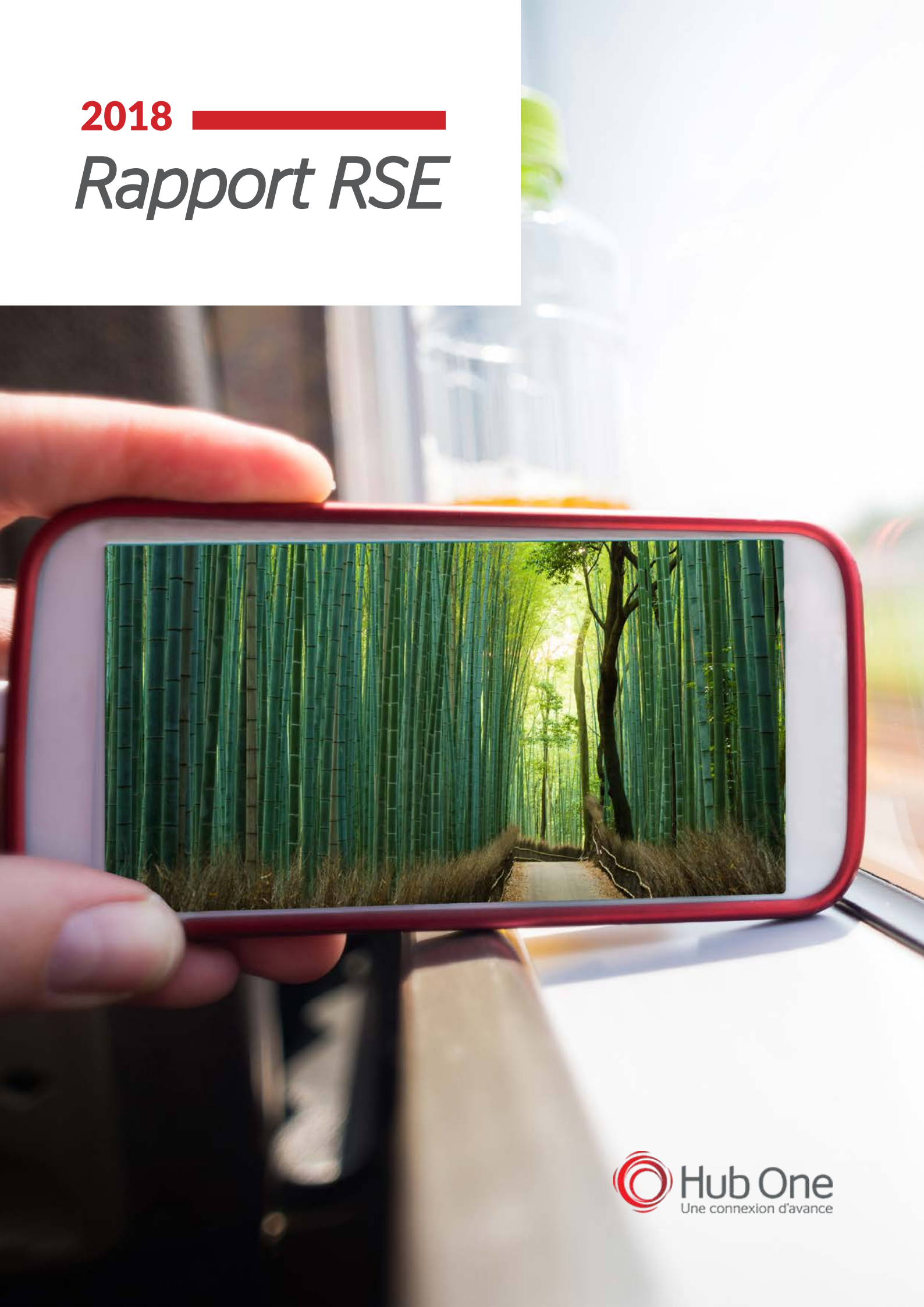
2018

Rapport RSE



Hub One
Une connexion d'avance

SOMMAIRE

INFOGRAPHIE HUB ONE 3

#01

HUB ONE UN GROUPE CONNECTÉ À SON ÉCOSYSTÈME

- NOS EXPERTISES MÉTIERS 6
- NOS VALEURS 7
- NOS PARTIES PRENANTES 8
- NOS ENJEUX POUR DEMAIN 9
- NOTRE POLITIQUE RSE 12
- NOTRE GOUVERNANCE 14
- TRANSPARENCE & ÉTHIQUE DES AFFAIRES 15

#02

CONNECTER AVEC EFFICACITÉ

- UNE INFRASTRUCTURE TÉLÉCOM PERFORMANTE, REDONDÉE & SÉCURISÉE ... 17
- UN SERVICE CLIENT MOBILITY : PROACTIF, SUPERVISÉ & AGILE 18
- NOTRE PRIORITÉ : LA SATISFACTION CLIENTS 19
- DES COLLABORATEURS EXPERTS DANS LEURS DOMAINES 21
- LA DIVERSITÉ, VECTEUR DE PERFORMANCE 23

#03

CONNECTER EN TOUTE SÉCURITÉ

- PROTÉGER NOS CLIENTS & LEURS DONNÉES 25
- SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION : UNE POLITIQUE ENGAGÉE 26
- DATA REPSONSABLE : ANTICIPER LES CHANGEMENTS POUR MIEUX PROTÉGER NOS PARTIES PRENANTES 27
- NOTRE POLITIQUE D'ACHATS DURABLES 28
- ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES : UN DEVOIR DE VIGILANCE POUR HUB ONE 30

#04

CONNECTER LES HOMMES

- DES SOLUTIONS QUI FACILITENT LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET PARTICIPENT À LA QUALITÉ DE VIE PROFESSIONNELLE ... 32
- DIGITALISATION & BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS 33
- S'ÉPANOUIR CHAQUE JOUR AUX CÔTÉS DE HUB ONE 34
- ENJEUX SOCIÉTAUX : NOS COLLABORATEURS SE MOBILISENT 35

#05

CONNECTER LA PLANÈTE

- PROPOSER DES SOLUTIONS IT FOR GREEN 38
- RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE HUB ONE 40
- NOS COLLABORATEURS, ACTEURS DE NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ... 43

LES INDICATEURS HUB ONE 44

Le Groupe Hub One en 2018 c'est ...

155 MILLIONS D'EUROS
de chiffre d'affaires

550
COLLABORATEURS

+5%
D'ÉMISSIONS DE CO_2
entre 2017 et 2018

-0,65% DE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE TOTAL
entre 2017 et 2018

5% DE MATÉRIELS RECYCLÉS

8,1 TONNES DE DEEE COLLECTÉS
Déchets Équipements Électriques et Électroniques

85%
TAUX DE SATISFACTION CLIENT

9/10
NOMBRE DE COLLABORATEURS
formés

9 ASSOCIATIONS
soutenues

« Hub One s'engage à concevoir des produits et services responsables. »

En tant qu'Opérateur de technologies digitales en environnements professionnels, Hub One est le partenaire naturel de la transformation numérique des entreprises.

Les 550 collaborateurs du Groupe apportent des solutions innovantes et globales aux besoins de nos clients, sur nos trois principaux domaines d'expertise : les télécoms, la mobilité et la traçabilité, la cybersécurité.

Comprendre les enjeux métiers des entreprises et offrir aux entreprises des réseaux fiables et sûrs à la capacité optimale, c'est garantir au quotidien l'excellence opérationnelle. Cette exigence passe par le développement de nos expertises métiers, l'intégration des technologies de dernière génération les plus robustes et une gouvernance claire des données.

Hub One s'engage à concevoir des produits et services responsables, faciles d'usage ; à maintenir un lien fort avec ses parties prenantes, source de créativité, de co-innovation et de pragmatisme ; à préserver le bien-être et la qualité de vie au travail, la diversité des profils et les initiatives individuelles.

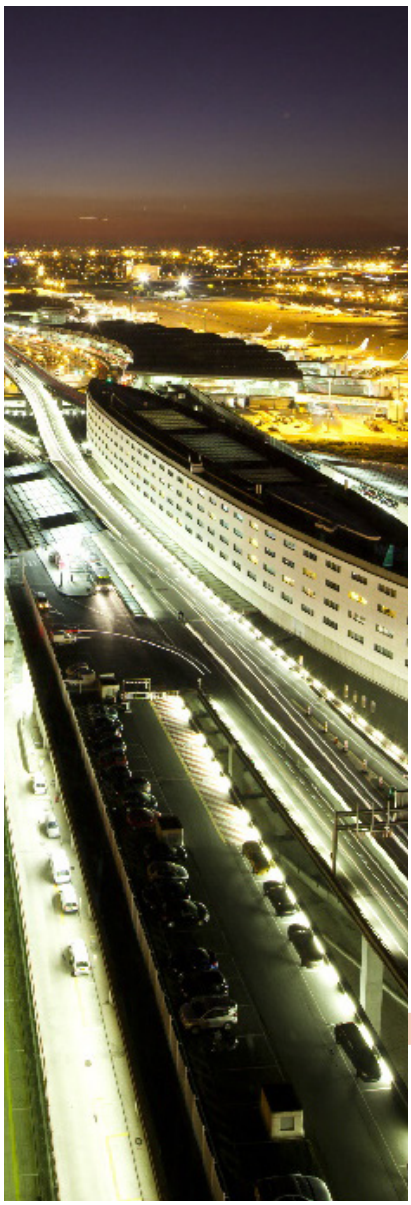
Rien ne serait possible sans le concours des femmes et des hommes qui travaillent avec nous sur les projets clients, poussés par nos valeurs – engagement, proximité, audace - et avec des ambitions communes : un dialogue permanent avec notre écosystème, l'éthique des affaires et un engagement social prononcé.

La RSE est depuis longtemps un pilier de l'identité Hub One. Continuons à nous mobiliser pour maintenir de grands équilibres écologiques, économiques et sociétaux.

GUILLAUME DE LAVALLADE,
Directeur général Hub One

#01

Hub One, un groupe connecté à son écosystème



Nos expertises métiers

Acteur innovant et fort de son expérience en milieu aéroportuaire, Hub One apporte des réponses sur-mesure à ses clients. Véritable facilitateur d'accès aux technologies de l'information et de la communication, le groupe digitalise, innove et accompagne les Grands Comptes et PME dans les secteurs aéroportuaire, transport, logistique, industrie, distribution, immobilier d'entreprise et autres lieux accueillant du public.

Pour satisfaire les besoins de ses clients et répondre à leurs ambitions de demain, le groupe dispose de trois grandes expertises :

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS :
Opérateur de télécommunications et expert des technologies radio professionnelles, Hub One fiabilise et optimise les télécommunications (téléphonie, réseaux mobiles indoor, Internet des objets, infrastructures, Wi-Fi...)

#MOBILITÉ
#FLEXIBILITÉ

LA TRAÇABILITÉ ET LA MOBILITÉ :
En matière de traçabilité et de mobilité, les besoins ne cessent d'évoluer : déplacements professionnels, implantations multi-sites... L'objectif de Hub One est de proposer à ses parties prenantes des outils toujours plus performants et innovants.

#PERFORMANCE

LA CYBERSÉCURITÉ :
Elle est un enjeu de taille pour Hub One et ses clients. Nouvelles technologies, nouveaux usages... les risques de failles de sécurité, ransomwares, virus ou malveillances sont chaque jour plus importants. À travers des offres d'audit, de sensibilisation et de conseil, les experts du groupe agissent au quotidien et accompagnent la transformation des entreprises.

#SECURITÉ

Cette diversité d'expertises métier fait du Groupe Hub One un acteur au projet industriel singulier, unique sur le marché.

