

Rapport Développement Durable 2016



Hub One
Une connexion d'avance

Sommaire

LES TEMPS FORTS RSE 2016	4
I. HUB ONE, UN GROUPE ENGAGÉ EN RSE	5
STRATÉGIE, VALEURS, PARTIES PRENANTES	
II. HUB ONE, PROCHE DE SON ÉCOSYSTÈME	13
GOUVERNANCE, ÉTHIQUE, QUALITÉ, ACHATS DURABLES	
III. HUB ONE, DES SOLUTIONS ET UNE EXPLOITATION RESPONSABLE	19
IT FOR GREEN, INFRASTRUCTURES, D3E, ÉCO GESTES	
IV. HUB ONE, UNE POLITIQUE RH AUDACIEUSE.....	25
EMPLOYABILITÉ, BIEN-ÊTRE, DIVERSITÉ, SOLIDARITÉ	

Editorial



“

Plus que jamais, la RSE joue un rôle déterminant dans la performance durable des entreprises. Elle crée une cohérence entre le dire et le faire, et concrétise par des actions visibles les valeurs citoyennes et les aspirations profondes de chacun d'entre nous.

Depuis 2008, Hub One s'est engagé dans une politique RSE audacieuse qui couvre l'ensemble de ses activités et prend appui sur des enjeux forts : être proche de son écosystème (clients, fournisseurs, partenaires, collaborateurs...), réduire son impact environnemental, agir en employeur responsable en favorisant la diversité et la solidarité.

Si les démarches RSE de Hub One sont une réussite, c'est grâce à l'engagement quotidien de ses collaborateurs sur le terrain, à l'audace dont ils font preuve pour penser les solutions de demain (communication, mobilité et traçabilité) enfin à leur proximité pour porter des initiatives personnelles, singulières et solidaires.

L'addition de nos talents, de nos idées et de nos actions crée la richesse d'un avenir durable profitable à tous.

”

Patricia LORREYTE,
*Directeur des Ressources
Humaines & RSE*

LES FOCUS RSE 2016

Environnement

- Adhésion au PDIE (Plan de Déplacement Inter-Entreprises) de Roissy Charles de Gaulle aux côtés de 9 autres entreprises
- Participation au challenge ECO DEFII pour promouvoir les modes de déplacements doux (covoiturage, vélo, transports en commun)
- Audit de nos infrastructures RADIO en zones aéroportuaires
- Mise en place de véhicules de service électriques et de bornes de recharge

Gouvernement d'entreprise

- Signature d'une charte de lobbying responsable via le Groupe ADP
- Déploiement de la politique SSI
- Intégration d'objectifs RSE dans la part variable des collaborateurs

Comportement sur les marchés

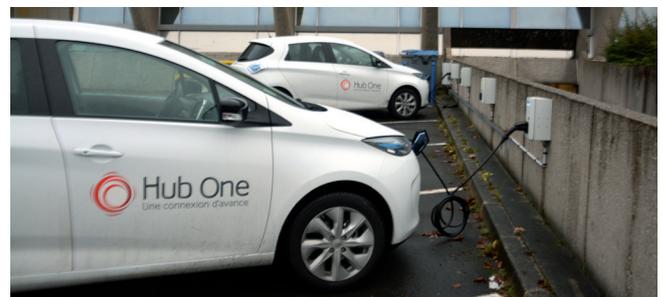
- Signature de la charte des relations fournisseur responsables au niveau du groupe Hub One
- Mise en place d'un programme d'économie circulaire avec le choix d'équipements éco recyclés
- Etude sur les typologies d'achats de Hub One auprès du secteur protégé
- Formation des acheteurs à l'analyse des risques sociaux et environnementaux pour chaque typologie d'achats

Ressources humaines

- Réalisation d'un baromètre d'écoute social « Bien-être et performance »
- Sensibilisation des managers à la diversité
- Mise en place d'un programme de bien-être au travail avec création d'ateliers de relaxation et de shiatsu

Sociétal

- Lancement de l'Arrondi sur salaire avec Microdon et en partenariat avec la fondation d'Auteuil, Vaguedespoir et le Rire médecin
- Animation sur le « locavore » en proposant au bureau des paniers de fruits et légumes frais et de saison ; donation de paniers à Emmaüs pendant 1 année



Charte RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES

Signataire





I. HUB ONE UN GROUPE ENGAGÉ EN RSE

QUI SOMMES-NOUS ?

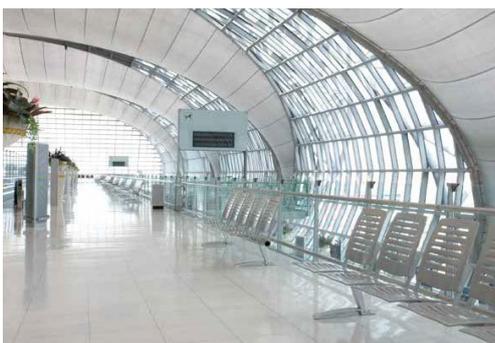
Hub One est un Groupe de services en technologies de l'information et de communication en environnements professionnels, qui conçoit et concrétise la digitalisation des métiers, des lieux et des usages.

Hub One s'appuie sur son expérience en milieu aéroportuaire pour apporter des réponses sur mesure aux besoins opérationnels critiques et temps réel, aux Grands Comptes et aux PME.

Nos collaborateurs assurent un service de bout en bout, du cœur de réseau au terminal, du déploiement en mode projet jusqu'au maintien en conditions opérationnelles.

Nos solutions et expertises agrègent les métiers d'opérateur télécom, fixe, radio et mobile, d'intégrateur en mobilité et traçabilité, et l'ensemble des services associés.

Notre métier



L'année 2016 en chiffres

144 millions d'Euros

de chiffre d'affaires
(consolidé groupe en 2016)

470 collaborateurs Hub One

Plus de **4500** clients

38 millions de connexions
Wi-Fi enregistrées

330 000 terminaux sous contrats
de maintenance

3,7 tonnes de déchets
d'équipements électriques et
électroniques (DEEE) collectés

Digitaliser

Les évolutions technologiques et culturelles sont en train de bouleverser notre manière de vivre et de travailler. Dans ce contexte, Hub One facilite la transformation numérique des entreprises en :

- optimisant les espaces de travail,
- facilitant l'exercice des métiers,
- modifiant les usages.

Hub One ouvre l'entreprise vers un cercle vertueux de nouveaux développements grâce à des solutions techniques, matérielles et logicielles, évoluées.

Innover

Hub One s'appuie aujourd'hui sur tout le potentiel des technologies de demain pour proposer :

- de nouvelles façons de communiquer,
- des solutions de mobilité adaptées aux nouveaux enjeux professionnels,
- des capacités de traçabilité toujours plus fines et plus performantes.

Cet engagement fort permet d'identifier des relais de croissance, de faire émerger de nouveaux projets et de préparer l'avenir des entreprises.

Accompagner

Hub One s'appuie sur son expérience acquise dans l'accompagnement et la mise en place de projets complexes pour garantir à ses clients :

- une réponse sur mesure,
- un pilotage de bout en bout,
- une efficacité opérationnelle optimale.

Les équipes Hub One interviennent tout au long des projets, de l'étude à l'assistance à la maîtrise d'ouvrage en amont, du déploiement à l'intégration, jusqu'au service après-vente de nos solutions.

