



## ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Opteven 2020 est un projet élaboré ensemble. Séminaires, groupes de travail, brainstorming se sont succédé tout au long de l'année 2015 avec la participation de plus d'une centaine de collaborateurs. Au final c'est une vision, une ambition clairement affichée, « être un acteur de référence, spécialiste des garanties et des services adaptées à la mobilité de demain » et 13 projets identifiés et démarrés dès le début 2016 qui s'articulent autour de 4 axes stratégiques : Innovation, Digital, Efficacité et Europe. IDEE. La déclinaison de cet acronyme tout au long des 5 prochaines années sera également l'occasion d'orienter notre stratégie RSE et de réaffirmer nos ambitions dans ce domaine.

**D'abord l'innovation.** Le monde de l'automobile, de la mobilité et des services qui y sont associés va changer dans les prochaines années comme jamais sans doute depuis ses origines. Ces changements seront en grande partie déterminés par l'environnement et la sécurité. Opteven avec ses métiers d'assistance et de garantie panne mécanique, est au cœur de ces sujets. Le véhicule propre, électrique, connecté, partagé, autonome va dans un avenir proche bouleverser les besoins de nos clients. Il faudra anticiper et encourager nos parties prenantes à se tourner vers des solutions de mobilité durable.

**Ensuite le digital.** Incontournable pour toute société de services qui investit et croit en l'avenir. Dans tous les domaines de nos métiers la dématérialisation des process et des services s'accélère. La encore les impacts sur l'environnement, la responsabilité, la transparence et la qualité de service sont nombreux. Se rapprocher de zéro papier, déclencher des services de secours en automatique suite à un accident grave (Ecall), géolocaliser nos clients et nos dépanneurs, anticiper les pannes, gérer l'entretien des véhicules à distance grâce à l'exploitation de données techniques, sont des exemples concrets de ce que peut apporter le tournant du digital dans nos métiers. Opteven devra aussi être à ce rendez vous là.

L'excellence opérationnelle a toujours fait partie de la culture d'Opteven : se démarquer par une qualité de service supérieure. La croissance forte de ces dernières années oblige en permanence à s'adapter en gardant comme conviction profonde que le succès d'une entreprise se fait grâce aux talents qui la composent. Investir sur la formation, le bien-être des collaborateurs, favoriser la créativité et la prise de décision, avec une préoccupation permanente d'équité et d'ouverture, sont les conditions pour poursuivre l'amélioration permanente de notre **efficacité**.

Enfin, le développement d'Opteven passera par **l'Europe**. Au-delà des défis commerciaux et organisationnels engendrés par cette croissance internationale, notre ambition est également d'exporter partout où Opteven s'implantera, notre culture de la RSE en engageant localement des actions concrètes qui, comme au siège de Villeurbanne, deviendra un formidable moyen de cohésion et de motivation interne, au-delà des frontières.

La RSE est donc bien au centre de notre projet Opteven 2020. La déclinaison de IDEE (Innovation, Digital, Efficacité et Europe) pendant les 5 prochaines années, à travers des projets menés par des équipes diversifiées et motivées, se fera avec en toile de fond la conviction que notre croissance devra être durable et responsable. C'est la continuité de ce que nous avons toujours fait, avec succès.

Villeurbanne, le 25 mars 2016,  
**Jean-Matthieu BISEAU, Président Directeur Général**