Nos valeurs

Avec plus de 550 femmes et hommes, experts en services télécoms et mobilité professionnelle, Hub One place le talent, l'innovation et l'esprit d'équipe au cœur de sa stratégie de développement. La richesse de Hub One passe par la diversité de ses profils, la variété de ses expertises métiers, l'ouverture d'esprit de ses collaborateurs et des valeurs communes fortes : Engagement, Proximité, Audace.

Ces trois valeurs fondamentales sont partagées par tous les acteurs du Groupe Hub One. Leviers d'excellence, elles sont les piliers de notre performance et de notre pérennité.

NOTRE ENGAGEMENT

C'est l'engagement quotidien des collaborateurs de Hub One, 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.

NOTRE PROXIMITÉ

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

NOTRE AUDACE

Tout progrès naît d'une nouvelle audace. 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, le groupe peut tout entreprendre.

Nos parties prenantes

Chaque jour, nous œuvrons pour mettre notre expertise et nos activités au service de la satisfaction de nos parties prenantes. Clients, salariés, fournisseurs, partenaires, organismes publics et société civile contribuent au développement du Groupe Hub One.

PARTIES PRENANTES	OUTILS D'INFORMATION		MODE DE CONSULTATION	ENJEUX
Clients	Site internet Extranet client Magazine client Newsletters	Salons Professionnels Presse, colloques & conférences	> Enquête annuelle de satisfaction client > Enquêtes ponctuelles de satisfaction > Showroom à Roissy CDG et Dardilly	> 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
Salariés, comités d'entreprise, organisations syndicales	Intranet Journal interne Newsletters	Evénements internes E-learnings	> Baromètre d'écoute sociale > Enquêtes internes > Comité d'entreprise > Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail (CHSCT)	> 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
Fournisseurs et sous-traitants	Site Internet Accès au CRM Salons professionnels	Colloques Conférences Plateforme achats GOIA	> Questionnaires d'auto- évaluation > Marchés et consultations > Enquête d'évaluation RSE	> 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
Partenaires financiers filiale à 100% du groupe ADP	Site Internet		> Conseil d'administration	> Poursuivre la performance globale > Contribuer aux ambitions du Groupe ADP à travers la concrétisation du Plan Stratégique 2016-2020
État, organismes publics	Charte d'engagement volontaire de la Fédération Française des Télécoms	Compte-rendu des groupes de travail	> Commission > Échanges avec les ministères et agences de l'État	> 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
Société civile	Site Internet	Presse	> Forums et salons professionnels > Partenariats associatifs	> 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

Nos enjeux pour demain

Avec la volonté affirmée de mieux cerner et maîtriser ses impacts économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux ainsi que les attentes de ses parties prenantes, Hub One a lancé en 2017 une étude de matérialité, menée par le cabinet Utopies.

Grâce à cette étude de matérialité, le Groupe cherche à affiner sa stratégie RSE afin d'améliorer son impact sur les enjeux identifiés, d'être plus pertinent dans ses actions, tout en conciliant innovation et différenciation. Cette étude permet aussi au groupe de mieux anticiper les tendances émergentes qui impacteront ses activités à l'avenir.

UNE MÉTHODOLOGIE EN TROIS ÉTAPES :

01 - IDENTIFIER

Cartographier les enjeux de développement durable existants et émergents pour le groupe Hub One, par l'intermédiaire :

- d'entretiens qualitatifs avec deux clients majeurs et deux fournisseurs stratégiques
- des ateliers de travail avec le management du Groupe
- un benchmark approfondi de 11 acteurs clés des marchés liés aux télécoms à la traçabilité/mobilité et à la Cybersécurité
- une étude globale de la bibliographie sectorielle

02 - PRIORISER

Évaluer la matérialité des enjeux identifiés et les prioriser :

- chaque partie prenante, selon son rôle dans l'entreprise ou sa relation avec le groupe Hub One, a défini pour chaque enjeu la notion de «criticité / importance»
- le score global externe est constitué de la moyenne des scores clients, fournisseurs, société civile, collaborateurs, IRP, actionnaires, de façon équipondérée
- le score global interne est constitué à 75% du score d'ateliers internes et 25% du score benchmark sectoriel

03 - VALIDER

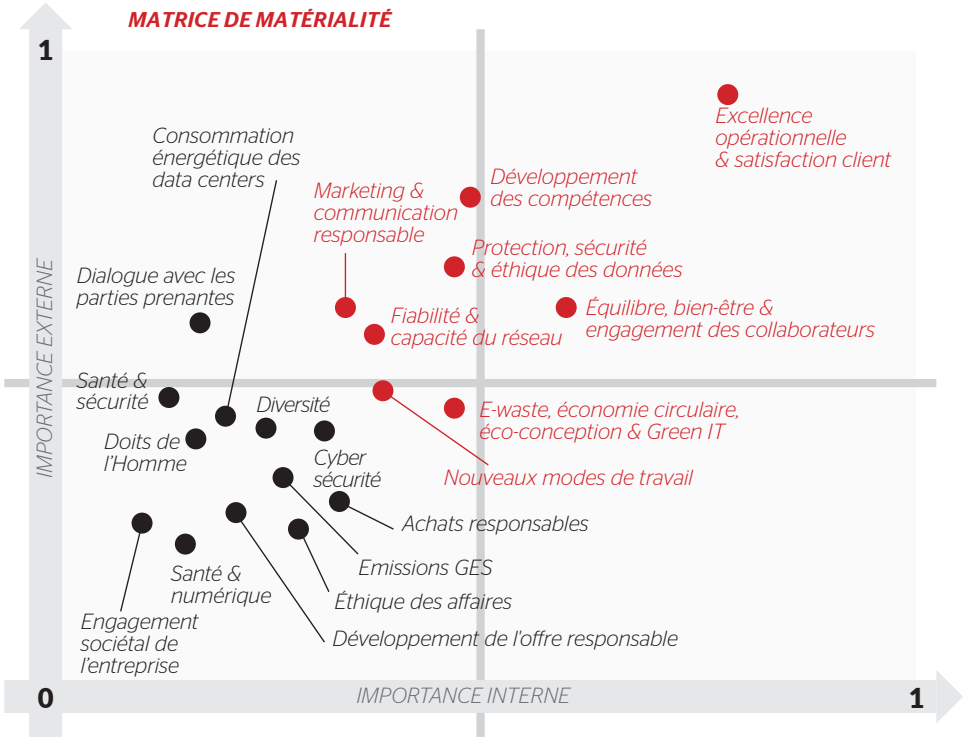
Consolider les résultats afin de formaliser la matrice de matérialité et de visualiser les enjeux les plus significatifs pour le Groupe Hub One.

LES RÉSULTATS DE NOTRE ÉTUDE DE MATÉRIALITÉ

En mettant en place un dialogue ouvert avec ses parties prenantes autour des enjeux de développement durable, le Groupe Hub One montre sa volonté de prendre en compte son impact social et environnemental dans sa stratégie de croissance.

L'analyse de matérialité réalisée par le Groupe Hub One a permis de mettre en évidence une liste de 20 enjeux, représentés dans notre matrice de matérialité. Ces enjeux sont particulièrement importants, nous avons la volonté de les intégrer pleinement à notre stratégie RSE.

20 ENJEUX RSE IDENTIFIÉS



Réalisée à partir d'échanges collectifs entre le cabinet de conseil Utopies et nos parties prenantes, cette étude de matérialité a identifié des ambitions claires, en formulant 16 engagements forts. Ces 16 engagements couvrent l'intégralité des 20 enjeux identifiés lors de l'analyse de matérialité. Pour chacun de ces enjeux, le Groupe Hub One a déterminé un niveau d'ambition à 5 ans lui permettant de disposer d'une feuille de route précise.

16 ENGAGEMENTS RSE RETENUS

THÉMATIQUES	ENJEUX	OBJECTIFS DÉVELOPPEMENT DURABLE
Continuité et qualité des services	Excellence opérationnelle et satisfaction client Fiabilité et capacité du réseau Cyber sécurité	
Offre et innovation	Développement de l'offre responsable (dont «Marketing et Communication Responsable»)	
Environnement	E-waste, économie circulaire, écoconception et Green IT Émissions de GES de l'entreprise Consommation énergétique des Data center	
Sociétal	Achats responsables (dont «Droits de l'Homme») Protection, sécurité et éthique des données Engagement sociétal de l'entreprise	
RH et Management	Développement des compétences Diversité Équilibre, bien-être et engagement des collaborateurs (dont «Nouveaux modes de travail») Santé et sécurité au travail	
Gouvernance	Dialogue avec les parties prenantes Ethique des affaires	

LA STRATÉGIE RSE DE HUB ONE EN 4 AXES :

01 /

CONTRIBUER À AMÉLIORER TANT LA PERFORMANCE DES ENTREPRISES QUE LA QUALITÉ DE LA VIE PROFESSIONNELLE

- Marketing et communication responsables
- Développement de l'offre responsable
- Collaborateurs (et nouveaux modes de travail)
- Santé et sécurité au travail
- Diversité

02 /

GARANTIR L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

- Excellence opérationnelle et satisfaction clients
- Fiabilité et capacité du réseau
- Développement des compétences
- Cybersécurité
- Protection, sécurité et éthique des données

03 /

RÉDUIRE DE MANIÈRE PRAGMATIQUE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

- Émissions GES de l'entreprise
- Consommation énergétique des Data Centers
- E-Waste, économie circulaire, écoconception et Green It

04 /

FACILITER LES RELATIONS AVEC NOS PARTIES PRENANTES

- Achats responsables
- Engagement sociétal de l'entreprise
- Dialogue avec les parties prenantes
- Éthique des affaires

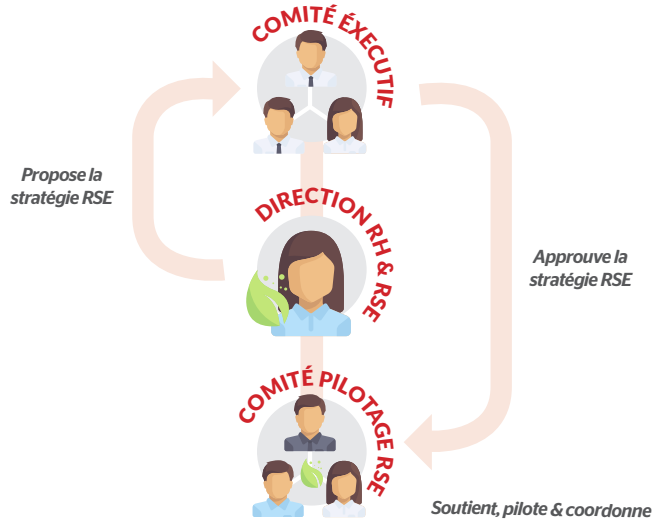
Notre politique RSE

Depuis 2008, Hub One place la responsabilité sociétale et environnementale au centre de ses préoccupations.
Nos décisions stratégiques s'inscrivent dans une démarche respectueuse de l'environnement, des collaborateurs et des parties prenantes. Le groupe cherche le juste équilibre entre la compétitivité économique,
le progrès social, sociétal et l'empreinte écologique de ses activités.

Malgré leur singularité, les trois secteurs d'activité de Hub One restent liés par une même vision de leur responsabilité sociale. Leurs enjeux ont été testés et établis au cours des dernières années dans le cadre d'échanges avec leurs parties prenantes.
Pour chacun de ces secteurs d'activité ont été identifiées les tendances et évolutions sectorielles qui caractérisent à la fois les spécificités et les principaux points communs de leurs métiers.

LA RSE AU CŒUR DE L'ORGANISATION DE HUB ONE

Placée directement sous la Direction des Ressources Humaines & RSE, notre organisation RSE est pilotée de façon transverse par un membre du Comité de direction. De ce fait, les problématiques environnementales et sociétales occupent une place importante dans la stratégie du groupe.