Nos valeurs

Elles sont notre signature envers toutes les parties prenantes de l'entreprise. Elles vont marquer nos modes de fonctionnement, nos comportements managériaux et servent aussi nos axes stratégiques.

L'Engagement :

Dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit.

C'est l'engagement quotidien de nos collaborateurs, leur implication et leur professionnalisme pour répondre rapidement aux besoins de nos clients, leur apporter des solutions innovantes et adaptées et avoir le sens du service. L'engagement génère de la confiance et la construction d'une relation client durable.

La Proximité :

Etre sur le terrain et proche de nos collègues et des préoccupations de nos clients.

Grâce à nos sites situés au coeur des hubs aéroportuaires et logistiques, à nos implantations régionales et à notre réseau de partenaires, Hub One facilite l'accès à plus de services et d'innovations. La proximité est aussi ancrée dans notre culture d'entreprise, une entreprise à taille humaine, où les échanges sont simples et possibles, avec une envie de partager et de vivre des choses ensemble.

L'Audace :

Oser entreprendre et progresser.

Tout progrès naît d'une nouvelle audace. L'histoire de Hub One est jalonnée de challenges et de défis. Une dynamique portée par tous en interne, avec une volonté constante d'améliorer la qualité opérationnelle des prestations. Avec de l'audace, on peut tout entreprendre.



Photo du Hub Challenge «Hub Spitzberg», programme de cohésion interne.

NOTRE POLITIQUE RSE

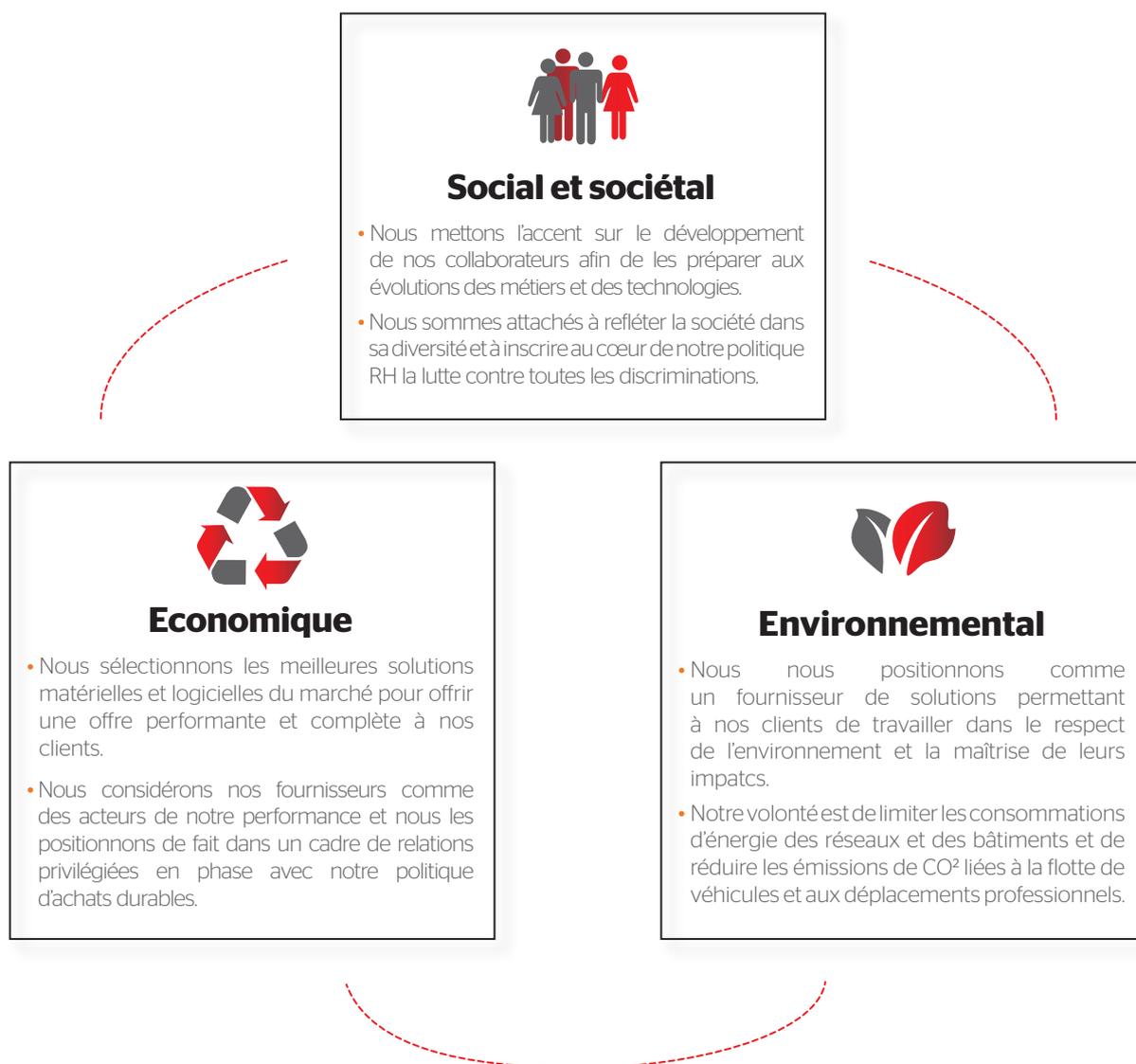
Depuis 2008, nous plaçons la responsabilité sociétale et environnementale au centre de nos préoccupations. Nos décisions stratégiques s'inscrivent dans une démarche respectueuse de l'environnement, des collaborateurs et des parties prenantes.

Nous cherchons le juste équilibre entre la compétitivité économique, le progrès social, sociétal et l'empreinte écologique de nos activités.

Sur l'ensemble de nos métiers, nous aspirons à devenir un acteur de référence en matière de Green IT. Les solutions clients sont conçues et développées afin de contribuer à la réduction de l'impact environnemental de notre écosystème (clients, partenaires, fournisseurs) et à faciliter la dématérialisation des usages.

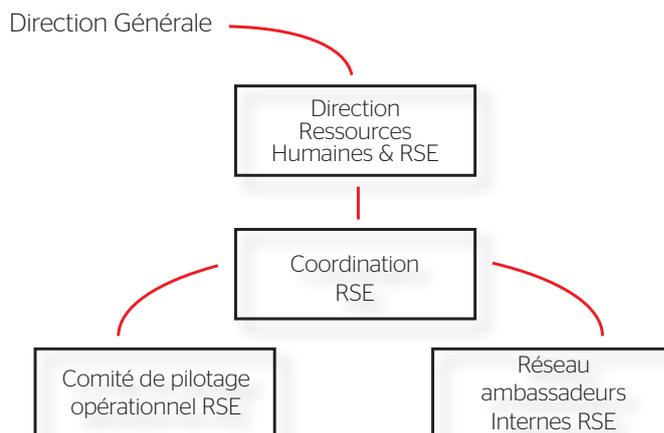
Notre vision de la RSE

Nous définissons la Responsabilité Sociétale d'Entreprise comme la capacité à apporter des réponses business cohérentes et durables aux attentes de nos parties prenantes dans les domaines :



La RSE au cœur de notre organisation

Nous nous sommes dotés d'une organisation RSE transverse pilotée par un membre du Comité de direction. Rattachées au Directeur Ressources Humaines & RSE, les problématiques environnementales et sociétales occupent une place importante dans la stratégie du groupe. Les actions prioritaires bénéficient ainsi d'une visibilité au plus haut niveau de l'entreprise.



