenus à la croissance organique, encore modeste à +0.8%, mais cela reste positif. Plus globalement, nous avons réalisé +6,1% au premier trimestre 2021 ; la société Neos-SDI acquise en

Open reprend son destin en main

2020 contribuant à notre chiffre d'affaires. C'est un redémarrage prudent, l'activité revient tout doucement à la normale. Notre positionnement nous permet d'effectuer une bonne reprise, en particulier grâce au secteur public sur lequel nous enregistrons de nouveaux contrats significatifs.

RB : Justement, quelles sont les demandes du secteur public ?

Frédéric Sebag : Le secteur public est effectivement un peu en retard sur la mise en place des outils collaboratifs, ce qui a provoqué une grosse émergence de la demande. Ce sont surtout les grands projets de modernisation qui se lancent et accélèrent le rythme. C'est la tendance de fond. Le secteur a compris l'indispensabilité du digital et des évolutions de modèles. Ce n'est pas seulement la modernisation de l'existant, mais une évolution du modèle et des processus. La rationalisation d'une part et surtout la sécurisation et la data, d'autre part sont les principaux accélérateurs du marché.

Guy Mamou Mani : Tous les ministères, toutes les entreprises publiques devront se mettre au Cloud, à l'exception de deux ministères. Les sociétés intervenantes devront être certifiées, avec des contraintes de sécurité énormes et être « Cloud Act Free ». Il faudra trouver des solutions pour ne plus dépendre des risques d'extra territorialité, des lois américaines notamment. Open va être aux premières loges puisque nous avons des activités d'accompagnement de nos clients dans le cloud qui se développent autour de la data, notamment. C'est un axe stratégique pour nous qui touchera aussi bien le front-office que le back-office.

RB : La crise du Covid a-t-elle provoqué une prise de conscience de la nécessité de transformation digitale ?

Frédéric Sebag : D'un point de vue d'ordre général, il y a d'un côté les grands comptes et ETI qui ont pris conscience de cette réalité depuis déjà un certain temps. Ceux qui peinent quelque peu sont les PME. Le marché des ETI et grands comptes n'a pas attendu le Covid pour prendre ses dispositions par rapport à la transformation numérique. La prise de conscience est là. Avec les PME, c'est moins facile : les moyens ne sont pas

Frédéric Sebag



là, les états d'esprit non plus. Le Covid a marqué une vraie compréhension du fait que sans e-commerce, point de salut. Cette prise de conscience du e-commerce associé à un canal digital de vente, c'est le cœur du sujet. Ce n'est pas le nôtre. Nous accompagnons peu le segment des PME.

Les changements profonds s'opèrent dans le domaine de la cybersécurité. On en parle assez peu car c'est un sujet sensible. Les sociétés impactées restent très discrètes. Par ailleurs, la data et son usage constituent aussi un domaine de transformation incontournable. Autre changement important : la modernisation du système d'information. C'est notamment le passage des applications d'une infrastructure propriétaire à une infrastructure cloud. Les gros mouvements portent donc sur le « Move to cloud », la data et la sécurité.

Guy Mamou Mani : Les FabLabs et les Digital Factories ont été mis en place chez la plupart de nos grands clients. La suite de ces FabLab, c'est justement cette activité de conseil que nous avons créée et qui se développe très bien. Kynapse, notre cabinet de conseil en transformation digitale spécialisé en Data et IA intègre aujourd'hui les Labs dans son process, dans sa méthodologie pour aller plus loin en termes de transformation numérique des entreprises. La construction de Hubs est de plus en plus recherchée, notamment dans les ministères, pour mettre les données à la disposition du public.

RB : La robotisation des process administratifs notamment avec le RPA, arrive dans les entreprises. Est-ce le moteur d'une

nouvelle rupture ?

Frédéric Sebag : C'est une vraie préoccupation chez certaines entreprises. Pour autant, la culture n'est pas encore assez étendue et la mise en place du RPA dans le milieu social français n'est pas simple. Ce sont les grandes entreprises les plus concernées et c'est là justement que la résistance sociale est la plus importante. Pour l'IA cela reste assez sporadique et c'est normal. Pour que l'IA fonctionne, il lui faut beaucoup de data. Si ma data n'est pas disponible ou intègre, cela ne fonctionnera pas. Le gros sujet pour mettre en œuvre l'IA est que la data soit intègre et enrichie. Nous n'en sommes encore qu'au début.

Guy Mamou Mani : Ce sujet du RPA, peut être vu sous un angle positif. En effet, une des conséquences de la crise sanitaire a été la relocalisation. Le RPA dans ce cas peut être un outil d'accompagnement. Grâce au RPA on va pouvoir relocaliser en France à proximité et gagner en productivité pour pallier la différence de coût. Encore aujourd'hui, nous sommes un des pays européens le moins robotisés, en référence à ce qui a été fait dans l'industrie. D'ailleurs, ce parallèle est très intéressant car nous avons constaté que les pays les plus robotisés, sont ceux qui ont le moins de chômage. Contrairement à une idée reçue et préconçue, il faudrait se poser cette question de la robotisation appliquée à l'administratif, à l'instar de ce qui s'est passé il y a quelques dizaines d'années dans l'industrie.

RB ; Vos centres de services sont-ils devenus des centres de nearshore ?