Directions opérationnelles

Déclinent et déploient leurs propres objectifs

Direction RH & RSE

Conçoit, pilote et coordonne les démarches

Audit & Reporting

Communication interne & externe

Parties prenantes externes :
Actionnaires ADP
Clients
Fournisseurs
Collaborateurs

Régissent & influencent

Collaborateurs

UNE STRATÉGIE RSE ENCOURAGÉE ET PORTÉE PAR LE GROUPE ADP

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 ambitionne de devenir la référence européenne aéroportuaire en matière de responsabilité sociétale d'entreprise.

Aujourd'hui, le groupe aéroportuaire est présent dans plusieurs indices d'Investissement Socialement Responsable (ISR) tels que : Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Sustainalytics, Ethibel Sustainability index (ESi) Europe, Euronext Vigeo.

UNE ÉVALUATION RÉGULIÈRE DE NOTRE DÉMARCHE RSE

Depuis 2008, la politique RSE de Hub One fait l'objet d'une évaluation bisannuelle par plusieurs cabinets indépendants, garantissant le suivi et la neutralité d'analyse. Son objectif est de favoriser la cohérence de la politique RSE du groupe 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.

En septembre 2018. le Groupe Hub One a obtenu la note de 78/100 lors de sa notation extra financière qui a pris en compte les réalisations 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.

GROUPE ADP

***ADP** est le seul groupe aéroportuaire au monde classé parmi le global 100 des entreprises les plus avancées en matière de Développement Durable.*

En 2015, Hub One a signé la charte RSE du Groupe ADP. Cette charte porte sur six grands axes :

- *garantir une gouvernance exemplaire*
- *mettre l'humain au coeur 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*

OBJECTIF DES NATIONS-UNIES

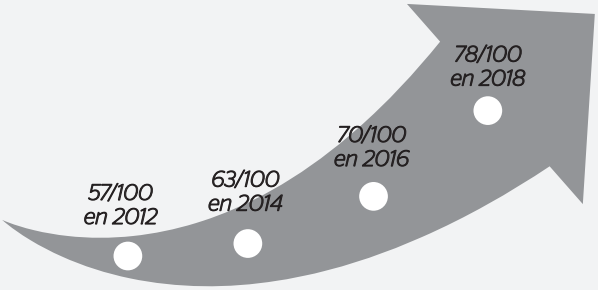
Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) constituent un appel mondial à agir à l'horizon 2030 pour réduire les inégalités, rendre le monde meilleur pour les générations futures et faire en sorte que tous les êtres humains vivent dans la paix et la prospérité. La stratégie de responsabilité sociale du groupe Hub One essaye de contribuer à son échelle à l'atteinte des 17 ODD.

LES NOTATIONS

GOLD 2018 ecovadis CSR Rating

74/100 ***par Ecovadis***

Le groupe Hub One est évalué chaque année en qualité de fournisseur par la plateforme de notation ECOVADIS.
En 2018, Hub One a été certifié « Gold recognition ».
Reconnue en France et à l'international, cette évaluation permet de comparer notre performance RSE avec les autres acteurs du marché.



78/100 ***par Ethifinance en 2018***

+8 POINTS ***par rapport à 2016***

Les principaux points forts de la performance RSE de Hub One :

- Capital Humain : 83/100
- Environnement : 76/100
- Sociétal : 71/100
- Gouvernance : 84/100
- Comportement sur les marchés : 77/100

Notre gouvernance

Pour garantir un fonctionnement optimal de l'entreprise, Hub One a choisi d'adopter une gouvernance ouverte sur ses collaborateurs, une gouvernance valorisant l'éthique et la transparence au quotidien.

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 2018 de :

> Président du Conseil d'administration : Edward ARKWRIGHT
> Directeur général : Guillaume DE LAVALLADE
> 7 administrateurs représentant les actionnaires
> 3 administrateurs représentant les salariés
> 1 contrôleur d'Etat général, économique et financier
> 1 Représentant du Comité social et économique
> 1 Commissaire aux comptes

Tous les cinq ans, les salariés du groupe ont à cœur d'élire leurs représentants au conseil d'administration via un scrutin de liste avec représentation proportionnelle à la plus forte moyenne. Afin de se présenter aux élections, les collaborateurs doivent justifier d'au moins deux ans d'ancienneté au cours des cinq dernières années :

> au sein de Hub One
> d'une entreprise ayant fusionné avec l'entreprise
> d'une de ses filiales
> de sa maison-mère

Durant leur mandat, les administrateurs représentant les salariés bénéficient d'un crédit de quinze heures par mois pour exercer leurs fonctions.

Transparence & éthique des affaires

Il est capital pour le groupe de rester vigilant et de placer l'éthique et la transparence au cœur de toutes ses activités. Grâce à un partenariat entre le Groupe ADP et l'ONG Transparency International, Hub One a pu évaluer ses expositions aux risques de corruption mais également déployer des programmes de prévention en interne (formations en e-learning, mise en place de référents éthiques au sein des règlements intérieurs du groupe...).

Cette action a permis d'affirmer la vision du groupe et son désir de contribuer à un monde dans lequel les gouvernements, la politique, les entreprises, la société civile et la vie quotidienne sont épargnés par la corruption.

Depuis 2015, nous avons adhéré via le Groupe ADP au forum Transparency International qui s'engage à :

- *REFUSER PUBLIQUEMENT LA CORRUPTION sous toutes ses formes et à promouvoir des pratiques intègres et transparentes dans l'ensemble de ses activités*
- *MOBILISER LES MOYENS NÉCESSAIRES POUR PRÉVENIR LES RISQUES DE CORRUPTION de l'entreprise engagée en adoptant un programme de lutte contre la corruption s'inspirant des recommandations de Transparency France*
- *ADOPTER LES MESURES CORRECTIVES afin d'en éviter le renouvellement en cas de défaillance avérée de son dispositif de prévention*
- *INFORMER TRANSPARENCY FRANCE DE TOUTE ALLÉGATION SÉRIEUSE DE CORRUPTION la mettant en cause ou mettant en cause l'une de ses entités associées ou l'un de ses représentants.*

#02

Connecter avec efficacité

INDICATEURS HUB ONE 2018 :

- *85% TAUX DE SATISFACTION ANNUEL POUR L'ENSEMBLE DU GROUPE*
- *99,95% TAUX DE DISPONIBILITÉ DE L'INFRASTRUCTURE SUPPORTANT LES SERVICES CLIENTS (PÉRIMÈTRE TÉLÉCOM)*
- *95% DE SATISFACTION CLIENTS À CHAUD SUR LA GESTION DES INCIDENTS (PÉRIMÈTRE TÉLÉCOM)*

NOS OBJECTIFS

Avoir plus de 80% des clients qui recommandent l'entreprise

Garantir une disponibilité de l'infrastructure réseau de plus de 99,97%

Anticiper les parcours professionnels pour mieux accompagner les évolutions technologiques et garantir l'employabilité de nos collaborateurs

Parce que nous nous pensons un partenaire quotidien de nos clients et non comme un fournisseur, nous travaillons sans cesse à l'amélioration de nos services et solutions.

Hub One met à disposition de ses clients un savoir-faire historique acquis dans le domaine aéroportuaire pour sécuriser leurs réseaux, leurs matériels et leurs logiciels. Nous les accompagnons chaque jour pour maintenir leurs systèmes en conditions opérationnelles optimales. Protection des infrastructures, sécurisation des terminaux fixes et mobiles, gestion de la veille de sécurité, nous sommes présents à tous les stades pour accompagner nos clients.

Une infrastructure télécom performante, redondée & sécurisée

NOTRE AMBITION :

- **Concevoir, mettre en œuvre et exploiter une infrastructure fiable, performante et sûre.**
- **Assurer la supervision de l'infrastructure et le monitoring des services, la bonne gestion des événements, des incidents et des problèmes ainsi que le traitement des demandes de services et d'accès.**
- **Fournir des services aux utilisateurs en respectant les niveaux de services engagés et en satisfaisant nos clients.**

- UNE INFRASTRUCTURE REDONDÉE, PERFORMANTE ET SUPERVISÉE
- DES ÉQUIPEMENTS RÉCENTS ET INNOVANTS

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, xWDM, IP/MPLS). Cette exigence nous amène à veiller aux performances de nos infrastructures, et notamment à leur impact environnemental.

Il existe deux enjeux vitaux pour l'activité d'opérateur de Hub One : le premier est de garantir la disponibilité/continuité et le niveau des services en cas de panne ou de dégradation des performances (par des mécanismes de redondance, de résilience). Le second est de prévenir au plus vite en cas d'incident ou de problème afin de garantir une remontée d'information rapide et une durée d'intervention minimale.

Hub One dispose d'une architecture technique redondante entre différents datacenters pour héberger son cœur de réseau et son infrastructure des services et des systèmes. Tous les matériels de cœur de réseau sont sécurisés et des matériels de secours sont à disposition des équipes. Cela permet de garantir aux utilisateurs un service particulièrement fiable, disponible sur une infrastructure ayant une excellente maintenabilité.

Les Data Centers Hub One disposent d'une double pénétration souterraine par galeries techniques et surveillées en 24/7/365. Des liaisons optiques distinctes raccordent les POP EQUINIX et TH2 et les aéroports en utilisant de la Fibre Optique Noire sans mode commun tout au long des parcours qui représentent près de 300km autour de l'Ile-de-France. Cette infrastructure permet pour les sites les plus sensibles des raccordements en double pénétration, double adduction, double attachement des services aux POP Hub One. Les équipements électriques et de refroidissement sont supervisés en 24/7/365 et font l'objet de maintenance prévisionnelle (mensuelle pour les groupes électrogènes).

Le rôle de la supervision, véritable pierre angulaire de l'exploitation, est de surveiller tous les événements normaux et anormaux, visualiser à travers des systèmes spécifiquement développés pour tout observer, analyser les événements/ fonctionnements anormaux, alerter, agir et piloter la gestion des incidents d'infrastructures et de services sensibles.

CHIFFRES CLÉS

LA **PLUS** LARGE INFRASTRUCTURE TÉLÉCOM
sur les plateformes aéroportuaires en France

+ DE **3 000** ACCESS POINT WI-FI

+ DE **8 000** SWITCHS & ROUTEURS

Une double boucle optique
+ DE **300** KM DE FIBRES OPTIQUES
en Île-de-France

2 DATACENTERS
équivalents Tiers IV

Un service client Mobility : proactif, supervisé & agile

Avec plus de 330 000 terminaux sous contrat de maintenance, le service client Mobility joue un rôle essentiel dans la continuité de service de nos clients issus des secteurs logistique, transport, grande distribution. Nous faisons de la maintenance proactive et de la veille en surveillant leurs infrastructures.

CHIFFRES CLÉS

330 000 TERMINAUX
sous contrats de maintenance

50 000 RÉPARATIONS / AN

12 000 ÉQUIPEMENTS
réseaux supervisés

110 000 COLIS / AN
à acheminer extrêmement rapidement

Installé sur plus de 1 200 m² à Dardilly et Limonest principalement, le service Client Mobility se charge du traitement des matériels clients en panne, des demandes d'échange, de la réparation et du re-paramétrage des terminaux ainsi que de la réexpédition du matériel réparé dans des délais très courts.

L'objectif est que nos clients subissent en cas d'incident technique un minimum d'impact sur leur activité. Ainsi un système de dépannage préventif a été créé pour anticiper les pannes de matériels. Le helpdesk, service après-vente Mobility est en charge du support téléphonique via un numéro spécifique pour répondre aux attentes et questions des clients dans un temps maximum préétabli. Les équipes gèrent en moyenne 70 demandes par jour. Certains clients disposent d'un numéro de téléphone dédié, une démarche très appréciée car il s'agit d'un SAV sur mesure, dimensionné aux problématiques de nos clients en fonction de la criticité de leur activité.