Notre plan d'actions RSE

Le plan d'action RSE s'élabore en étroite collaboration avec l'ensemble de nos partenaires.

Il prend appui sur :

- les évolutions technologiques du marché,
- les attentes des parties prenantes,
- les orientations du Comité de Direction,
- les idées des collaborateurs remontées lors des Trophées du Développement Durable ou par l'intermédiaire de la boîte à idées RSE,
- le reporting RSE.

Une évaluation indépendante

Depuis 2008, nous faisons l'objet d'une **évaluation bisannuelle** de notre politique RSE par plusieurs cabinets indépendants, garantissant le suivi et la neutralité d'analyse. Son objectif est de favoriser la cohérence de notre politique RSE et d'optimiser la pertinence des actions mises en place.

En constante progression sur les sujets RSE, la volonté de Hub One est de continuer de répondre au mieux aux attentes de ses Parties Prenantes.

Le prochain audit sera réalisé en octobre 2018. Il tiendra compte des réalisations effectuées dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, des ressources humaines, de l'environnement, de la relation avec nos clients et fournisseurs ainsi que de notre engagement vis-à-vis de la société civile.

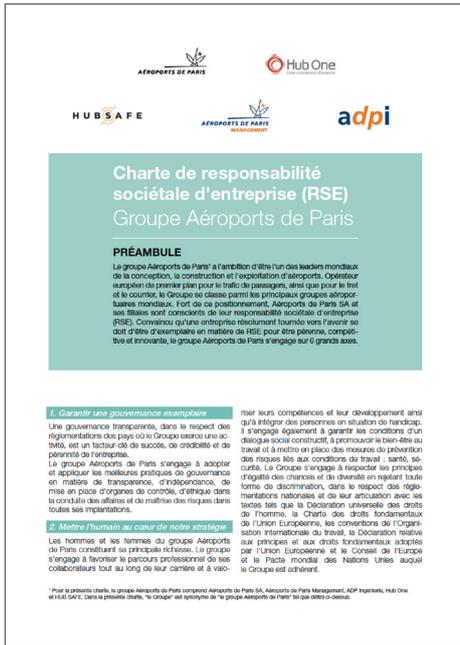


Note de **70/100**
par Ethifinance (+7 points
par rapport à 2014).

Points forts

Les principaux points forts de la performance RSE de Hub One
(Source : Ethifinance)

- Capital Humain : « **avancé** »
- Environnement : « **avancé** »
- Sociétal : « **avancé** »
- Gouvernance : « **avancé** »
- Comportement sur les marchés : « **avancé** »



Signature de la charte RSE du groupe ADP

Depuis 2015, nous sommes signataires la charte RSE du Groupe ADP qui porte sur six grands axes :

- garantir une gouvernance exemplaire
- mettre l'humain au cœur de la stratégie
- satisfaire tous nos clients
- maîtriser et minimiser nos impacts environnementaux
- s'assurer de l'éthique et de la responsabilité de nos achats
- promouvoir notre engagement sociétal

L'innovation participative : les Trophées du Développement Durable

Tous les deux ans depuis 2011, nous organisons les Trophées du Développement Durable pour récompenser les idées, les projets ou les initiatives des collaborateurs en matière de Responsabilité sociétale d'entreprise.

En 2015, le Prix du Développement Durable a été décerné au projet **«Vélotafeur», qui a invité les collaborateurs à se rendre au travail à vélo** afin d'économiser du CO2, de privilégier des modes de transport alternatif et de faire du sport. Un projet écologique, collaboratif et sportif.

Le prix de l'Engagement sociétal est revenu au **projet « Paniers de fruits & légumes »**. Les collaborateurs ont désormais la possibilité d'acheter et d'être livrés au bureau de paniers de fruits & légumes frais, venant de producteurs locaux. Ce projet s'est accompagné d'un volet sociétal, avec le don de quatre paniers par semaine à la plateforme alimentaire d'Emmaüs Solidarité pendant un an.



Nos enjeux et nos parties prenantes

Parties prenantes	Outils d'information	Modes de consultation	Enjeux
<p>Clients</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Site Internet • Extranet Client. • Magazine client • Newsletters • Salons Professionnels • Presse • Colloques et conférences 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête annuelle de satisfaction client • Enquêtes ponctuelles de satisfaction • Showroom à Roissy CDG et à Dardilly 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer de manière continue notre taux de satisfaction client • Répondre à leurs attentes par l'écoute • Proposer des services innovants • Permettre à nos clients d'être éco consommateurs • Maintenir une qualité de service exemplaire de par notre certification iso 9001
<p>Salariés, comité d'entreprise, organisations syndicales</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Journal interne • Newsletters • Supports d'information • Événements internes • E-learning 	<ul style="list-style-type: none"> • Baromètre d'écoute sociale • Enquêtes internes • Comité d'entreprise • Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail (CHSCT) 	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs • Garantir la sécurité et la santé des collaborateurs • Favoriser l'emploi durable • Promouvoir l'intégration des jeunes • Promouvoir le dialogue social et la négociation collective • Promouvoir la diversité et l'égalité des chances • Développer l'engagement sociétal
<p>Fournisseurs et sous-traitants</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Site Internet • Accès au CRM • Salons professionnels • Colloques, conférences • Logiciel GOIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaires d'auto-évaluation • Marchés et consultations • Enquête d'évaluation RSE 	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller au respect de la charte des achats durables propre à Hub One • Respecter les intérêts de nos fournisseurs et prestataires de services dans la passation des marchés • Garantir l'éthique des affaires • Impliquer nos partenaires économiques dans le respect des standards de qualité de service et des bonnes pratiques de responsabilité sociétale

Parties prenantes (suite)	Outils d'information (suite)	Modes de consultation (suite)	Enjeux (suite)
Partenaires financiers filiale à 100% du Groupe ADP 	<ul style="list-style-type: none"> • Site Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil d'administration 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la performance globale • Contribuer aux ambitions du Groupe ADP à travers la concrétisation du Plan Stratégique 2016-2020
État, organismes publics 	<ul style="list-style-type: none"> • Charte d'engagement volontaire de la Fédération Française des Télécoms • Compte rendu des groupes de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Commission • Échanges avec les ministères et agences de l'État 	<ul style="list-style-type: none"> • Se conformer aux lois et réglementations • Maîtriser les consommations d'énergies du secteur des télécoms dans un contexte de fort développement des usages • Contribuer à l'objectif national d'amélioration de la performance environnementale française à horizon 2020 • Favoriser la consommation durable • S'inscrire dans une démarche de progrès continu
Société civile 	<ul style="list-style-type: none"> • Site internet • Presse 	<ul style="list-style-type: none"> • Forums et salons professionnels • Partenariat avec Transparency international, Planète Urgence, Nos Quartiers ont des talents, Microdon, Emmaüs 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'information de la société civile sur la santé • Contribuer au développement économique et à l'emploi dans les territoires d'implantation • Lutter contre le réchauffement climatique



II. HUB ONE PROCHE DE SON ÉCOSYSTÈME

UNE GOUVERNANCE ÉTHIQUE

Un actionnaire unique

Filiale à 100% du Groupe ADP, nous bénéficions de l'expérience avancée de notre maison-mère en matière de RSE. Par son volontarisme et ses actions, le Groupe ADP est notamment présent dans plusieurs indices d'investissement socialement responsable (ISR) : Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Sustainalytics, Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe, Euronext Vigeo et il est le seul groupe aéroportuaire classé dans le Global 100 des entreprises les plus avancées en matière de Développement Durable dans le monde.

