



2019
**RAPPORT
RSE**

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| ÉDITORIAL | 5 |
| LE GROUPE HUB ONE | 6 |
| Nos expertises métiers | 8 |
| Notre gouvernance et nos valeurs | 10 |
| Transparence & éthique des affaires | 12 |
| Gestion des risques et systèmes d'information | 14 |
| HUB ONE : UN ACTEUR IT ENGAGÉ DANS UNE DÉMARCHE RSE | 16 |
| Les enjeux RSE du Groupe Hub One | 18 |
| 16 engagements RSE et des objectifs clairs | 22 |
| La RSE au cœur de l'organisation de Hub One | 24 |
| Parties prenantes et outils de dialogue | 26 |
| CONTRIBUER À AMÉLIORER TANT LA PERFORMANCE DES ENTREPRISES QUE LA QUALITÉ DE VIE PROFESSIONNELLE | 28 |
| Des solutions qui facilitent les conditions de travail | 30 |
| Digitalisation et bien-être des collaborateurs | 32 |
| La diversité, vecteur de performance | 34 |
| GARANTIR L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE | 36 |
| Une infrastructure télécom performante, redondée & sécurisée | 38 |
| Un service client Mobility proactif, supervisé & agile | 40 |
| Des données clients protégées et supervisées face aux cyber menaces | 41 |
| Des collaborateurs experts dans leurs domaines | 44 |
| RÉDUIRE DE MANIÈRE PRAGMATIQUE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT | 46 |
| Des solutions IT for green | 48 |
| Ondes électromagnétiques : un devoir de vigilance | 50 |
| Réduction de notre empreinte environnementale | 52 |
| Des collaborateurs, acteurs de notre démarche environnementale | 58 |
| FACILITER LES RELATIONS AVEC NOS PARTIES PRENANTES | 60 |
| La satisfaction de nos clients : une priorité | 62 |
| Les relations avec nos fournisseurs et sous-traitants : une relation de confiance | 64 |
| Data responsable et protection des données : un engagement auprès de nos parties prenantes | 66 |
| Enjeux sociétaux : nos collaborateurs se mobilisent | 68 |
| INDICATEURS | 70 |

ÉDITORIAL

GUILLAUME DE LAVALLADE,
DIRECTEUR GÉNÉRAL GROUPE HUB ONE



« HUB ONE, UN ACTEUR NUMÉRIQUE RESPONSABLE DONT LES ACTIVITÉS SONT EN PHASE AVEC LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET SOCIÉTAUX D'AUJOUR'HUI »

Dans un contexte d'innovations technologiques permanentes, de transformation digitale du monde des entreprises, d'une augmentation marquée des usages IT, Hub One, en tant qu'opérateur de technologies digitales, est conscient du rôle qu'il doit jouer aux côtés des autres acteurs pour concevoir des produits et services responsables.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est depuis longtemps un pilier de notre identité. Chaque jour, nous nous mobilisons pour maintenir de grands équilibres écologiques, économiques et sociétaux.

Sur nos trois principaux domaines d'expertise : les télécoms, la mobilité et la traçabilité, la cybersécurité, nous offrons aux entreprises des réseaux fiables à la capacité optimale, des technologies robustes de dernière génération, faciles d'usage et une gouvernance claire des données garantissant ainsi au quotidien l'excellence opérationnelle.

Nos axes stratégiques autour du smart airport, de la 4G/5G professionnelle et de l'industrie 4.0 sont clairement orientés vers la création de valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes. Dans un environnement en mutation rapide, nous accélérons notre croissance par l'innovation et l'inscription dans un projet de société raisonné.

Notre démarche RSE est une démarche d'amélioration continue, une démarche pragmatique, qui vise à réduire l'impact écologique et social des technologies de l'information et de la communication. Pour atteindre cet objectif d'acteur numérique responsable, nous avons la chance de pouvoir nous appuyer sur les 550 collaborateurs du Groupe, poussés par nos valeurs – engagement, proximité, audace - et réunis autour d'ambitions communes.