Notre priorité : la satisfaction clients

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-2015 EN TANT QU'OPÉRATEUR ET INTÉGRATEUR DE SOLUTIONS DE COMMUNICATION POUR LES ENTREPRISES

Nous souhaitons 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.

Depuis 2006, nous réalisons chaque année une enquête de satisfaction client avec un partenaire externe spécialisé, nous disposons également d'indicateurs de la qualité de services et de la satisfaction client, ainsi que de programmes d'amélioration continue à chaque niveau de l'entreprise. Nous accordons une importance toute particulière à informer régulièrement nos clients des actions menées. Dans cette optique, un manuel qualité regroupant toutes les informations qualité a été créé.

LES DEUX GRANDS AXES DE NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

- L'amélioration de la satisfaction clients
- Le respect des engagements du groupe en termes de délai d'installation et de résolution d'incidents

UNE COMMUNICATION CLIENTS FLUIDE ET TRANSPARENTE

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 nos principaux outils de communication (fiches-produits, brochures, livre blanc etc.)*
- *UN BLOG « ONE BLOG », pour aider à décoder l'actualité et des faits marquants d'un monde en pleine transformation numérique. ONE blog a pour vocation de partager la vision des experts de Hub One et des témoignages d'entreprises (données marchés ; innovations technologiques, évolutions et nouveaux comportements des marchés).*
- *DES CONTRATS CLIENTS ET FOURNISSEURS NUMÉRISÉS ET CENTRALISÉS dans une base de données en ligne.*
- *DES ATELIERS AVEC NOS CLIENTS : co-innovation, focus groupe sur les évolutions technologiques.*

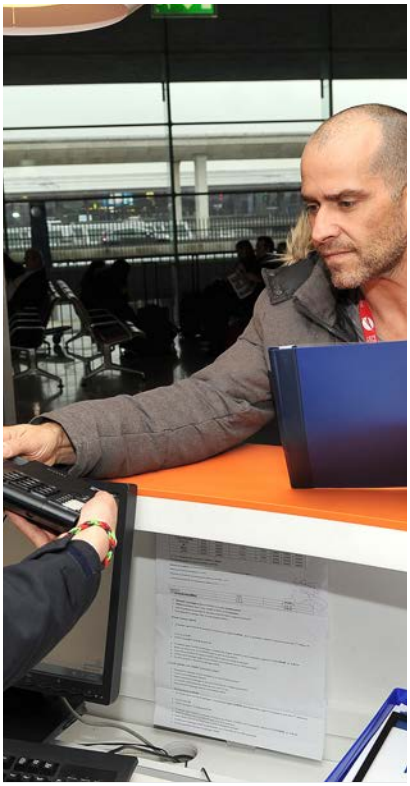
UN PROCESSUS DE GESTION DES RISQUES MAÎTRISÉ

Hub One dispose par l'intermédiaire du Groupe ADP d'un 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.

Le groupe Hub One a développé une démarche de gestion des risques afin d'identifier et de maîtriser les facteurs internes ou externes pouvant fragiliser son activité et celle de ses clients.

DEPUIS 2009, CETTE DÉMARCHE COMPREND :

- *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,*
- *LA RÉALISATION DE FORMATION DU COMITÉ DE DIRECTION À LA GESTION DE CRISE.*



Des collaborateurs experts dans leurs domaines

Dans un monde où tout s'accélère, notre responsabilité est d'anticiper les changements et leurs conséquences sur les métiers de nos collaborateurs, d'accompagner nos collaborateurs pour qu'ils soient à la pointe des nouvelles technologies.

UN SCHÉMA DIRECTEUR DES COMPÉTENCES

Pour le Groupe Hub One, la formation constitue un levier primordial pour répondre aux nouveaux besoins clients liés à la transformation numérique des entreprises. Elle est également un outil de fidélisation de nos collaborateurs.

Depuis 2009, un accord GPEC «Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences» permet à chacun de se projeter dans l'avenir, de faire évoluer ses compétences et de se positionner sur un métier porteur. Dans le cadre de ce schéma directeur, Hub One a mis en place :

- *UN RÉFÉRENTIEL DES MÉTIERS ET DES COMPÉTENCES*
- *UNE GRILLE DE COMPÉTENCES POUR IDENTIFIER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE ET LES SAVOIR-ÊTRE ET ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS*
- *UN ENTRETIEN ANNUEL D'APPRÉCIATION ET ENTRETIEN DE CARRIÈRE. EN 2018, 98% DES COLLABORATEURS ONT RÉALISÉ UN EAA.*

Pour répondre aux nouveaux enjeux liés à la cybersécurité, nous avons lancé depuis 2017 des formations certifiantes en Cybersécurité réseaux/ Internet, protection du système d'information et des communications d'entreprises, spécialisation architecte Réseaux et Cyber sécurité.

CHIFFRES CLÉS

En 2018,
9 COLLABORATEURS / 10
ont bénéficié de formations au sein du groupe

4,65% *La formation a représenté*
DE LA MASSE SALARIALE
quand l'investissement légal impose 1%

1 FORMATEUR INTERNE
à temps plein au sein du Groupe Hub One

CULTIVER L'INNOVATION AUPRÈS DE NOS COLLABORATEURS

Pour développer la transversalité et l'innovation dans le groupe et mettre en action une de nos valeurs, l'audace, Hub One a lancé en 2016 son premier 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 un jour par semaine au développement du projet au sein de l'incubateur. Une belle occasion d'avancer ensemble et de participer au futur du groupe.

Hub One a investi aux côtés de Wesley Clover, de la BPI, de Mitel et d'Aleph1 dans l'incubateur de jeunes pousses « Alacrité France ».

Cet investissement s'inscrit dans la stratégie de renforcement des ressources d'innovation et de développement du Groupe. Alacrité France se focalise sur des projets à forte composante technologique. Il se distingue des autres incubateurs français par son empreinte internationale et l'implication directe des industriels investisseurs qui proposent des thématiques projets identifiées auprès de leurs clients notamment.

Catalyseur d'innovation, le Hub One Lab est un incubateur permanent dont la vocation est de mettre en œuvre l'innovation technologique, l'évolution des métiers et des modèles économiques associés.
Les thématiques sont identifiées à travers la veille technologique, les partenariats, la co-innovation avec les clients et l'initiative de chacun des collaborateurs de Hub One.

Le Hub One Lab a ainsi incubé plus de 10 projets innovants qui viennent enrichir notre portefeuille d'offres et de services.

PARTAGER DES SAVOIR-FAIRE

Pour enrichir leurs compétences et leur employabilité, les collaborateurs du groupe sont encouragés à se former.

Identification des hauts potentiels avec les People Review	Depuis 2014, Hub One propose un rendez-vous managérial annuel « People Review » consacré au développement professionnel des cadres afin d'obtenir un regard croisé sur leurs compétences, partager les évaluations sur leurs performances et leur potentiel, détecter leurs besoins d'évolution et préparer les Entretiens Annuels d'Appréciations.
Ateliers de co-développement pour les managers	Le co-développement est une méthode d'apprentissage qui mise sur les interactions entre les participants pour partager leurs problématiques professionnelles, apprendre ensemble et cultiver une « intelligence collective ». • Clarifier les comportements managériaux attendus pour faciliter les relations de travail au quotidien (pour le manager et pour ses équipes) et garantir une cohérence • Partager au sein de la communauté de managers les mêmes valeurs et comportements • Donner du sens au management
Partager son quotidien avec « Vis mon job »	« 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, 43 collaborateurs ont bénéficié de cette initiative originale.
Réseau d'Échanges Réciproques de Savoirs	Depuis 2016, Hub One a lancé un Réseau d'Echanges Réciproques de Savoirs. 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. Une démarche innovante d'acquisition de savoirs et de développement des compétences comportementales.

La diversité, vecteur de performance

La richesse de Hub One passe par la variété de ses expertises métiers, la diversité des profils et l'ouverture d'esprit de ses collaborateurs issus de tous horizons. Le Groupe Hub One est convaincu que la diversité des profils, des talents est une source de performance pour son activité.

Nous avons engagé depuis plusieurs années une démarche volontaire pour promouvoir l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité dans tous les secteurs et les niveaux de l'entreprise. Le Groupe est signataire depuis 2014 de la Charte de la Diversité et s'est engagé notamment à :

- sensibiliser ses 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 ses collaborateurs

En 2017, nous avons lancé un programme de formation destiné à l'ensemble du management sur la diversité. Par ailleurs, le principe de neutralité a été intégré dans nos règlements intérieurs.

Nous avons par ailleurs une politique dynamique en matière d'accueil de jeunes en alternance ou en contrat d'apprentissage. Chaque année près de 40 jeunes rejoignent le Groupe. Certains de ces contrats aboutissent d'ailleurs à des postes en CDI.

› *LES JEUNES DE 29 ANS ET MOINS REPRÉSENTENT 28% DES RECRUTEMENTS EN CDI*
› *33% DES EFFECTIFS SONT DES SENIORS ÂGÉS DE 50 ANS ET PLUS*

L'ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES DANS UN UNIVERS MAJORITAIREMENT MASCULIN

Face au problème de mixité que rencontre le secteur du numérique et conscient de cet enjeu de taille, le groupe Hub One porte une attention particulière à garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. C'est dans cette démarche que nous avons signé un accord en 2014. Le groupe met 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 2018, 27,4% DE NOS EFFECTIFS ÉTAIENT DES FEMMES*

Pour nos collaborateurs, la possibilité de disposer de places en crèche d'entreprises constitue un vrai avantage dans leur équilibre vie privée/vie professionnelle. Avec des horaires larges et adaptés aux journées de travail de nos collaborateurs, ce service proposé par Hub One facilite le quotidien.

Elles bougent

En 2018, Hub One a décidé de soutenir l'association « Elles bougent » qui a pour vocation d'attirer les jeunes femmes lycéennes et étudiantes vers les métiers d'ingénieure et de technicienne par des sensibilisations, des évènements et du parrainage.

#03

Connecter en toute sécurité

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE :

- *2 100 MILLIARDS DE DOLLARS : LE COÛT ESTIMÉ DU VOL DE DONNÉES POUR L'ANNÉE 2019, SOIT 2,2 % DU PIB MONDIAL*
- *LE NOMBRE D'ATTAQUES INFORMATIQUES DANS LES ENTREPRISES EN 2016 A AUGMENTÉ DE 68 % PAR RAPPORT À 2015*
- *57% DES ENTREPRISES ONT DÉJÀ CONNU UN INCIDENT EN MATIÈRE DE CYBERSÉCURITÉ*

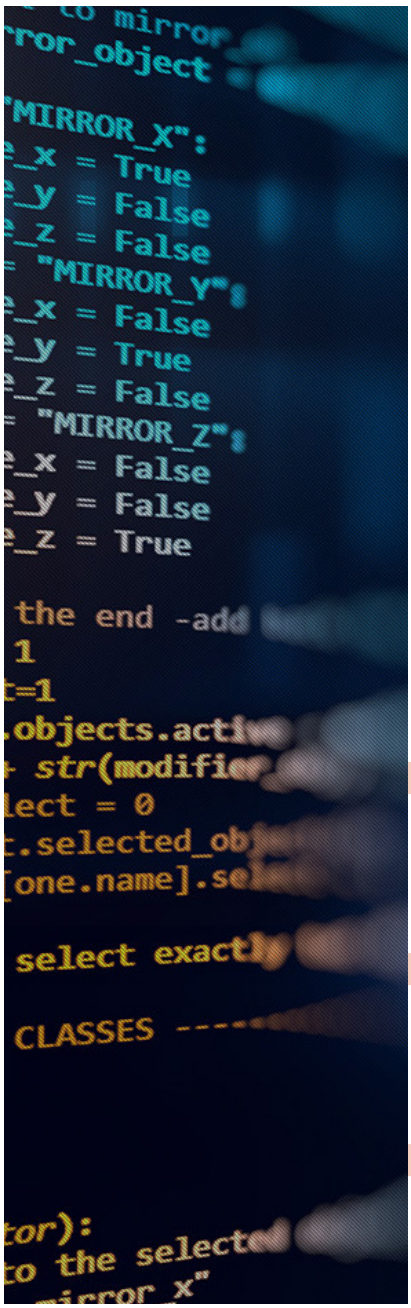
NOS OBJECTIFS

Contribuer à relever les défis liés à la cybersécurité en devenant un acteur de référence sur le marché français

Être certifié ISO 27001

Maîtriser le processus d'économie circulaire pour l'ensemble du Groupe

Le Groupe Hub One met toutes ses ressources en oeuvre pour comprendre et veiller au respect des objectifs de sécurité de ses clients, fournir des services à haute valeur ajoutée pour diminuer les risques et s'assurer que les solutions fournies correspondent bien à leurs demandes.