À la fois actionnaire, fournisseur et client de Hub One, le Groupe ADP a encouragé ses filiales à adopter une démarche de gestion des risques et de contrôle interne, et effectue occasionnellement des missions d'audit pour s'assurer du bon fonctionnement opérationnel.



Un conseil d'administration représentatif

Conformément aux dispositions de la loi 83-675 du 26 juillet 1983 relative à la démocratisation du service public, Hub One est administré par un conseil d'administration composé en 2016 de :

- Président du Conseil d'administration : Edward ARKWRIGHT
- Directeur général : Patrice BELIE
- sept administrateurs représentant les actionnaires
- trois administrateurs représentant les salariés
- un Contrôleur d'Etat

Les administrateurs représentant les salariés

Les salariés élisent leurs représentants au conseil d'administration par un scrutin de liste avec représentation proportionnelle à la plus forte moyenne. Les candidats doivent justifier d'une ancienneté d'au moins deux ans au cours des cinq dernières années, soit au sein du groupe Hub One, soit de l'une de ses filiales, soit de sa maison-mère, soit d'une entreprise ayant fusionné avec lui. Pour pouvoir exercer leur mandat, les administrateurs représentant les salariés bénéficient d'un crédit de quinze heures par mois.

Le comité de Direction de Hub One



Transparence et éthique des affaires

Évoluant dans un environnement complexe, sur des secteurs dits stratégiques et sensibles, nous exerçons une vigilance particulière sur la maîtrise de nos activités et sur l'éthique de notre gouvernance.



Grâce à un partenariat entre le Groupe ADP et l'ONGI Transparency International, nous avons pu évaluer notre faible exposition aux risques de corruption et initier un programme de prévention en interne.

- Les collaborateurs ont notamment eu accès à des formations en e-learning sur l'éthique des affaires (code de déontologie)
- Un référent éthique a été inscrit dans les règlements intérieurs du groupe.

Depuis 2015, nous avons adhéré via le Groupe ADP au forum Transparency International qui comprend 5 axes :

- refuser publiquement la corruption sous toutes ses formes et promouvoir des pratiques intègres et transparentes dans l'ensemble de ses activités ;
- adopter une politique de lobbying responsable s'inspirant des recommandations de Transparency France ;
- mobiliser, dans une perspective de long-terme et d'amélioration continue, les moyens nécessaires pour prévenir les risques de corruption en adoptant un programme de lutte contre la corruption s'inspirant des recommandations de Transparency France ;
- en cas de défaillance avérée de son dispositif de prévention, adopter les mesures correctives à même d'en éviter le renouvellement ;
- informer Transparency France de toute allégation de corruption ou de lobbying non responsable la mettant en cause ou mettant en cause l'une de ses entités associées ou l'un de ses représentants.

Un processus de gestion des risques

Depuis 2009, nous entreprenons une démarche de gestion des risques comprenant :

- une cartographie des risques macros de l'entreprise,
- le suivi des risques majeurs,
- l'éthique des affaires,
- la gestion de crise et le Plan de Continuité d'Activité (PCA),
- la maîtrise des risques et le contrôle interne.

Notre dispositif de contrôle interne

Le contrôle interne constitue un facteur de bonne gouvernance et répond aux préoccupations émanant des parties prenantes de l'entreprise. Celui-ci vise à recenser les principaux risques identifiables au regard des objectifs de la société, à les analyser et à s'assurer de l'existence de procédures de gestion appropriées.

Une politique de sécurité responsable

Issus du monde aéroportuaire, où les télécommunications sont d'importance vitale, nous avons instauré une politique de gestion des risques contraignante et engageante. Nous disposons d'un corpus documentaire qui encadre directement ou indirectement notre politique de sécurité globale. Celui-ci est revu et validé tous les ans.

Notre Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) s'inscrit dans une démarche éthique et déontologique. Elle répond aux obligations légales, réglementaires et sectorielles.

La politique de sécurité est placée sous la responsabilité directe de la Direction Générale. Celle-ci veille à ce qu'elle soit connue et respectée de l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise.

Nous avons adopté depuis 2015 un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information pour protéger les collaborateurs et l'entreprise face à des usages de l'information en grande mutation. Il rappelle les comportements attendus de chaque collaborateur dans l'utilisation des ressources d'information.

20%

de nos effectifs sont consacrés à l'exploitation, la supervision et la maintenance de nos réseaux.

Nos collaborateurs sont formés et préparés à répondre aux incidents critiques.

Au-delà des systèmes d'information, nous étendons notre politique de sécurité à la création, la gestion et l'archivage de l'information.

Des procédures et des modes opératoires sont mis en place et appliqués par métier.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



Nos clients ont des attentes fortes et nous poussent à l'innovation permanente. Pour leur apporter un accompagnement optimal de bout en bout, nous nous appuyons sur un système de management qui couvre toutes les activités de l'entreprise et qui regroupe Qualité, Gestion des Risques et Contrôle Interne.

Une certification qualité ISO 9001-2015

Notre objectif est d'instaurer une relation durable avec nos clients, en ancrant leur satisfaction dans nos pratiques et en leur garantissant un niveau de service élevé. Afin d'atteindre l'excellence opérationnelle, nous nous sommes lancés (périmètre télécom) dans une démarche qualité qui s'est concrétisée en juillet 2008 par l'obtention de la certification ISO 9001. Notre certification est auditée chaque année par l'AFNOR et est renouvelée tous les 3 ans.

Nous réalisons chaque année une enquête de satisfaction client, nous disposons également d'indicateurs de la qualité de services et de la satisfaction client, ainsi que des programmes d'amélioration continue à chaque niveau de l'entreprise. Nous accordons une importance toute particulière à informer régulièrement nos clients des actions menées.

Deux grands axes de notre Politique Qualité :

- **Le respect de nos engagements.** en termes de délai d'installation et de délai de résolution d'incidents.
- **L'amélioration de la satisfaction clients.**

Une fluidification des échanges

Dans la mesure du possible, nous privilégions les échanges dématérialisés pour limiter l'impact sur l'environnement. Nous mettons à la disposition de nos parties prenantes un ensemble d'outils numériques à l'usage simplifié :

- **Un Espace Client** où sont stockés les documents contractuels (factures, bons de commande, etc.), les historiques et les suivis des commandes, la composition et l'état des parcs. Nos clients ont la possibilité de déclarer en ligne d'éventuels incidents et de suivre l'état de leur résolution, d'accéder à la liste de leurs interlocuteurs privilégiés et de gérer la parution de leurs lignes dans les annuaires.
- **Un site Internet** qui met à la disposition des visiteurs

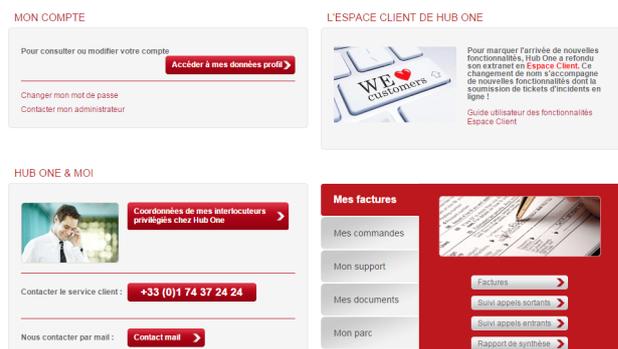
Hub One est certifié en tant qu'opérateur et intégrateur de solutions de communication pour les entreprises

En 2016, la mise en cohérence des démarches qualité et RSE est visible dans tous nos processus.



nos principaux outils de communication (fiches-produits, brochures, livre blanc etc.).