LE GROUPE HUB ONE



LES CHIFFRES CLÉS 2019

2001
Création de
Hub One



152,4
millions d'€
en 2019



10
agences
régionales



550
collaborateurs



86
embauches
en CDI et CDD



5000
entreprises
clientes



PRINCIPALES FILIALES & PARTICIPATIONS

SYS Dream
Expert reconnu de la cybersécurité

OVELIANE
Éditeur de logiciels de sécurité : OSE

OIKIALOG
Spécialiste dans l'intégration de solutions de sécurité
des systèmes d'information et d'analyse de logs

NOS EXPERTISES MÉTIERS

Hub One est l'opérateur de technologies digitales pour les entreprises et organisations publiques. Acteur de référence de la transformation numérique en univers contraints, Hub One s'appuie sur ses domaines d'expertise : connectivité haut-débit, solutions métiers de traçabilité et de mobilité, IOT en milieu industriel et cybersécurité. Hub One propose le meilleur des technologies au travers de solutions éprouvées et adaptées aux besoins et usages des professionnels.

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



TÉLÉCOMMUNICATIONS

Hub One s'appuie sur son expérience en milieu aéroportuaire pour apporter des réponses sur mesure aux besoins opérationnels critiques et en temps réel, des grands comptes comme des PME. Le Groupe opère des solutions de communications au service de la productivité des entreprises, notamment dans des secteurs complexes. Acteur majeur des technologies de radio professionnelles, nous capitalisons sur des savoir-faire historiques et portons l'innovation au plus près des attentes de nos clients.

TRAÇABILITÉ & MOBILITÉ

Les besoins en matière de mobilité professionnelle et de traçabilité ne cessent de se développer : déplacements professionnels, flex-office, télétravail, implantations multi-sites... Une fois connectés, les collaborateurs peuvent être plus efficaces pour remplir leurs missions quotidiennes en accédant à distance au système d'information de leur entreprise. Nous proposons des solutions logicielles adaptées aux métiers de nos clients grâce à notre compréhension des métiers du transport et de la supply chain.

Nous contribuons, avec nos solutions, à la fluidification de la circulation des données et maximisons la performance des réseaux et la fiabilité des accès.

CYBERSÉCURITÉ

Faillles de sécurité, ransomwares, virus, malveillances, les menaces informatiques qui planent sur les entreprises explosent littéralement. La multiplication des nouvelles technologies et des nouveaux usages (BYOD, Cloud, Mobilité, IoT, etc.), rend les systèmes d'informations plus vulnérables tant de l'extérieur que de l'intérieur... Les risques sont chaque jour plus importants !

Nous nous appuyons sur notre expérience notamment dans le domaine ultra sécurisé du secteur aéroportuaire et plus particulièrement de la connectivité, du LAN et de la mobilité professionnelle, pour vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet d'optimisation de la cybersécurité : Audit, conseil, formation, intégration et infogérance. Nous agissons, au quotidien à vos côtés, pour limiter votre exposition aux menaces et les conséquences techniques et financières hautement préjudiciables pour votre entreprise et sa réputation.

TÉLÉCOM

+100 millions
de connexions Wi-Fi

+8 000
switchs et routeurs

+ 300 km
de fibres optiques en Île-de-France

MOBILITÉ

+330 000
terminaux sous contrats de maintenance

+50 000
réparations de terminaux/an

+ 12 000
équipements supervisés

CYBERSÉCURITÉ

+30
audits sécurité/mois

+1 000
stagiaires formés
à la cybersécurité/an

NOS CERTIFICATIONS

Le groupe Hub One se positionne comme un partenaire agréé et fiable et dispose de plusieurs certifications. Il répond aux demandes de ses clients tout en respectant les exigences des différentes normes.



NOTRE GOUVERNANCE ET NOS VALEURS

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. Le conseil d'administration est régi sous un règlement intérieur qui précise les règles de fonctionnement du conseil d'administration.