Protéger nos clients & leurs données

Les menaces informatiques pèsent sur toutes les entreprises, quelle que soit leur taille. Dans un contexte évoluant sans cesse, la cybersécurité et la protection des données sont devenues des enjeux majeurs. Le Groupe Hub One met toutes ses ressources en œuvre pour comprendre et veiller au respect des objectifs de sécurité de ses clients, fournir des services à haute valeur ajoutée pour diminuer les risques et s'assurer que les solutions fournies correspondent bien à leurs demandes.

Le Groupe Hub One a pour ambition de devenir un acteur de référence dans le domaine de la cybersécurité. Parmi ses nombreuses expertises, le groupe a développé plusieurs solutions :

L'AUDIT :
En évaluant le niveau de maturité des systèmes d'information de ses clients, les experts du groupe élaborent une démarche d'accompagnement allant du diagnostic à l'analyse jusqu'à la proposition d'un plan de transformation adapté aux activités et contraintes du client.

#ÉVALUER

LA SENSIBILISATION :
En sensibilisant ses parties prenantes à la compréhension des enjeux de la cybersécurité, Hub One propose de transmettre en interne les bonnes pratiques afin de limiter les risques d'attaques et ainsi placer ses équipes en première ligne de défense.

#COMPRENDRE

LE CONSEIL ET L'EXPERTISE :
Rédaction de PSSI (plan de sécurité des systèmes d'information), définition de plan de continuité ou plan de reprise d'activité, gestion de crise... les consultants Hub One mettent en œuvre leurs expertises pour faciliter la transformation de sécurité numérique de leurs clients.

#ACCOMPAGNER

LES 10 CONSEILS DE HUB ONE POUR AMÉLIORER SA CYBERSÉCURITÉ EN ENTREPRISE

01 / Ne pas limiter la cybersécurité à des mesures techniques
02 / Définir des objectifs
03 / Poser un diagnostic
04 / Faire de ses collaborateurs des ambassadeurs du changement
05 / Faciliter l'adoption de mots de passe forts
06 / Maîtriser les flux
07 / Maîtriser les connexions au système d'information
08 / Cloisonner les réseaux pour contenir les menaces
09/ Superviser la sécurité
10/ Repenser régulièrement la cybersécurité

Hub One a fait l'acquisition en juin 2018 de Sysdream, acteur français incontournable de la cybersécurité.

Le rapprochement entre Hub One et Sysdream est né d'une vision commune d'apporter aux entreprises un haut niveau de sécurité, basée sur une offre de services unique et à forte valeur ajoutée, et de se positionner sur l'ensemble de la chaîne de valeur du marché de la cybersécurité : technique, organisationnel et humain.

Créée en 2004, Sysdream est un expert reconnu de la cybersécurité certifié PASSI, certification délivrée par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information.*

Sysdream est à l'origine du développement de rendez-vous majeurs tels que Hack In Paris, une manifestation dédiée aux professionnels de la cybersécurité, et La Nuit du Hack, la plus grande convention annuelle dédiée au hacking éthique en France.

Sécurité des systèmes d'information : une politique engagée

Issus du monde aéroportuaire, où les télécommunications sont d'une 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. Elle 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.

En 2015, Hub One a adopté un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information (COBOSI) pour protéger ses 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.

En 2017, nous avons lancé un important programme de formations sur la sécurité des systèmes d'informations qui a concerné plus de 245 collaborateurs. Ce programme s'est accompagné d'une campagne de communication.

› *EN 2018, HUB ONE A MIS EN PLACE UN DISPOSITIF D'ALERTE INTERNE EN CAS D'ÉVÉNEMENTS OU D'INCIDENTS SSI ET A SENSIBILISÉ SES COLLABORATEURS SUR CERTAINES THÉMATIQUES (RÉCEPTION DES EMAILS, MOT DE PASSE, PAIEMENT EN LIGNE...).*

Data responsable : anticiper les changements pour mieux protéger nos parties prenantes

En 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données a modifié en profondeur la réglementation en France et en Europe. Ce règlement introduit de nouveaux droits pour les citoyens européens en matière de protection de la vie privée et implique pour les entreprises de nouvelles obligations en matière de collecte, de conservation et d'exploitation des données à caractère personnel.

Désireuses d'anticiper ces changements pour protéger les clients et les collaborateurs du groupe, les équipes Hub One œuvrent depuis 2017 sur un plan d'actions permettant de répondre à ces nouvelles exigences avec :

- La nomination d'un délégué à la protection des données (ou Data Protection Officer « DPO »).
- L'intégration de la protection des données dès la conception des produits, services et systèmes, aussi connue sous l'expression « Privacy by design ».
- La tenue d'un registre de traitements des données pour chaque client et fournisseur du groupe Hub One (spécifier les parties prenantes, la nature, la durée de conservation, la sécurisation... des données traitées par Hub One pour le compte de ses clients).
- L'obligation de mettre en place les mesures de sécurité appropriées.
- L'obligation d'assistance et de conseil auprès des clients afin qu'ils respectent leurs obligations - droit des personnes, analyses d'impact.
- L'obligation de notifier les violations de données à caractère personnel auprès de la CNIL et des clients.

Notre politique d'achats durables

Le groupe considère qu'il est fondamental de sélectionner ses fournisseurs et sous-traitants selon des critères liés à sa politique et ses pratiques environnementales et sociétales (charte des achats durables). Dans ce cadre, nous avons adhéré en 2014 à l'Observatoire des achats Responsables (ObsaR), une association Loi 1901 mettant 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.

LE GROUPE DISPOSE D'UNE POLITIQUE D'ACHATS DURABLES QUI REPOSE SUR 4 PILIERS :

01.
Chaque nouveau prestataire ou fournisseur signe la "Charte des achats durables Hub One".
En 2018, 100% d'entre eux ont également signé une clause RSE.

02.
Les produits commandés sont contrôlés, notamment sur le respect, pour les composants, des règlementations françaises et européennes en matière de santé.

03.
L'ensemble de nos partenaires est contrôlé chaque année sur la qualité et la conformité de ses prestations.

04.
Les délais légaux de règlement sont respectés pour le paiement des factures fournisseurs, afin d'honorer leurs intérêts et de veiller à leur dépendance financière.

Ces engagements poursuivent les actions déjà entreprises par le groupe en matière d'achats durables sur des thèmes qui couvrent : le respect des fournisseurs (relation et délais de paiement), la maîtrise des risques liés aux achats, la prise en compte des critères environnementaux et de responsabilités sociales dans les appels d'offres et la lutte contre la corruption. Afin de fournir un cadre de confiance réciproque et développer une relation durable et équilibrée avec nos fournisseurs, le groupe a signé en 2016 la charte des relations fournisseurs responsables. 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.

LES 10 BONNES PRATIQUES QUI COMPOSENT LA CHARTE :

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

EN 2018, DANS LE CADRE DE NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES NOUS AVONS :

› *FIABILISÉ NOS INDICATEURS ACHATS ET AJOUTÉ DES INDICATEURS EN MATIÈRE D'ACHATS AUPRÈS DES TPE/PME, DU SECTEUR LOCAL, ET DU TAUX DE DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE*
› *MENÉ DES ÉVALUATIONS RSE AUPRÈS DE NOS FOURNISSEURS CRITIQUES ET STRATÉGIQUES.*

ÉVALUER NOS FOURNISSEURS

Les performances environnementales et sociales de nos principaux fournisseurs sont évaluées par le logiciel GOIA, qui permet l'intégration de critères RSE au sein des processus achats.

Par ailleurs le Groupe Hub One a mis en place des procédures d'évaluation interne :

- Questionnaire d'auto évaluation RSE pour nos fournisseurs
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction fournisseurs vis-à-vis de Hub One
- Audit sur site auprès de nos fournisseurs stratégiques. En 2018, quatre audits sur site ont été réalisés auprès de nos fournisseurs stratégiques par un prestataire externe
- Signature d'un partenariat avec la société INTUIZ pour vérifier la fiabilité de nos partenaires (informations juridiques, financières) et évaluer le risque (score de défaillance) et le Paydex (délai de paiement).

Le groupe fait appel à Provigis pour valider la conformité des fournisseurs et sous-traitants aux obligations légales en matière de droit du travail et sécuriser nos contrats et relations commerciales.

PRÉVENTION DES RISQUES DE CORRUPTION AVEC LA LOI SAPIN 2

La loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite aussi « Loi Sapin 2 », a pour ambition d'instaurer de se porter au meilleur des standards internationaux en matière de lutte contre la corruption.

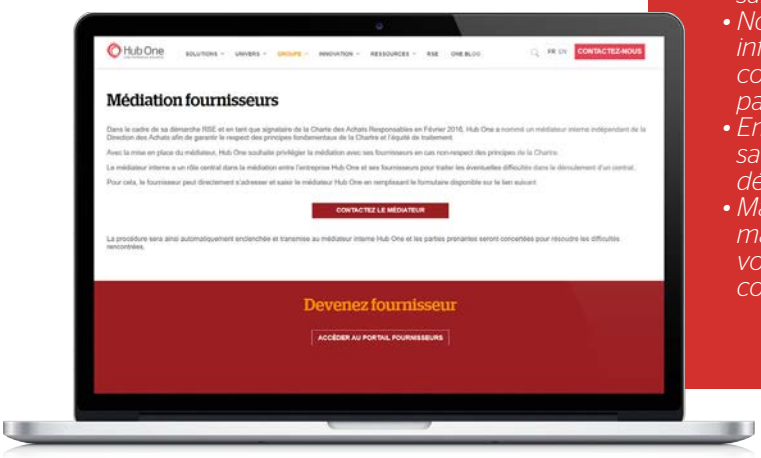
Pour répondre à ces nouvelles exigences, le groupe Hub One a créé la fonction de Déontologue, mis à jour son code de déontologie, formé ses collaborateurs les plus concernés par la loi Sapin 2, réalisé des fiches éthiques sur différents items (la relation prestataire, politique cadeaux ...). Hub One est par ailleurs signataire de la charte de lobbying responsable du groupe ADP.

Mise en place d'une médiation achats à destination de nos fournisseurs et sous-traitants

Fin 2017, Hub One a mis en place une médiation destinée aux fournisseurs et sous-traitants, indépendante de la chaîne d'achats, pour aborder et traiter les points litigieux qui touchent au non-respect de notre charte achats durables.