- **Des contrats clients et fournisseurs numérisés** et centralisés dans notre base de données Contratech.



NOTRE POLITIQUE D'ACHATS DURABLES



Il nous tient à coeur de porter cette démarche responsable à l'ensemble de notre écosystème. Nous sélectionnons nos fournisseurs et sous-traitants selon des critères liés à leur politique et leurs pratiques environnementales et sociétales (Charte des achats durables).

Depuis 2014, nous avons adhéré à l'Observatoire des Achats Responsables (ObsAR). Cette association Loi 1901 met à la disposition de ses adhérents des indicateurs de mesure et d'évolution des pratiques métiers et des espaces de rencontres entre les parties prenantes.

Dans cette optique, nous avons initié un certain nombre d'actions :

- former nos acheteurs aux pratiques de l'achat responsable
- mettre en place une évaluation RSE dans nos appels d'offres et dans le suivi de nos fournisseurs
- réaliser une enquête de satisfaction auprès des fournisseurs et des sous-traitants
- réaliser des audits sur site de nos fournisseurs

Notre politique Achats durables en quatre points

1

Chaque nouveau prestataire ou fournisseur signe la « Charte des achats durables Hub One ». En 2016, 100% d'entre eux ont également signé une clause RSE.

2

Les produits commandés sont contrôlés, notamment sur le respect, pour les composants, des réglementations françaises et européennes en matière de santé.

3

L'ensemble de nos partenaires est contrôlé chaque année sur la qualité et la conformité de ses prestations.

4

Le délai légal de 60 jours est respecté pour régler nos factures fournisseurs, afin d'honorer leurs intérêts et de veiller à leur dépendance financière.

Evaluation de nos fournisseurs

Nous faisons appel à Provigis pour valider la conformité des fournisseurs et sous-traitants aux **obligations légales en matière de droit du travail**. Nos contrats et relations commerciales sont alors sécurisés.

Les performances environnementales et sociales de nos principaux fournisseurs sont évaluées par notre logiciel GOIA. Ce logiciel a permis l'intégration de critères RSE au sein des processus achats. Cela constitue un axe important de notre politique d'achats responsables.

Signature de la charte relations fournisseurs responsables

En 2016, la signature de la charte des relations fournisseurs responsables a été élargie au niveau du Groupe Hub One. Cette charte expose aux grandes entreprises 10 bonnes pratiques pour construire un cadre de confiance réciproque et une relation durable et équilibrée préservant l'intérêt des fournisseurs. Elle favorise l'éthique dans nos pratiques et l'accompagnement des démarches de progrès et d'innovation avec les PME et les TPE.

- Assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs
- Favoriser la collaboration entre grands donneurs d'ordres et fournisseurs stratégiques
- Réduire les risques de dépendances réciproques entre donneurs d'ordres et fournisseurs
- Impliquer les grands donneurs d'ordres dans leur filière
- Apprécier le coût total de l'achat
- Intégrer la problématique environnementale
- Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise
- Les Achats : une fonction et un processus
- Une fonction Achat chargée de piloter globalement la relation fournisseur
- Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs

Démarche engagée pour l'achat de matériels éco-recyclés

Depuis 2014, nous avons fait un pas de plus dans notre démarche d'éco responsabilité en privilégiant l'achat de matériels éco-recyclés. L'objectif de cette action est de privilégier quand cela est possible du matériel de 2^{ème} vie et de prolonger ainsi la durée de son utilisation. Les matériels recyclés, sont des matériels complets, accessoires inclus et bénéficient d'une garantie qui est en générale d'une durée minimum d'un an.

En 2016, 8%,

de nos achats d'équipements ont pu être faits en matériels éco-recyclés (7% en 2015)



III. HUB ONE DES SOLUTIONS ET UNE EXPLOITATION RESPONSABLE

UNE CONCEPTION D'OFFRES IT FOR GREEN

Fournisseur de services innovants, facilitateur de solutions technologiques d'avenir, nous nous engageons auprès de nos clients à tenir compte autant que possible de l'impact de nos solutions sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie.

A ce titre, nous menons différentes actions pour améliorer la performance environnementale de nos services, telles que :

- anticipation des évolutions législatives en termes de champs électromagnétiques de nos réseaux et équipements radio ;
- formation de nos collaborateurs aux enjeux de l'éco conception ;
- vérification de la conformité des terminaux et infrastructures fournis par les constructeurs et équipementiers DAS (Débit d'Absorption Spécifique).



Les bénéfiques clients de nos offres

Les solutions IT for Green jouent un rôle important dans la réduction des gaz à effet de serre, offrant des bénéfices environnementaux et sociaux mesurables aux entreprises qui les utilisent. Nos solutions permettent :

- Automatisation des processus métiers grâce aux solutions RFID interfacées ou non avec les systèmes d'informations clients (ex. suivi des containers, check-in passagers, etc.).
- Amélioration de la gestion des actifs, des biens et des marchandises.
- Développement du travail collaboratif grâce aux solutions de visioconférence et aux offres de communications unifiées Hub One.
- Réduction des trajets et des déplacements de personnels techniques avec les solutions de mobilité (PDA, logiciels applicatifs, supervision de terminaux).
- Meilleure sécurité des personnes avec les solutions de « Protection du travailleur isolé » ou PTI (alerte en temps réel, localisation et protection du travailleur isolé, etc.)

Des solutions d'avenir

Nos offres de services contribuent à la responsabilité sociétale de nos clients.

La solution progicielle Hub One Track s'adresse aux entreprises soucieuses d'optimiser la gestion et la traçabilité de leurs contenants réutilisables et de réduire leur empreinte environnementale.

Hub One Delivery offre aux acteurs du transport et de la logistique, dont les clients finaux attendent des informations toujours plus précises et rapides, une solution de traçabilité et de pilotage des opérations de livraison en temps réel.



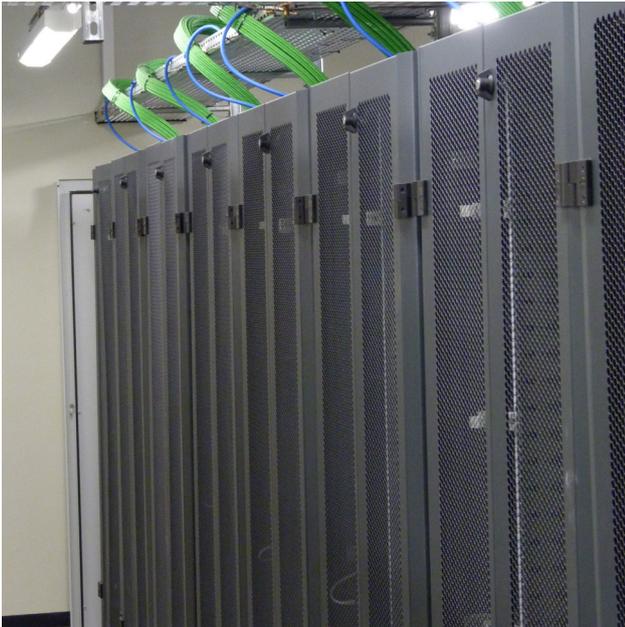
Notre offre de Communications Unifiées répond à 3 objectifs clés : interactivité, efficacité, mobilité. Avec ses fonctionnalités de téléphonie et de collaboration, elle opère à partir d'une infrastructure dématérialisée en mode « Cloud », hébergée et opérée par Hub One.