EN 2019



Le Conseil d'Administration Hub One s'est réuni 11 fois avec un taux de présence de 82%.

NOS VALEURS

En comptant sur ses 550 collaborateurs, 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



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.



ÊTRE SUR LE TERRAIN ET PROCHE DE NOS COLLÈGUES ET DES PRÉOCCUPATIONS DE NOS CLIENTS.

Grâce à nos sites situés au cœur des hub aéroportuaires et logistiques, à nos 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 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.



OSER ENTREPRENDRE ET PROGRESSER.

Tout progrès naît d'une nouvelle audace. Hub One est jalonné 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.



TRANSPARENCE ET 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 :

- 1. REFUSER PUBLIQUEMENT LA CORRUPTION** sous toutes ses formes et à promouvoir des pratiques intègres et transparentes dans l'ensemble de ses activités
- 2. 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
- 3. ADOPTER LES MESURES CORRECTIVES** afin d'en éviter le renouvellement en cas de défaillance avérée de son dispositif de prévention
- 4. 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.



FORMATIONS, SENSIBILISATIONS ET BAROMÈTRE DU CLIMAT ÉTHIQUE

Au sein de Hub One, le Secrétaire Général est le correspondant éthique et déontologie auprès du Groupe ADP et des collaborateurs. Il est en charge du suivi et de l'animation des mesures nécessaires à la sensibilisation sur ces sujets. En 2019, 92% de nos collaborateurs ont été formés à notre Code de déontologie.

Par ailleurs, pour la deuxième année consécutive, le Groupe ADP et sa filiale Hub One ont réalisé un baromètre du climat éthique. Il a permis d'identifier les sujets éthiques considérés comme prioritaires et d'évaluer le niveau de notoriété du système d'alerte.

Pour les collaborateurs ayant un mandat électif local (conseil municipal, régional...) ou candidat ou inscrit sur une liste répertoriée, une formation animée par l'ONG Transparency International a été proposée. Cette session a abordé les problématiques auxquelles les élus-collaborateurs risquaient d'être confrontés comme le conflit d'intérêts et d'échanger sur d'éventuelles questions éthiques relatives à leur double mission.



MODULE E-LEARNING «ÉTHIQUE ET COMPLIANCE»

En lien avec le Groupe ADP, Hub One a lancé en juillet 2019 un module de formation en E-learning « éthique et compliance » à destination de l'ensemble de ses collaborateurs.

4 modules ont été dispensés :

MODULE 1 : les enjeux éthique et compliance, la lutte contre la corruption, les cadeaux et invitations et les conflits d'intérêts.

MODULE 2 : l'évaluation des tiers.

MODULE 3 : les relations avec l'écosystème : les autorités (paiement de facilitation), les partis politiques, les mécénats et les partenariats.

MODULE 4 : la protection des données personnelles et la concurrence loyale.



GESTION DES RISQUES ET SYSTÈMES D'INFORMATION

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.

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 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 2019, cette démarche comprend :

- Une cartographie des risques macros de l'entreprise
- La gestion de crise et le plan de continuité (PCA)
- Le suivi des risques majeurs
- La maîtrise des risques et le contrôle interne
- L'éthique des affaires
- La réalisation de formation du comité de direction à la gestion de crise

« NOUS AVONS ENGAGÉ DEPUIS FIN 2018 UNE DÉMARCHÉ DE CERTIFICATION ISO 27001 « MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION » SUR LES ACTIVITÉS D'OPÉRATEUR TÉLÉCOM ET DIRECTIONS TRANSVERSES.

Cela a été un projet de grande ampleur qui a mobilisé toute l'entreprise. Si nous devons retenir deux temps forts de notre démarche cette année : ce serait d'une part, la réalisation de la cartographie des risques liés à la sécurité des systèmes d'informations en utilisant la méthode EBIOS Risk manager de l'ANSSI - et ce seulement quelques mois après sa parution - d'autre part, le fait de pouvoir embarquer l'ensemble des collaborateurs dans ce projet. Pour cela nous avons organisé, dans le cadre du mois européen de la cybersécurité, des ateliers thématiques pédagogiques et ludiques autour des thèmes du RGPD, du gestionnaire de mots de pass « Keepass », des bonnes pratiques d'hygiène SSI, etc. Un bilan positif qui nous encourage à réitérer pour les années à venir ».



SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

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 — Adoption d'un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information (COBOSI) 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.

EN 2017 — Lancement d'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 — Mise en place d'un dispositif d'alerte interne en cas d'événements ou d'incidents SSI et sensibilisation des collaborateurs.

EN 2019



FORMALISATION D'UNE NOUVELLE POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (document structurant qui établit un cadre de gouvernance et de gestion pour engager et vérifier le bon fonctionnement de la sécurité de l'information au sein du Groupe), animations autour du mois européen de la cybersécurité et lancement de la démarche de certification ISO 27001, réalisation d'une cartographie des risques SSI et d'un exercice de crise.

**HUB ONE :
UN ACTEUR IT
ENGAGÉ DANS
UNE DÉMARCHE
RSE**



LES ENJEUX RSE DU GROUPE HUB ONE

Le Groupe Hub One place la responsabilité sociétale et environnementale au centre de ses préoccupations depuis 2018. 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.



« UNE POLITIQUE RSE DYNAMIQUE, MÂTURE ET PARTICIPATIVE. »

Le Groupe Hub One a adopté depuis 2008 une politique volontaire et engagée en matière de RSE. Articulée autour des quatre piliers : environnement, comportement sur les marchés, gouvernance et social, notre démarche poursuit les quatre axes d'actions déclinés en 16 objectifs.

Dans l'ensemble de nos actions, nous cherchons à veiller à améliorer la performance des entreprises au travers d'outils digitaux et d'une meilleure qualité de vie professionnelle. Notre conviction est que la technologie doit se mettre au service de la société, que cela soit pour plus de connectivité sur les territoires, plus de connectivité entre les hommes et d'outils numériques facilitant le quotidien ou participant à une meilleure maîtrise de l'impact environnemental.

Soutenue par la Direction Générale et pilotée par la Direction des Ressources Humaines, notre politique RSE s'appuie sur un dialogue permanent avec notre écosystème, des liens forts avec nos parties prenantes, source de créativité et d'initiatives et un engagement social prononcé. La diversité des talents du Groupe permet d'accompagner et de conseiller nos clients dans le choix des meilleures technologies pour leurs activités ».



UNE POLITIQUE RSE EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DES NATIONS-UNIES