Disponible depuis le site web Hub One www.hubone.fr, le formulaire permet d'interpeller le médiateur si le fournisseur est confronté à une des dérives suivantes :

- *Traitement discriminatoire en écartant un fournisseur*
- *Rupture brutale de relations commerciales sans respecter un préavis minimum*
- *Non-respect de la confidentialité des informations reçues dans le cadre d'une consultation et relatives à un fournisseur, en particulier vis-à-vis des autres compétiteurs*
- *Empêchement d'un fournisseur de diversifier sa clientèle et le mettre en situation de dépendance économique*
- *Marchandage de cadeaux (argent, biens matériels, services, divertissements, voyages ...) en échange d'un contrat ou d'une commande*



Ondes électromagnétiques : un devoir de vigilance pour Hub One

Hub One est au fait des évolutions législatives et des avancées scientifiques en matière d'ondes électromagnétiques. Le groupe suit 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.).

Le groupe tient à être vigilant sur l'exploitation de ses infrastructures et a mené à ce titre plusieurs études ou échantillonnages sur ses réseaux Wi-Fi, DEcT et TETRa. Les résultats sont probants et cinquante fois plus faibles que les seuils définis par la loi française. Les réseaux Wi-Fi, DEct et TETRa bénéficient donc :

01 / d'une ingénierie spécifique
02 / de règles de déploiement
03 / de mesures de contrôle régulières
04 / d'une veille technologique
05 / de relations avec les autres opérateurs

UNE RÉFLEXION AUTOUR DE QUATRE PRINCIPES :

INFORMER

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.

#04 Connecter les Hommes

INDICATEURS HUB ONE 2018 :

- *75 COLLABORATEURS-TRICES RECRUTÉ(E)S EN CDI ET CDD*
- *27,4% TAUX DE FÉMINISATION*
- *33% TAUX DE SENIORS*
- *75% DE TÉLÉTRAVAILLEURS AU NIVEAU DU GROUPE HUB ONE*
- *7 000 CHATS /JOUR SUR L'OUTIL HUB ONE CALL & COLLAB*

NOS OBJECTIFS

Être une entreprise reconnue pour ses méthodes de travail innovantes favorisant la qualité de vie professionnelle

S'impliquer dans la réussite scolaire des jeunes en difficulté et leur faire découvrir les métiers de l'IT

Innovantes et facilitatrices de solutions technologiques d'avenir, les offres de service du groupe Hub One contribuent à la responsabilité sociétale de ses clients et notamment à la qualité de vie professionnelle.

Des solutions qui facilitent les conditions de travail et participent à la qualité de vie professionnelle

Le Groupe Hub One développe différentes solutions en télécommunications et traçabilté/mobilité professionnelle pour faciliter le quotidien des collaborateurs de ses entreprises clientes :

- **Avec Hub One Delivery,** une solution de traçabilité et de pilotage des opérations de livraison en temps réel : les chauffeurs-livreurs et le secteur de la logistique peuvent disposer d'un outil de travail complet. Depuis un terminal embarqué, ils peuvent récupérer les informations de la tournée, naviguer vers l'ensemble des points de livraisons avec un outil GPS intégré, enregistrer les preuves de livraison des tournées (signature électronique, photos à l'appui), échanger des messages avec leur gestionnaire de transport, synchroniser leurs tournées.

- **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. Elle permet aux manutentionnaires d'éviter les blessures aux mains, de faciliter la manutention, et du fait de palettes emboitables, de réduire le temps de rangement.

- **Notre offre Hub One Call & Collab,** solution de téléphonie sur IP, répond à 3 objectifs clés : interactivité, efficacité, mobilité. Avec ses fonctionnalités de téléphonie sur IP 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, chat, de convergence des appels entre postes fixes et mobiles et le partage de documents n'a jamais été aussi simples.

- **Avec nos offres de Wi-Fi ou de DAS,** nous permettons une meilleure connectivité au sein des bâtiments de nos clients (locaux tertiaires, administratifs, zones techniques) et ainsi nous contribuons à fluidifier le travail quotidien des collaborateurs, à rendre leurs échanges professionnels plus rapides, efficaces quel que soit le lieu.

Digitalisation et bien-être des collaborateurs

Acteur de la digitalisation des entreprises, fournisseur de solutions numériques et conscient des nouveaux enjeux liés à l'hyperconnexion, Hub One accorde une importance toute particulière au bien-être de ses collaborateurs.

Depuis de nombreuses années le groupe mène des actions concrètes : sensibilisations aux Risques Psycho-Sociaux et formations managers, accords (télétravail), chartes (Charte de prévention des actes de harcèlement et de violence au travail), sensibilisation au bien-être au travail par le théâtre, installation de bulles détentes sur les sites de Roissy et Orly (fauteuil massant, aromathérapie, luminothérapie). En 2017, de nouvelles actions ont pu voir le jour :

- *ACCORD SUR LE DROIT À LA DÉCONNEXION ET SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL. AU PRÉALABLE DE CET ACCORD, UNE ENQUÊTE DE PERCEPTION SUR L'USAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES AVAIT ÉTÉ RÉALISÉE AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS DU GROUPE AFIN DE CONNAÎTRE LEURS PRATIQUES ET DE POUVOIR DÉTERMINER ENSUITE LES ACTIONS À MENER.*
- *EN 2018, 75% DE NOS COLLABORATEURS CADRES ONT FAIT DU TÉLÉTRAVAIL. SIGNATURE D'UN ACCORD SUR LE TÉLÉTRAVAIL EN 2012 (POUR HUB ONE SA) ET EN 2017 POUR HUB ONE MOBILITY SAS.*
- *MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME BIEN-ÊTRE AU TRAVERS D'ATELIERS DE RELAXATION, DE SHIATSU, DE DO IN, DE SOPHROLOGIE, DISPENSÉS PAR DES PROFESSIONNELS*
- *SENSIBILISATION AUX RISQUES PSYCHO-SOCIAUX DES MANAGERS ET DES COLLABORATEURS*

Depuis plusieurs années, nous utilisons nos outils de communication pour faciliter le télétravail de nos collaborateurs : avec notre offre de communications unifiées « Hub One Call & collab » nos collaborateurs peuvent effectuer un renvoi d'appel du fixe vers leur mobile ou directement sur leur PC, indiquer leur statut de présence, accéder aux visioconférences et chat. Grâce à notre Intranet collaboratif et notre réseau social d'entreprise, la lecture de toutes les ressources clés du Groupe (applicatifs métier, documents, espace collaboratif) est fluidifiée.

ÉTUDE

Étude Hub One menée par OpinionWay en 2018 sur L'impact des technologies en environnement professionnel

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES : L'ALLIÉ *des salariés français qui se les approprient*

69% **DES SALARIÉS**

considèrent que les technologies permettent de se former en permanence pour acquérir de nouvelles compétences et d'aiguiser leur curiosité vis-à-vis des nouvelles méthodes de travail aujourd'hui disponibles

Aménagement des espaces de travail

Le siège du Groupe Hub One propose différents espaces : bureaux en open space, salles de coworking, cafétéria conviviale avec un babyfoot, ainsi que des services utiles aux collaborateurs : douches à chaque étage, stationnements et bornes de recharge pour voitures électriques, parking à vélo.

Des open spaces avec un mobilier adapté :
- *Des cloisons anti-bruit*
- *Des faux plafonds acoustiques*
- *Des caissons mobiles avec assise pour échanger entre collègues*
- *Des bras articulés pour les écrans pour plus de confort au poste de travail*
- *Des parois avec tableau blanc intégré, voyages ...)*

S'épanouir chaque jour aux côtés de Hub One

HUB ONE À L'ÉCOUTE DE SES COLLABORATEURS

Afin de pouvoir comprendre les besoins des collaborateurs et les accompagner au mieux dans leurs expériences de vie au travail, Hub One réalise un baromètre d'écoute sociale par l'intermédiaire d'un sondage court et ludique toutes les 2 semaines. Cette solution "Bloom@work" permet de prendre le pouls des équipes de manière anonyme et de disposer des résultats en temps réel par équipe. Ce baromètre couvre 10 piliers : conditions de travail, relation avec son manager, esprit d'équipe, reconnaissance, formation, innovation, fierté d'appartenance,... Les collaborateurs peuvent découvrir à chaque sondage des "tips", des astuces concrètes et simples pour mieux s'épanouir au travail.

Chaque événement et décision majeure sont discutés 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, newsletter interne, événement, ...

LANCEMENT D'UNE PLATEFORME D'ÉCOUTE PSYCHOLOGIQUE

Conscient des enjeux de ressources humaines liés aux évolutions organisationnelles, métier ou technique et souhaitant s'engager en faveur de la santé au travail, le groupe Hub One a mis en place en septembre 2017 un accès à une cellule externe d'écoute et d'accompagnement psychologique par téléphone. L'objectif de ce service individualisé, gratuit, anonyme et confidentiel, est de permettre aux collaborateurs qui en ont le besoin d'aborder des problématiques d'ordre professionnel ou personnel pouvant occasionner un sentiment ou une situation de mal être au travail.

En septembre 2017, le groupe Hub One dévoilait les résultats de son étude « Les Français et le bien-être au travail », réalisée par OpinionWay sur un échantillon représentatif de 1018 personnes à l'échelle nationale.

L'objectif ? comprendre et analyser la perception que les français ont de l'environnement de travail en entreprise et permettre ainsi à Hub One de mettre en place des solutions toujours plus efficaces pour favoriser l'épanouissement de ses collaborateurs.

- *91 % des personnes interrogées considèrent comme fondamental que leur entreprise respecte l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle*
- *81% des français considèrent que l'engagement des entreprises envers l'égalité hommes-femmes est important*
- *86% pensent qu'il est important que leur entreprise s'engage pour l'intégration de personnes en situation de handicap*
- *83% considèrent qu'il est important que leur entreprise s'investisse en matière d'écologie*
- *72 % soutiennent l'idée d'un engagement social pouvant s'appliquer via la mise en place de l'arrondi solidaire ou encore de dons de jours*

Enjeux sociétaux : nos collaborateurs se mobilisent

Les collaborateurs du groupe Hub One font le choix de s'engager chaque jour en faveur du Développement Durable. Aux côtés du groupe, ils se connectent au monde qui les entoure, et donnent du sens à leurs actions à travers des initiatives répondant à de grands enjeux sociétaux. Ces démarches sociétales ne seraient pas possibles sans l'implication et l'énergie des équipes.

SE DÉPASSER PAR SOLIDARITÉ

Depuis 13 ans, nous proposons 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 au Maroc, 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.

En 2018, 14 collaborateurs ont effectué le tour du Mont Blanc pendant 6 jours, du 21 au 29 juillet. Une randonnée de 170 km avec 10 000m de dénivelé sur l'un des sentiers les plus mythiques.

Au-delà du challenge sportif, le Ultra Hub Tour a également été un engagement solidaire. Pour chaque kilomètre parcouru par collaborateur, un euro a été reversé à l'association Team Rederien. Au total 5000€ ont pu être collectés pour financer l'achat d' un équipement permettant à un enfant handicapé moteur de vivre d'intenses moments de sport.
Le Ultra Hub tour a également été un engagement environnemental : ramasser tout au long du parcours les détritus qui polluent ce si beau site !

FAIRE PLUS CHAQUE MOIS

En 2016, Hub One a signé un partenariat avec microDON pour proposer l'arrondi sur salaire à ses collaborateurs. Les collaborateurs du groupe ont la possibilité de reverser les centimes de leur salaire et de verser un montant complémentaire compris entre 1 et 10 euros à l'une des trois associations de leur choix : Vagdespoir, Fondation d'Auteuil et Rire Médecin. Hub One double ensuite le montant de l'ensemble des dons dans une démarche de co-solidarité.