L'organisation du travail collaboratif par le biais de conférences audio, web ou vidéo, et le partage de documents n'ont jamais été aussi simples. La réduction des déplacements professionnels entraîne alors un gain de productivité et est à l'origine d'économies pour nos clients en termes de consommation d'énergie et d'émission de gaz à effet de serre.



DES INFRASTRUCTURES OPTIMISÉES AU NIVEAU ÉNERGÉTIQUE

Performance de nos Datacenters



Pour être à la pointe de la technologie et atteindre des niveaux de résilience optimaux, nous mettons constamment à jour nos infrastructures et nos technologies de transport de l'information (WDM, SDH, MPLS). Cette exigence nous amène à veiller aux performances de nos infrastructures, et notamment sur leur impact environnemental.

Ainsi, nous avons adhéré entre 2010 et 2013 au Programme Initiative Datacenters conduit par l'ADEME (Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie). Pendant trois ans, les performances de l'un de nos datacenters (le 5410) ont été suivies et analysées afin d'être comparées à celles des datacenters référencés dans le programme.

Il s'en est suivi plusieurs actions internes pour les optimiser :

- un inventaire de nos équipements et infrastructures télécoms ;
- des travaux d'urbanisation des salles avec des rangées chaudes et des rangées froides ;
- une réduction du nombre de datacenters grâce à un programme de virtualisation des serveurs réseau sur nos sites (malgré une augmentation des parcs).

Depuis 2014, nous réalisons chaque année un bilan des émissions de CO2 avec le Groupe ADP. **En 2016, nos émissions de CO2 représentent 1,009 tonnes, soit une baisse de 1%** par rapport à 2015. Nous avons également réalisé en 2015 un audit énergétique identifiant des axes d'amélioration sur la partie politique énergétique de nos bâtiments et data center ainsi que sur notre flotte automobile.

Cet audit a permis en 2016 de mettre en place diverses actions de réduction de la consommation énergétique :

- Renégociation des contrats énergétiques
- Reprogrammation de certaines installations
- Mise en place de détecteurs automatiques pour l'éclairage
- Mise à disposition de véhicules électriques au sein de notre flotte et installation de bornes de recharge électrique

Optimisation de la gestion énergétique de notre parc informatique

Nous avons mis en place un logiciel d'économie d'énergie des postes informatiques (périmètre Hub One SA). Paramétré en fonction d'une politique énergétique, il fonctionne de manière totalement autonome et automatisée et permet de mettre en veille prolongée des postes informatiques sans activité (jour et nuit).

Grâce à un widget utilisateur, les collaborateurs peuvent suivre en temps réel les économies réalisées et bloquer la mise en veille du poste (gestion à la demande).



Résultats obtenus pour l'année 2016 :

- **24,7 MWh** ont été économisés sur la période, **soit 97,6 kWh par jour**
- **1851,1 kg de CO2** en moins sur la période de fonctionnement du logiciel

DIGITALISATION ET ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES



Nous sommes au fait des évolutions législatives et des avancées scientifiques en matière d'ondes électromagnétiques. Nous suivons par exemple les travaux de l'Agence Française de Sécurité Sanitaire de l'Environnement et du Travail, ainsi que les études menées sur les technologies radio (Wi-Fi, WIMAX, RFID, etc.).

Nous sommes vigilants sur l'exploitation de nos infrastructures et nous avons mené à ce titre plusieurs études ou échantillonnages sur nos réseaux Wi-Fi, DECT et TETRA. Il en ressort des résultats cinquante fois plus faibles que les seuils définis par la loi française.



Notre réflexion s'articule autour de quatre principes :

Informé

Nos parties prenantes sont si elles le souhaitent informées sur les problématiques liées aux ondes électromagnétiques et aux technologies de la communication.

Respecter

Le respect des normes en vigueur est primordial. Il se manifeste par :

- Des mesures d'exposition aux champs électromagnétiques sur nos réseaux WiFi, DECT et TETRA, faites par la société Veritas à la demande de nos clients.
- La sélection de configurations représentatives des installations existantes et des environnements (indoor, outdoor, tri bagages, zones publiques, passagers, pieds de passerelles, etc.) pour chacun de ces réseaux.

Les mesures réalisées selon le protocole DR-15 V21 de l'Agence Nationale des Fréquences ont démontré la conformité de Hub One aux normes en vigueur.

Anticiper

Devancer les évolutions législatives en abaissant plus encore ces taux est notre but. Pour cela, nous avons défini des règles d'ingénierie en matière d'installation d'antennes et de bornes radio. Nous visons des mesures des champs électromagnétiques inférieures à celles imposées par les organismes de normalisation.

Généraliser

Notre vigilance sur l'émission d'ondes électromagnétiques s'élargit aux terminaux.

LA RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE : UNE MOBILITÉ RESPONSABLE

Avec une flotte de 176 véhicules de fonction et de service, la réduction des émissions de CO2 s'est imposée comme une évidence. Des mesures ont été prises pour limiter les déplacements professionnels et sensibiliser les collaborateurs à la conduite responsable :

- l'acquisition de véhicules moins polluants (émettant moins de 106g de CO2 /km). 67% de nos véhicules émettent moins de 100g de CO2/km ;
- l'élaboration d'une charte conducteur responsable ;
- l'équipement de 100% de nos véhicules de service d'une solution d'auto-partage ;
- la promotion de l'éco conduite auprès des collaborateurs (en 2016 une vingtaine de collaborateurs ont été formés),

- La mise en place de 4 véhicules électriques et de 4 bornes sur le pool d'autopartage



En 2016, **la consommation par véhicule s'est élevée à 1 221 litres de carburant**, soit une baisse de 4% par rapport à 2015.

Nous gardons comme objectif de réduire significativement ce chiffre pour les années

à venir. Les collaborateurs sont incités à utiliser autant que possible les transports en commun, le covoiturage et les services des plateformes aéroportuaires du Groupe ADP.

En 2016, Hub One a adhéré au PDIE de la plateforme de Roissy Charles de Gaulle aux côtés de 9 grands groupes (Air France, Groupe ADP, Fedex, La Poste, Keolis, Bolloré Logistics, Aéroville, Hub Safe). Les objectifs de l'association sont de :

- Améliorer l'attractivité des transports collectifs
- Renforcer les possibilités d'usage des modes de circulation douce
- Développer un emploi raisonné et responsable de l'automobile
- Fédérer les entreprises autour des sujets de transports

Dans le cadre de cette adhésion, nous avons proposé à nos collaborateurs de participer à un challenge mobilité intitulé « Eco Défi Roissy ! » entre mai et septembre 2016. Pendant 3 mois ½ ils ont pu challenger leurs habitudes de déplacement au quotidien en privilégiant un mode durable ! Au total ce sont plus de 60 collaborateurs Hub One qui ont pris part à l'initiative en Île-de-France.



LA GESTION DES DEEE

Pour une meilleure gestion de nos DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques), des dispositifs de collecte et de traitement ont été installés sur nos principaux sites (Orly, Roissy et Dardilly).

Les déchets « réseaux » (câbles, poteaux, tubes fluorescents, batteries et autres DEEE) sont gérés par un prestataire spécialisé. Ils sont pesés par catégorie et suivis jusqu'à leur traitement et valorisation grâce à un système de bordereaux.