Frédéric Sebag : Nous savions que cela devait arriver assez rapidement, mais nos clients restent toujours un peu réticents à ce propos. Nos centres sont organisés pour fonctionner de cette manière. Nous sommes certifiés ISO 9001 sur la totalité de nos processus d'entreprise. Que l'on développe une application dans le centre de production de Lille ou de Nantes, cela se fera avec les mêmes normes de fabrication. Nous sommes déjà organisés pour produire industriellement avec la même qualité, les mêmes méthodes, les mêmes outils, quel que soit le centre de production sollicité. C'est un point majeur à partager avec nos clients pour que des ressources situées dans différents centres puissent être affectées sur un projet.

Open reprend son destin en main



RB : Quelles ont été les suites de l'OPA de janvier 2021 ?

Guy Mamou Mani : Historiquement, Open a fait de très nombreuses acquisitions. Depuis quelques années, le fait d'être coté en bourse, d'être très mal valorisé, d'avoir à produire des résultats à très court terme, représentait un handicap pour le développement de notre politique d'acquisitions. L'opération que nous avons réalisée nous permet de nous projeter à l'horizon de 3 à 4 ans, et d'effectuer des acquisitions, même si elles ne sont pas rentables immédiatement. Nous prévoyons de réaliser une à deux acquisitions par an, plutôt très ciblées portant sur des chiffres d'affaires entre 5 et 50 M€, qui nous apporteront des expertises dont nous avons rapi-dement besoin. Nous ne recherchons pas à acquérir du chiffre d'affaires. L'exemple Neos-SDI illustre bien cette démarche. Nous faisons face à de nombreuses demandes sur cet environnement Modern Workplace de Microsoft.

Frédéric Sebag : Nous sommes ravis du rapprochement avec Neos-SDI, qui, dans le cadre de notre stratégie de partenariat Microsoft, vient étoffer notre offre (notamment sur le Modern Workplace (O365) et les services managés autour du Cloud Azure) et enrichir les trajectoires d'évolution de carrière de nos collaborateurs. Neos-SDI, c'est un chiffre d'affaires de 15 M€ avec un résultat à l'équilibre. La société emploie plus de 180 collaborateurs, répartis sur 4 agences en France (Paris, Lyon, Dijon, Toulouse). Neos-SDI déploie son activité sur 4 piliers: définition et mise en œuvre de la stratégie digitale ; accompagnement des projets métiers ; adaptation du

système d'information aux évolutions techniques ; réalisation du maintien en condition opérationnelle du système d'information. Nous avons commencé à travailler sur ces sujets, mais il fallait aller très vite. Cette société nous a apporté 180 compétences immédiatement.

RB : Quel est votre projet d'entreprise ?

Frédéric Sebag : Un LBO permet de mettre en place l'intéressement des managers clés, soit une vingtaine de personnes dans notre cas. Un LBO est fait aussi, pour permettre une sortie. Ces managers pourront assumer le développement de l'entreprise lors du prochain cycle. Nous nous sommes préparés à cela, sûrement avec le support d'un financier, afin que ces managers puissent aller encore plus loin. La question se posera pour nous d'accompagner ce prochain cycle ou simplement sortir. Toutefois, à la lumière de l'expérience de nos aînés, nous avons le temps de voir venir cette échéance.

RB : Pour conclure, que pensez-vous de la manière dont le numérique évolue ?

Guy Mamou Mani : Je pense que nous pouvons aujourd'hui réconcilier le numérique avec les valeurs humaines et environnementales et Open peut jouer un rôle dans ce sens. L'environnement doit être une préoccupation majeure. On sait que la production de CO2 par le numérique est énorme, mais on sait aussi que l'éco-conception, la sobriété d'utilisation ainsi que le progrès dans le stockage nous permettent de répondre favorablement à cette préoccupation. Par ailleurs il faut souligner que les préoccupations de l'Europe sur la protection des données et l'éthique dans l'IA vont dans le bon sens.

Frédéric Sebag : La crainte serait que le numérique ne soit pas éthique, voire néfaste à l'humanité. Il existe des exemples assez marquants avec les agissements de certains pays, les cybermenaces, les dysfonctionnements des réseaux sociaux, etc.. Notre mission est de faire attention à l'usage qui est fait du numérique. Il n'est pas certain que l'on puisse mettre en place toutes les barrières pour préserver la sphère privée et la sécurité. Ce n'est que par le comportement de chacun que l'on pourra y arriver. L'Europe, très sensible à ces sujets, agit de manière un peu plus éthique que d'autres pays.

Engagement sociétal

Dans le cadre de la signature du Pacte Mondial des Nations Unies, Open s'engage à mettre en œuvre les plans d'action destinés à atteindre les objectifs du Pacte, auquel ont adhéré les plus grandes entreprises mondiales et françaises.

Convaincue que le développement durable constitue un enjeu majeur de notre monde en représentant également un facteur de performance pour l'entreprise, Open a conscience qu'il est fondamental d'accorder une préoccupation stratégique à la mise en œuvre d'une démarche d'éthique, de transparence et de loyauté avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise Open.

Fortement caractérisée par ses valeurs (Agilité, Responsabilité, Engagement), Open affirme son état d'esprit et son ambition d'être un acteur de référence sur son marché, pratiquant depuis plus de 30 ans une logique d'avenir partagée avec ses clients et ses collaborateurs.

La démarche RSE d'Open contribue à améliorer sa performance économique, à anticiper les risques et à engager avec ses collaborateurs, ses clients et ses fournisseurs une démarche responsable, porteuse d'innovation et de création de valeurs.