DÉCELER DES VOCATIONS

Le groupe a accueilli en 2018 des jeunes de 3ème en décrochage scolaire grâce à l'association United Way. Reconnue d'utilité publique, cette structure co-construit des programmes d'éducation avec l'ensemble des acteurs du territoire (associations, institutions, entreprises) pour permettre aux jeunes issus de milieux défavorisés de se projeter avec confiance dans l'avenir et d'exprimer toutes les facettes de leur potentiel.

PROPOSER SES COMPÉTENCES

Depuis 2012, grâce au Congé solidaire, nos collaborateurs volontaires peuvent consacrer quinze jours de leurs congés et partir en missions de solidarité internationale 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 Planète Urgence. Depuis son lancement, ce programme a permis à 22 collaborateurs d'apporter soutien et compétences au Bénin, au Zimbabwe, en Patagonie, en Guadeloupe, à Haïti ou au Cameroun. En 2018, deux collaborateurs sont partis à Madagascar pour du soutien scolaire et en Equateur pour un projet de biodiversité.

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Le groupe Hub One est partenaire depuis 2014 de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » (NQT) qui agit en faveur de l'égalité des chances et facilite l'insertion professionnelle des jeunes. Par cette action, Hub One contribue 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 parrains/marraines de jeunes en 2018 et depuis 2014 cet accompagnement a permis à 18 jeunes de trouver du travail.

ÊTRE SOLIDAIRE AVEC SES COLLABORATEURS

Hub One a signé en juin 2017 un accord sur le don de jours. Cette initiative permet à un collaborateur de renoncer anonymement et sans contrepartie à un ou plusieurs jours de repos non-pris au profit d'un collaborateur ayant à sa charge un enfant gravement malade.

ENCOURAGER LES FEMMES À FAIRE CARRIÈRE DANS LES FILIÈRES TECHNIQUES ET INGÉNIEURES

En 2018, Hub One a décidé de soutenir l'association « Elles bougent » qui a pour vocation d'attirer les jeunes femmes lycéennes et étudiantes vers les métiers d'ingénieure et de technicienne par des sensibilisations, des évènements et du parrainage.

Elles bougent

S'engager pour plus de mixité professionnelle

FAVORISER L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Œuvrer en faveur des personnes en situation de handicap est une démarche importante. Au sein même du groupe, les équipes font appel au secteur protégé (ESAT ou EA, structures qui emploient des personnes en situation de handicap) pour l'achat de prestations intellectuelles, d'accueil, de restauration, de collecte des déchets ou de fourniture de papier. Ainsi, en 2018, 111 000 € du budget achat a été alloué au secteur protégé et 50 684 € ont été versés à l'AGEFIPH au titre de l'emploi des personnes en situation de handicap.

#05

Connecter la planète

INDICATEURS HUB ONE 2018 :

- *947 TONNES D'ÉMISSION DE CO_2 (AUGMENTATION DE 5% ENTRE 2017 ET 2018)*
- *8 123 KG DE DEEE COLLECTÉS (DIMINUTION DE 20% ENTRE 2017 ET 2018)*
- *5% D'ACHATS RÉALISÉS EN MATÉRIELS ÉCO-RECYCLÉS*

NOS OBJECTIFS

Développer des solutions innovantes en faveur du Développement Durable

Être neutre en carbone sur les scopes 1 & 2 à 2020 en poursuivant la réduction de notre impact global

Maîtriser le processus d'économie circulaire pour l'ensemble du Groupe

En tant qu'acteur de la transformation digitale, Hub One a une double ambition : rendre plus accessibles des services numériques innovants et faire en sorte que ces innovations offrent des bénéfices environnementaux. C'est pourquoi le groupe s'engage au quotidien pour que ses offres répondent au mieux aux enjeux de l'environnement.

Proposer des solutions IT for green

En permettant de digitaliser les processus de nos clients, nos solutions contribuent à réduire leur empreinte environnementale. Le Groupe Hub One s'engage auprès d'eux à tenir compte autant que possible de l'impact de ses offres sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie. Le groupe a formé pour cela certains métiers aux enjeux de l'éco-conception afin d'élaborer des solutions qui prennent en compte la dimension écologique.

Les solutions IT for Green (ou informatique durable) proposées par Hub One jouent un rôle important dans la réduction des gaz à effet de serre, offrant des bénéfices environnementaux et sociaux aux entreprises qui les utilisent.

NOS SOLUTIONS PERMETTENT :

- *D'AUTONOMISER LES PROCESSUS MÉTIERS GRÂCE AUX SOLUTIONS RFID (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION) INTERFACÉES OU NON AVEC LES SYSTÈMES D'INFORMATIONS CLIENTS (SUIVI DES CONTAINERS, CHECK-IN PASSAGERS, ETC.)*
- *D'AMÉLIORER LA GESTION DES ACTIFS, DES BIENS ET DES MARCHANDISES*
- *DE RÉDUIRE LES TRAJETS ET DÉPLACEMENTS DE PERSONNELS TECHNIQUES AVEC LES SOLUTIONS DE MOBILITÉ (PDA, LOGICIELS APPLICATIFS, SUPERVISION DE TERMINAUX)*

Concrètement, notre solution Hub One Delivery permet par exemple à nos clients de prévoir et de gérer leurs systèmes de livraison de la façon la plus efficace possible, notamment en réduisant le nombre de kilomètres parcourus et la consommation de carburant. Notre outil TraceCold permet quant à lui de gérer au plus près les consommations d'énergie des systèmes de refroidissement, évitant ainsi les gaspillages énergétiques. Bien utilisés, ces outils permettent donc de réduire significativement les impacts environnementaux et notamment les émissions de gaz à effet de serre responsables du réchauffement climatique.

Avec l'offre IoT, nous proposons des capteurs pour mieux superviser certains indicateurs et optimiser la performance énergétique de nos clients, par exemple la température à l'intérieur de bâtiments, la qualité de l'air, la luminosité, le niveau de bruit. Par ailleurs, dans le cadre de nos solutions de couverture indoor visant à fournir un service global performant en 2G, 3G et 4G, notre solution « BTS Hôtel » permet de mutualiser des infrastructures radio pour plusieurs clients et ainsi de diminuer le nombre d'équipements et les besoins en climatisation.

Notre offre de communications unifiées et de visioconférence Hub One Call & collab rend possible le travail collaboratif et l'optimisation des processus métier. Nos clients peuvent diminuer significativement leurs déplacements et donc leurs émissions de Co_2, réduire les échanges de mails en utilisant le chat, tout en améliorant la productivité de leurs collaborateurs.

Connaître l'empreinte environnementale de nos solutions grâce à l'Analyse de Cycle de Vie

En 2017, nous avons voulu pousser plus loin notre engagement environnemental en réalisant pour la première fois une Analyse de Cycle de Vie (ACV) complète sur deux de nos solutions Hub One Delivery et notre nouvelle offre de téléphonie sur IP Hub One Smart Call.

L'objectif est de connaître et pouvoir comparer les impacts environnementaux d'un produit tout au long de son cycle de vie, de l'extraction des matières premières nécessaires à sa fabrication, à son traitement en fin de vie (mise en décharge, recyclage...) en passant par ses phases d'usage, d'entretien et de transports.

L'ACV mixe une approche multi-impacts et multicritères : le réchauffement climatique, la pollution de l'air, la consommation de ressources naturelles, la pollution de l'eau... Le postulat est de pouvoir montrer en quoi nos offres IT, qui s'appuient sur le cloud, sur des équipements récents, sur la digitalisation des usages, l'optimisation des process peuvent contribuer à minimiser l'impact des nouvelles technologies sur l'environnement.

ACHETER DES ÉQUIPEMENTS ÉCO-RECYCLÉS

Pour contribuer au développement du marché des matériels éco-recyclés et de l'économie circulaire, nous avons également développé une démarche engagée sur les achats éco-responsables.

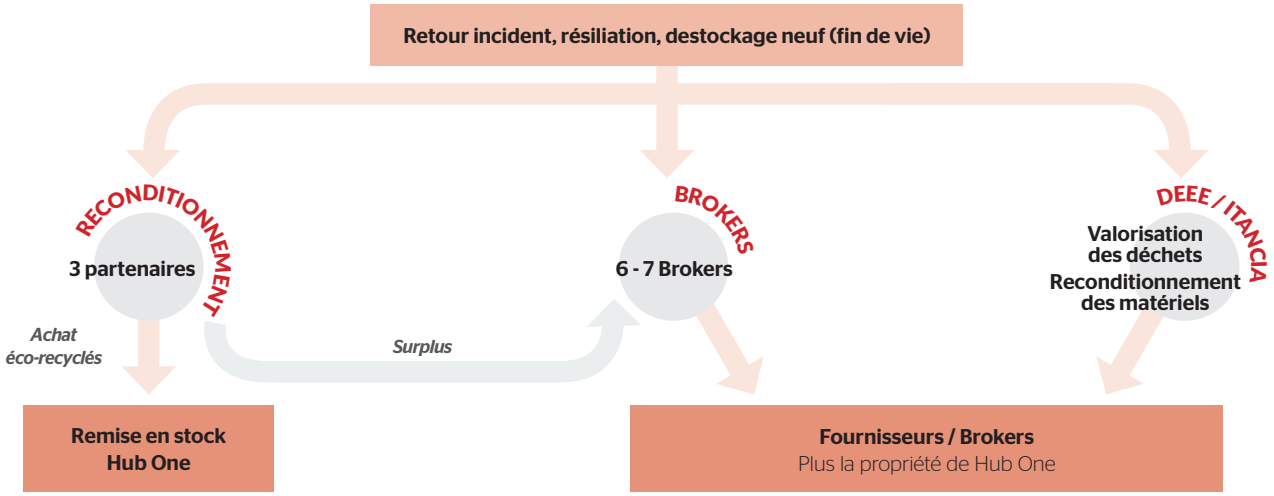
Ainsi, en 2018 ce sont près de 329 000 € qui ont été dédiés à l'achat de produits éco-recyclés. Notre objectif : donner une seconde vie à du matériel en état de fonctionner et ainsi éviter les gaspillages.

GÉRER NOS DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES (DEEE)

Pour une meilleure gestion des DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques) des activités Groupe, 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 des prestataires spécialisés, 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 des brokers, revalorisés ou recyclés, selon leur nature et leur état.

LES DIFFÉRENTES FILIAIRES DE VALORISATION DES DEEE



LES CHIFFRES DU RECYCLAGE DEEE

En 2018, **8,1 TONNES**
de DEEE recyclés (cartouches, batteries, écrans, unités centrales, ...) au niveau du groupe Hub One

887 APPAREILS RECONDITIONNÉS
(DECT, fax, postes simples ou complexes, TETRA)

Réduire l'empreinte environnementale de Hub One

OPTIMISER NOS DATA CENTERS

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 CO_2 et un bilan énergétique sur l'ensemble du périmètre du groupe. En 2018, nos émissions de CO_2 représentaient 947 tonnes et notre consommation énergétique était de 7 795 403 Kwh, soit une diminution de 0,6% de la consommation énergétique par rapport à 2017, principalement due à la montée en charge des datacenters (au regard d'un volume plus important de clients) et à la flotte automobile.

DEPUIS 2017, LE GROUPE TRAVAILLE PLUS PARTICULIÈREMENT SUR :

- *LA MODERNISATION DE SES INFRASTRUCTURES VOIX, RADIO, DATA*
- *ET SUR LE RENOUVELLEMENT DE SES ÉQUIPEMENTS BATTERIE (50% DU PARC) PAR DES BATTERIES NOUVELLE GÉNÉRATION, DONC PLUS ÉCONOMES.*

LIMITER LES IMPACTS DE NOTRE PARC INFORMATIQUE

Conscient de l'impact environnemental des technologies numériques, le groupe a mis en place une stratégie pour réduire les consommations énergétiques de son parc informatique. Grâce à la solution de gestion énergétique Energy Saver d'Avob, Hub One est parvenu à diviser par deux la consommation électrique de ses ordinateurs (périmètre télécom) : 27 000 kWh d'électricité économisés en 2018.