Les déchets « clients » (terminaux, baies, postes téléphoniques, batteries et accumulateurs) sont reconditionnés puis revendus à un broker, revalorisés ou recyclés, selon leur nature et leur état.



LES ÉCOGESTES, L'AFFAIRE DE TOUS

Après une première campagne réussie en 2009 et renouvelée à plusieurs reprises, intitulée « 100% écolo attitude », notre volonté de sensibiliser les collaborateurs aux éco gestes en milieu professionnel est plus que jamais d'actualité.



AU BUREAU : n'imprimer que si cela est indispensable, en recto-verso, puis recycler les cartouches d'encre.



L'ÉNERGIE : favoriser la lumière du jour et penser à éteindre chaque soir tous les équipements (lumière, PC, écran).



LES TRANSPORTS : privilégier les transports en commun ou le covoiturage. Le cas échéant, adopter une conduite souple et responsable.

Depuis septembre 2012, nous travaillons avec des entreprises adaptées en région parisienne, lyonnaise et à Rennes, qui emploient des personnes en situation de handicap pour la collecte et le tri du papier, des gobelets, des piles, des bouchons et des cartouches d'encre usagés.

Ces partenaires qui concilient un projet social ambitieux avec un projet environnemental performant nous ont permis de **recycler 5,5 tonnes de papier sur l'année 2016**.

Pour limiter les impressions et la consommation de papier, nous avons intégré de nouvelles pratiques plus responsables, telles que :

- la mutualisation des imprimantes avec des pôles d'impression par étage

- la suppression et le routage des impressions non désirées ;
- le paramétrage par défaut du recto verso et du noir et blanc ;

Après le recyclage du papier, du carton et des gobelets, nous avons mis en place en 2016 le recyclage des bouchons de bouteilles au profit de l'association Cœur de Bouchons.



Que sont devenus nos déchets en 2016 ?



3,7 tonnes de DEEE ont été recyclés

(Cartouches, batteries, écrans, unités centrales, DECT, etc...)

1068 appareils ont été reconditionnés

(DECT, fax, postes complexes ou simples, TETRA).

80% du papier consommé a été recyclé

113 kg de gobelets ont été recyclés



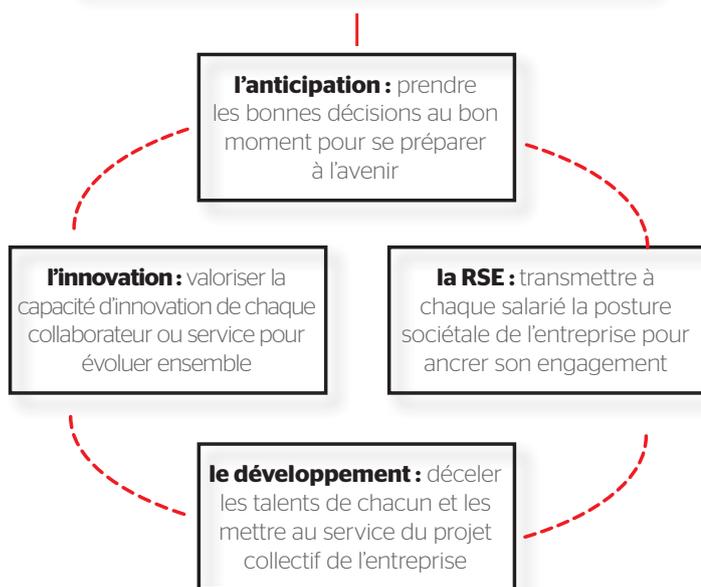
IV. HUB ONE UNE POLITIQUE RH AUDACIEUSE

DES COLLABORATEURS SEREINS

Nous sommes convaincus que la performance et la compétitivité d'une entreprise reposent en grande partie sur la motivation des collaborateurs. Pour nous, performance économique et performance sociale vont de pair et s'inscrivent dans la logique du Développement Durable. Le déploiement des compétences, la motivation, le bien-être et la fidélisation des collaborateurs sont de fait au cœur de notre démarche RH.

Une politique RH réfléchie

Notre démarche de Ressources Humaines s'articule autour de quatre grands piliers



Santé et bien-être au travail

Des collaborateurs sereins sont des collaborateurs qui trouvent de la satisfaction dans leur travail et qui s'investissent dans l'entreprise.

Depuis 2012, nous menons des actions concrètes pour améliorer le bien-être en entreprise :

- **la signature d'un accord sur le télétravail** le 31 août 2012 (Hub One SA) qui séduit chaque année 20% des salariés ;
- l'inscription dans le règlement intérieur d'une **charte de prévention des actes de harcèlement et de violence au travail**, pour garantir aux collaborateurs un environnement physique et psychologique favorable au travail ;
- En 2015, la mise en place **d'équipements de Protection du travailleur isolé (PTI)** pour alerter les équipes de secours en cas d'incidents.
- Une sensibilisation au **bien-être au travail** et au mieux collaborer ensemble par un collectif de Théâtre sur les sites de Roissy et Dardilly.
- Mise en place d'un programme bien-être au travers **d'ateliers de relaxation et d'ateliers de « Shiatsu »** dispensés par des professionnels sur différents sites du groupe.

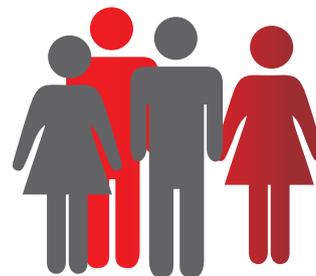
Une performance collective récompensée

Notre politique de rémunération repose en partie sur le partage des résultats avec :

- un accord d'intéressement,
- une retraite par capitalisation (article 83), sur le périmètre Hub One SA,
- l'instauration d'un Bilan social individuel.

En 2016

64 collaborateurs/-trices recruté(e)s en CDI et CDD (49 en 2015)
38 contrats particuliers (professionnalisation, apprentissage, etc.)
22 nouveaux postes créés
39,3 ans de moyenne d'âge
75 télétravailleurs



L'écoute attentive des collaborateurs

Afin de pouvoir comprendre les besoins des collaborateurs et les accompagner au mieux dans leurs expériences de vie au travail, nous effectuons tous les 2 ans un baromètre d'écoute sociale.

Notre baromètre «Bien-être et performance» intègre plusieurs thématiques telles que le niveau de stress, l'environnement au travail, l'organisation, l'équilibre vie professionnelle vie privée, l'évolution professionnelle ou l'image de l'entreprise.

Chaque événement et décision majeure est discuté avec les représentants du personnel ou les partenaires sociaux. La Direction des ressources humaines et de la communication interne transmet régulièrement de l'information aux collaborateurs grâce à différents supports de communication : magazine interne, Intranet, groupes d'écoute, newsletter interne...

POUR UN EMPLOI DURABLE

La GPEC au cœur de la stratégie RH

Dans un monde où tout s'accélère, notre responsabilité est d'anticiper les changements et leurs conséquences sur les métiers et sur nos collaborateurs. Depuis 2009, un accord GPEC permet à chaque employé de se projeter dans l'avenir, de faire évoluer ses compétences et de se positionner sur un métier porteur.

