



Charte Responsabilité Sociétale



PREAMBULE

Cette charte a pour objectif de poser les fondements de la politique RSE telle que définie par Open, en interne et auprès de ses clients et fournisseurs.

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

Convaincus 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 (Pertinence, Audace, Ethique & Responsabilité, Passion, Engagement), Open affirme son état d'esprit et son ambition d'être un acteur de référence sur son marché, pratiquant depuis plus de 20 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 valeur.



LES ENGAGEMENTS D'OPEN EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Open – conscient de sa responsabilité dans chacun des trois piliers du développement durable – a progressivement déployé sa politique. Début 2009, Open a adhéré au Pacte Mondial, le Global

Compact, qui l'engage à respecter les 10 principes cités concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

La stratégie RSE de l'entreprise comporte 5 ambitions, explicitées par 15 objectifs stratégiques, qui constituent le périmètre d'action :

- 1. LA PERFORMANCE INDUSTRIELLE**
- 2. LA DYNAMIQUE DE L'INNOVATION**
- 3. L'ENERGIE DU « MIEUX VIVRE CHEZ OPEN »**
- 4. L'EXCELLENCE AU SERVICE DE NOS CLIENTS**
- 5. L'ENGAGEMENT RESPONSABLE**

Pour rendre lisible son engagement, Open a défini sa stratégie RSE en structurant ses initiatives existantes autour d'axes stratégiques forts et en cohérence avec les valeurs de l'entreprise.

Ces derniers sont déclinés en objectifs opérationnels, à déployer en plan d'actions concret et réaliste.

Au travers de cette charte RSE, nous invitons nos fournisseurs, prestataires et partenaires à s'engager avec nous, dans une démarche de développement durable.

LA PERFORMANCE INDUSTRIELLE

L'actif le plus précieux d'Open est la confiance accordée par ses clients, collaborateurs et partenaires.

Open s'engage à agir en accord avec ses valeurs, garant de sa capacité à accompagner la transformation industrielle et numérique de ses clients.

► **Etre un acteur industriel professionnel**

Etre un acteur de référence des ESN françaises

Maintenir un haut niveau de compétences et de couverture des domaines fonctionnels et technologiques respectant un référentiel méthodologique normé

► **Etre un acteur de proximité de référence**

Renforcer le dispositif industriel français (InShore) s'appuyant sur des Centres de Production dédiés



Centre de Services de Nantes -
Testing



Centre de Services de Lille -
Gestion du Patrimoine
Applicatif



Centre de Services de Tours - Maintien
en Condition Opérationnelle

► **Incarner nos valeurs**

Réaffirmer la vocation d'Open d'être un créateur de valeur à visage humain,

Agir en accord avec nos 5 valeurs, caractéristiques de l'état d'esprit et de l'identité d'Open



LA DYNAMIQUE DE L'INNOVATION

Open est convaincu du rôle fondamental de l'innovation dans sa capacité à offrir à ses clients des solutions et services, créateurs de valeur favorisant leur impératif de compétitivité.

- ▶ **Inscrire la Création de Valeur dans la relation client**
S'inscrire dans une stratégie à long terme

- ▶ **Promouvoir l'innovation pour encourager les initiatives individuelles et collectives**
Etre créateur de valeur dans l'ensemble des prestations
Ancrer une culture d'innovation auprès des collaborateurs

- ▶ **Favoriser le développement de technologies innovantes**
Participer activement aux différents Think Tank traitant des tendances technologiques du marché
Capitaliser sur la connaissance des différents projets innovants effectués et les secteurs d'activité associés
Nouer des partenariats avec les acteurs majeurs porteurs d'innovation



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.

► **Développer une culture d'appartenance des collaborateurs**

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

► **Garantir un suivi dynamique des compétences et des carrières**

Assurer un entretien individuel régulier pour tous ses collaborateurs
Mettre en place un parcours dédié pour les managers
Garantir un suivi de carrières en phase avec les évolutions technologiques

► **Assurer un traitement équitable pour tous ses collaborateurs**

Maintenir une égalité devant l'emploi, la formation et le développement de carrière
Lutter contre toutes formes de discrimination



L'EXCELLENCE AU SERVICE DE SES 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.

- ▶ **Maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients**
Accroître la satisfaction de nos clients
Maîtriser la qualité des prestations et des livrables
- ▶ **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
- ▶ **Instaurer une relation client exemplaire**
Incarner les valeurs de l'entreprise au service de la relation client
Collaborer dans l'intégrité avec nos partenaires d'affaires

L'ENGAGEMENT RESPONSABLE

Open s'engage à assurer la diffusion de la 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.

► **Sensibiliser nos collaborateurs et nos clients à la préservation de l'environnement**

Améliorer la gestion des déchets et développer l'usage de produits recyclés

Sélectionner des consommables respectueux de l'environnement

► **Encourager la mobilité durable et partagée et diffuser le recours à la téléconférence**

Disposer d'une flotte automobile peu émettrice de CO² et favoriser le co-voiturage

Systematiser l'usage de la téléconférence

Soutenir le télétravail

► **Contribuer à des initiatives de promotion de la responsabilité sociétale**

S'engager en faveur du développement durable auprès de nos clients et définir des principes d'achats responsables

Participer à l'essor économique et social des territoires au travers d'actions de mécénat et de soutien divers



CODE ETHIQUE ET DEONTOLIE DES AFFAIRES

Déclaration du Comité de Direction

■ 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 effectue ses tâches en faisant preuve d'une intégrité et d'une honnêteté inflexibles.

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.

■ Interdire les délits d'initié

Négocier des actions ou des titres en se basant sur des informations privilégiées et non publiques, ou fournir de telles informations à d'autres de façon à ce qu'ils puissent effectuer des transactions, est illégal et peut entraîner des poursuites.

■ 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.

■ Eviter 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.

**WE EMPOWER
YOUR DIGITAL WORLD**



www.open.global