DÉMATÉRIALISER NOS PROCESSUS MÉTIERS

Le groupe Hub One travaille depuis plusieurs années sur de nouveaux outils de dématérialisation susceptibles d'améliorer son impact environnemental. Hub One avait notamment créé une application métier pour ses techniciens d'intervention afin de gagner en efficacité et d'abandonner la gestion des dossiers papiers. En 2017, Hub One a mis en place la dématérialisation de ses bulletins de paie et a lancé de nouveaux logiciels comptables pour la dématérialisation des factures clients et fournisseurs.

OPTIMISER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DE NOS BÂTIMENTS TERTIAIRES

En avril 2017, Hub One SA a déménagé son siège social dans d'autres locaux à Roissy. Ce déménagement a été l'occasion de travailler sur la performance énergétique des différents étages du bâtiment en prévoyant :

- La gestion intelligente des éclairages via des éclairages automatiques
- L'automatisation du système thermique (climatisation/chauffage) avec blocage de la climatisation dès l'ouverture des fenêtres
- L'installation d'éclairage LED (durée de vie 40 fois plus longue que des ampoules à incandescence ; consomme jusqu'à 5 fois moins d'énergie pour un même niveau d'éclairement par rapport à certaines sources traditionnelles
- La mise en place de cloisons anti-bruit dans les opens space

FAVORISER UNE MOBILITÉ PLUS RESPONSABLE

Avec une flotte de 180 véhicules de fonction et de service, la réduction des émissions de CO_2 s'est imposée comme une évidence pour le groupe. Nous le constatons dans notre quotidien. De nombreuses solutions de transports alternatifs voient le jour (vélos et trottinettes en libre-service, co-voiturage...) et permettent aux usagers de gagner de précieuses heures tout en réduisant leur impact environnemental.

En s'inspirant de ces nouveaux modèles, le Groupe Hub One met en place des mesures pour limiter les déplacements professionnels et sensibiliser les collaborateurs à la conduite responsable grâce à :

- l'élaboration d'une charte conducteur responsable
- la promotion de l'éco-conduite auprès des collaborateurs
- une flotte automobile intégrant des véhicules émettant en moyenne 91g de CO2/km
- 100% de nos véhicules de service sont équipés d'une solution d'autopartage (périmètre télécom)
- la création de parkings à vélo
- la promotion de la plateforme de covoiturage R'Pro'covoiturage » en Ile-de-France.

› *EN 2018, LA CONSOMMATION PAR VÉHICULE S'EST ÉLEVÉE À 1 187 LITRES DE CARBURANT (STABILITÉ PAR RAPPORT À 2017).*

Aujourd'hui, l'un des objectifs de Hub One est de réduire significativement ce chiffre pour les années à venir. Avec cette ambition, le groupe encourage ses collaborateurs à utiliser autant que possible les transports en commun, le covoiturage et les services des plateformes aéroportuaires du groupe ADP.

Dans le but de lutter contre la pollution de l'air et rendre la plateforme aéroportuaire plus accessible, Hub One a rejoint en 2016 le Plan de Mobilité Inter-Entreprises (PMIE) de Roissy CDG avec l'association R'Pro'Mobilité aux côtés de 9 grands groupes (Air France, Groupe ADP, Fedex, La Poste, Keolis, DHL, Bolloré Logistics, Aéroville, Hub Safe).

En 2018, le Groupe a élaboré à la suite d'un baromètre de déplacement, un plan de Mobilité pour sa Division Mobility située à Lyon (Dardilly).

Parmi les nombreux avantages qu'offre le groupe à ses collaborateurs, Hub One mise sur l'électrique pour les déplacements en proposant :

- *Une flotte automobile composée de 12 véhicules hybrides et électriques*
- *18 bornes de recharge installées en 2017 sur nos sites de Roissy et Dardilly*
- *Une subvention de 1 000 euros pour l'achat d'un véhicule électrique (périmètre télécom)*
- *Des tarifs préférentiels pour tout achat de vélos électriques via le Groupe ADP*

Défi covoiturage 2018 avec Boogi, des collaborateurs mobilisés et des heureux gagnants

Nos collaborateurs, acteurs de notre démarche environnementale

Chaque année depuis 2011, Hub One organise les Trophées du Développement Durable. Le principe est simple : les collaborateurs proposent des projets en lien avec les enjeux RSE de l'entreprise en faisant preuve d'ingéniosité et de créativité. Hub One sélectionne ensuite une initiative écologique et une initiative sociétale pertinentes, puis les met en œuvre.

LES ÉCO-GESTES : CHAQUE GESTE COMPTE

Pour renforcer notre engagement écologique en interne, nous avons également mis en place une politique de sensibilisation sur les éco-gestes à l'attention de tous les collaborateurs de Hub One.
L'objectif ? diffuser des astuces efficaces pour diminuer simplement son empreinte écologique et montrer que chacun peut avoir un rôle à jouer, en adoptant de nouveaux réflexes.

Malgré les outils digitaux, l'ADEME considère qu'un salarié consomme en moyenne 70 à 85 kg de papier par an. Pour Hub One, qui emploie 500 personnes, le recyclage des déchets est un enjeu de taille.

Depuis 2012, le groupe travaille ainsi 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/carton notamment, mais aussi des gobelets, des piles, des bouchons et des cartouches d'encre usagés.

Au quotidien, Hub One favorise les bonnes pratiques concernant les impressions et la consommation de papier en :

- *MUTUALISANT DES IMPRIMANTES AVEC DES PÔLES D'IMPRESSION PAR ÉTAGE*
- *SUPPRIMANT LE ROUTAGE DES IMPRESSIONS NON DÉSIRÉES*
- *PARAMÉTRANT 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 MIRA.** L'association MIRA France offre des chiens guides à des jeunes aveugles de 12 à 20 ans et facilite ainsi leur insertion scolaire, universitaire, professionnelle et sociale.

Grâce à des entreprises adaptées qui conjuguent parfaitement enjeux sociétaux et environnementaux, nous avons pu recycler 5 tonnes de papier durant l'année 2018 et 454 kg de gobelets.

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

En s'associant à des structures promouvant l'économie circulaire, Hub One limite le gaspillage des matières premières et des sources d'énergies non renouvelables.

En décembre 2018, les collaborateurs Hub One et du Groupe ADP ont participé à une grande collecte de jouets en faveur de l'association Rejoué. Cette association offre une seconde vie aux jouets collectés, encourage la consommation alternative, et accompagne ses salariés dans un parcours d'insertion personnalisé. Les jouets seront vendus 50 à 70% moins chers que le prix d'origine à des familles dans le besoin.

Les indicateurs Hub One

DOMAINES	INDICATEURS	UNITÉS	GROUPE HUB ONE 2018	GROUPE HUB ONE 2017	ÉVOLUTION	CODE GRI	ODD*	Réf.
ÉCONOMIE	Chiffre d'affaires global réalisé	M€	155	154	↗ 0,6%	EC		p. 3
RESSOURCES HUMAINES	Effectif total (CDI, CDD, apprentis, professionnalisation)	Nb	502	447	↗ 12,3%	LA1		p. 31
	Nombre de télétravailleurs	Nb	264	179	↗ 47,4%	LA1	Travail décent & croissance économique	p. 31
	Nombre total d'embauches hors contrats particuliers (CDI, CDD)	Nb	75	69	↗ 8,7%	LA2	Travail décent & croissance économique	p. 31
	% du budget formation de la masse salariale brute imposable (MSBI)	%	4,65	4,28	↗ 8,6%	LA10	Éducation de qualité	p. 21
	Nombre de travailleurs handicapés	Nb	8	7	↗ 14,3%	LA13	Inégalités réduites	
	Montant de la taxe AGEFIPH	€	50 684	64 582	↘ 21,5%	LA13	Inégalités réduites	p. 36
	Moyenne d'âge	années	40	40	= /	LA13		
	Taux de féminisation	%	27,4	27,3	= /	LA13	Égalité entre les sexes	p. 23
	Taux de séniors	%	33	28,4	↗ 13,9%	LA13	Inégalités réduites	p. 23
	Nombre d'accident de travail	Nb	7	7	= /	LA7	Bonne santé & bien-être	
	% de salarié ayant effectué un entretien annuel d'appréciation	%	98	95	↗ 3,1%	LA8		p. 21
	Nombre de mobilité interne	Nb	16	6	↗ 166,7%	LA2		
ENVIRONNEMENT	Bilan d'émissions en Co^2	t Co^2/an	947	901	↗ 5%	EN7	Lutte contre le changement climatique	p. 37
	Consommation énergétique des Datacenters	Kwh	1 238 545	1 638 964	↘ 24%	EN5	Industrie, innovation & infrastructure	p. 40
	Masse totale de DEEE collectée	kg	8 123	9 826	↘ 17,3%	EN22	Lutte contre le changement climatique	p. 39
	Nombre d'appareils reconditionnés	Nb	887	1 011	↘ 12,3%	EN22	Consommation & production responsable	p. 39
	Nombre de véhicules éléctriques/hybrides	Nb	12	12	= /	EN16	Consommation & production responsable	p. 42
	Co^2 moyen de la flotte de véhicules	g de Co^2/km	91	98	↘ 7,1%	EN22	Lutte contre le changement climatique	p. 42
COMPORTEMENT SUR LES MARCHÉS	Montant des achats effectués auprès du secteur protégé	€	111 501	73 025	↗ 52,7%	HR1	Inégalités réduites	p. 36
	Montant des achats réalisés en éco-recyclé	€	329 200 €	179 079 €	↗ 83,2%	EN30	Consommation & production responsable	p. 37
	Montant des achats réalisés en PME / TPE	M€	30,1	45,5	↘ 33,8%	EC6	Travail décent & croissance économique	
	Note des fournisseurs évalués en RSE / 100	Nb	52,3	*Changement de référentiel d'évaluation*		HR1	Travail décent & croissance économique	
	Taux de satisfaction annuel clients	%	85	85,5	= /	HR1		p. 16
	Taux de disponibilité de service pour nos clients	%	99,95	99,95	= /	EC6	Industrie, innovation & infrastructure	p. 16
SOCIÉTAL	Montant des dons en mécénat	€	28 655	30 474	↘ 5,9%	PR3		
	Structures aidées (associations)	Nb	9	10	↘ 10%	EC1		p. 3
GOUVERNANCE / ÉTHIQUE	Taux de collaborateurs formés sur le code de deontologie	%	100	100	= /	SO3	Paix, justice & institutions efficaces	
	Nombre d'alerte rapporté par le médiateur achats	Nb	0	0	= /	SO3	Paix, justice & institutions efficaces	

** Objectifs de Développement Durable*

2018

Rapport RSE

HUB ONE S.A. CONTINENTAL SQUARE 1
BÂTIMENT MERCURE
2, PLACE DE LONDRES
93290 TREMBLAY • FRANCE

HUB ONE MOBILITY S.A.S
5, ROUTE DE PAISY
69570 DARDILLY • FRANCE

GROUPE ADP

Hub One, SA au capital social de 41 136 840 euros - RCS BOBIGNY
437 947 666 - TVA : FR 29 437 947 666
Hub One Mobility SAS au capital social de 534 560 euros
Conception : Comeen - Crédits photos : ©Shutterstock / Gettyimages

Hub One
Une connexion d'avance