Nous avons fait le choix de nous appuyer sur un seul et unique référentiel posant :

- **Un référentiel des métiers et des compétences** reprenant l'ensemble des fiches métiers de Hub One ;
- **La grille de compétences** pour identifier les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être, mais aussi pour les actualiser et les renforcer ;
- **L'entretien annuel de performance (EAP)** qui évalue la performance des collaborateurs. Il intervient dans la définition des objectifs et permet de valoriser les résultats obtenus. En 2016, 94% des collaborateurs ont réalisé un EAP.



Les objectifs de l'accord GPEC

- Anticiper les évolutions en termes d'emploi et de métiers ;
- Permettre aux collaborateurs de prévoir les changements et de s'adapter ;
- Encourager chacun à construire activement son parcours professionnel ;
- Augmenter l'employabilité des collaborateurs.

**En 2016,
la formation a représenté
4,4% de la masse salariale
quand l'investissement légal
impose 1%.**

L'acquisition des connaissances et le partage des savoir-faire

Pour enrichir leurs compétences et leur employabilité, nos collaborateurs sont encouragés à se former.

Les People Review

Depuis 2014, nous proposons un rendez-vous managérial consacré au développement des cadres. Cet exercice répond à différents objectifs :

- Avoir un regard croisé sur les compétences ;
- Partager les évaluations sur la performance et le potentiel ;
- Détecter des potentiels évolutifs ;
- Sortir de la précipitation ;
- S'appuyer sur les échanges pour préparer les EAP.

«Vis mon job», un outil de partage innovant

«Vis mon job» est un concept ludique et pédagogique pour permettre de partager en une journée, le quotidien d'un collègue et de mieux connaître son métier. Ce véritable outil de management favorise la transversalité et l'échange de bonnes pratiques. Il permet d'agir sur la performance collective grâce à une meilleure compréhension des méthodes de travail et des contraintes opérationnelles.

Depuis 2014, **35 collaborateurs** ont bénéficié de cette initiative originale.

Le Réseau d'Échanges Réciproques de Savoirs

En 2016, nous avons lancé un Réseau d'Échanges Réciproques de Savoirs.

L'objectif est de mutualiser les savoirs afin d'améliorer le professionnalisme, de faire évoluer la culture de l'entreprise en développant, sur un plan individuel, la connaissance de soi et la responsabilisation et, sur le plan collectif, une culture de l'échange et de la coopération, une

démarche innovante d'acquisition de savoirs et de développement des compétences comportementales.

Il s'agit d'un principe de réciprocité : chacun dispose d'un savoir professionnel, chacun peut transmettre un savoir professionnel, chacun peut recevoir un savoir d'un pair.

Les offres disponibles sont consultables sur l'intranet. Les échanges peuvent se dérouler à l'oral en «one to one» ou en groupe.

Challenge INNOVATION

Pour encourager la transversalité et l'innovation dans le groupe et mettre en action une de ses valeurs, l'Audace, Hub One a lancé en 2016 son 1er concours interne destiné à identifier le nouveau produit ou service qui sera développé au sein de l'incubateur du Hub One Lab.

Chaque membre de l'équipe lauréate a pu consacrer 1 jour par semaine au développement du projet au sein de l'incubateur. Ce nouvel événement donne l'opportunité de faire preuve d'audace, d'innovation et bien sûr d'esprit d'équipe.

LE PARI DE LA DIVERSITÉ

Lutter contre toutes les discriminations est l'un des principes-clés de notre politique RH. La diversité et la mixité, quels que soient le secteur et le niveau hiérarchique, sont essentielles. C'est pourquoi nous nous sommes engagés en signant un accord de génération. Il garantit l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi de chaque collaborateur, tout en favorisant la transmission de savoirs et de compétences grâce aux tutorats.

- Les jeunes de 29 ans et moins représentent 38% des recrutements en CDI ;
- 25% des effectifs sont des séniors, âgés de 45 ans et plus.

À travers cet acte fort, nous nous engageons notamment à :

- sensibiliser nos collaborateurs impliqués dans le recrutement et la formation, à respecter le principe de non-discrimination ;
- refléter la diversité de la société française ;
- communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs

L'égalité des chances

Dans un environnement plutôt masculin, nous portons une attention particulière à garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. À travers **un accord signé en 2012**, nous mettons en place des actions pour œuvrer en faveur de l'accès à l'emploi, de la rémunération, de l'évolution de carrière ou de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

En 2016, 26,75% de nos effectifs étaient des femmes.



L'insertion des personnes handicapées

Œuvrer en faveur des personnes en situation de handicap est une démarche importante. Au sein même de notre entreprise, nous faisons appel au secteur protégé (ESAT ou EA) pour l'achat de prestations de traiteur, de recyclage de papiers et de gobelets usagers ou de fourniture de papier. **En 2016, 66 000 € de notre budget achat ont été alloués au secteur protégé.** Pour aller plus loin dans notre engagement, nous avons versé en 2016 près de 61 007 € à l'AGEFIPH au titre de l'emploi des personnes en situation de handicap.

Nous avons mené en 2016 une étude avec AKTISEA pour sensibiliser les directions opérationnelles au secteur protégé et les encourager à recourir à ces entreprises.




CHARTRE
DE LA
diversité
SIGNATAIRE

“

Depuis 2014, nous affirmons notre volonté de lutter contre toute forme de discrimination au travail par l'adoption de la Charte de la Diversité.

”

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DE NOS COLLABORATEURS

Nous avons fait le choix d'associer nos équipes à notre démarche RSE. Leur engagement et leurs initiatives personnelles en faveur du Développement Durable sont régulièrement mis en valeur au sein du groupe.

Le congé solidaire

Depuis 2012, grâce au congé solidaire, nos collaborateurs volontaires peuvent consacrer quinze jours de leurs congés et partir en missions de solidarité dans les domaines du développement et de l'environnement.



Intégralement financée par l'entreprise, la mission est choisie dans l'un des seize pays sélectionnés par notre partenaire : l'association Planète Urgence. Depuis son lancement, ce programme a permis à **18 collaborateurs d'apporter soutien** et compétences au Bénin, au Zimbabwe, en Patagonie, en Guadeloupe, à Haïti ou au Cameroun.



Le Hub Challenge

Nous proposons depuis 2006 un programme fédérateur visant à resserrer les liens de nos collaborateurs au-delà de leur lieu de travail. Installation de panneaux photovoltaïques au Cambodge, collecte de fournitures scolaires pour

l'association Cœur de gazelles, don de vélos à Handisport, nos collaborateurs ne manquent pas d'imagination et de motivation pour relever des défis. Cet engagement dans une démarche sociétale forte est rendu possible grâce à la générosité de nos équipes qui y consacrent une partie de leurs congés, tandis que nous jouons le rôle de sponsor.



Nos quartiers ont des Talents (NQT)

Nous avons signé depuis 2014 un partenariat avec l'association Nos Quartiers ont des talents (NQT) qui agit en faveur de l'égalité des chances et facilite l'insertion professionnelle des jeunes. Nous souhaitons par cette action contribuer à promouvoir le bassin d'emploi local en accompagnant de jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires dans leur recherche d'emploi. **Plus d'une dizaine de collaborateurs sont parrrains/marraines de jeunes en 2016.**

Pour affirmer notre engagement nous avons été signataires du Livre blanc de NQT « Relançons l'ascenseur social » présenté au Président de la République en octobre 2015.



**Hub One S.A. Continental Square 1 • Bâtiment Mercure •
2, Place de Londres • 93290 Tremblay en France.**

**Hub One Mobility S.A.S • 5, route de Paisy
69570 • Dardilly • France**



hubone.fr