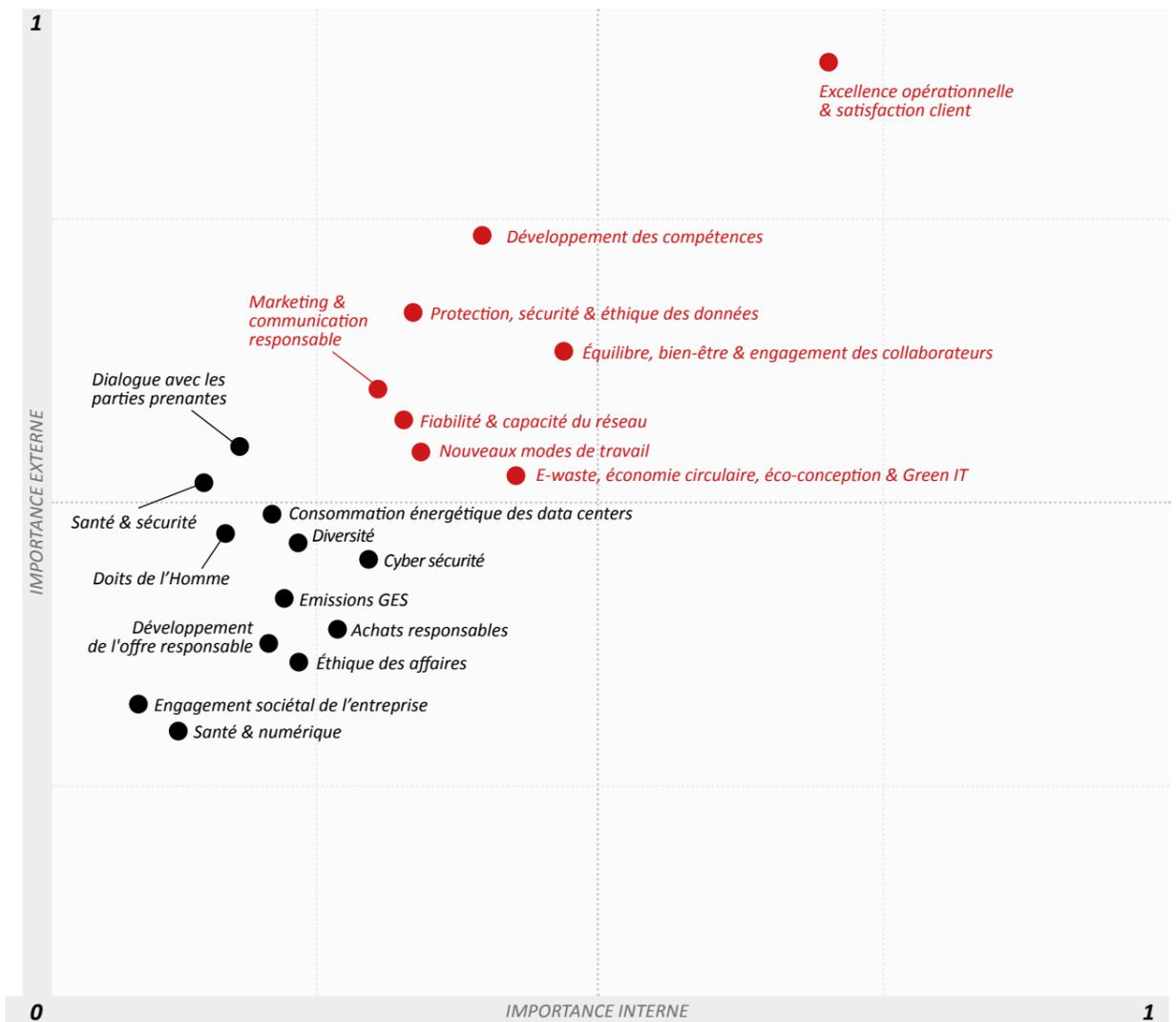
Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) constituent un appel mondial à agir à l'horizon 2030 pour réduire les inégalités, rendre le monde meilleur pour les générations futures et faire en sorte que tous les êtres humains vivent dans la paix et la prospérité. La stratégie de responsabilité sociale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

ÉTUDE DE MATERIALITE ET IDENTIFICATION DES ENJEUX

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, réalisée à partir d'échanges collectifs entre le cabinet de conseil Utopies et nos parties prenantes. Grâce à cette étude, le Groupe a affiné 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.

En mettant en place un dialogue ouvert avec ses parties prenantes, 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 une matrice de matérialité.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ HUB ONE



LES ENJEUX RSE DU GROUPE HUB ONE

NOTRE STRATÉGIE RSE EN 4 AXES

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



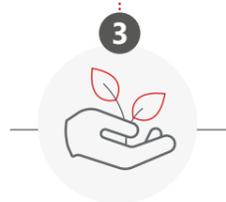
- Marketing et communication responsables
- Développement de l'offre responsable
- Collaborateurs (et nouveaux modes de travail)
- Santé et sécurité au travail
- Diversité

GARANTIR L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



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

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

FACILITER LES RELATIONS AVEC NOS PARTIES PRENANTES



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



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 Vigéo.



ADP EST LE SEUL GROUPE AÉROPORTUAIRE AU MONDE CLASSÉ PARMIS LE GLOBAL 100 DES ENTREPRISES LES PLUS AVANCÉES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.

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

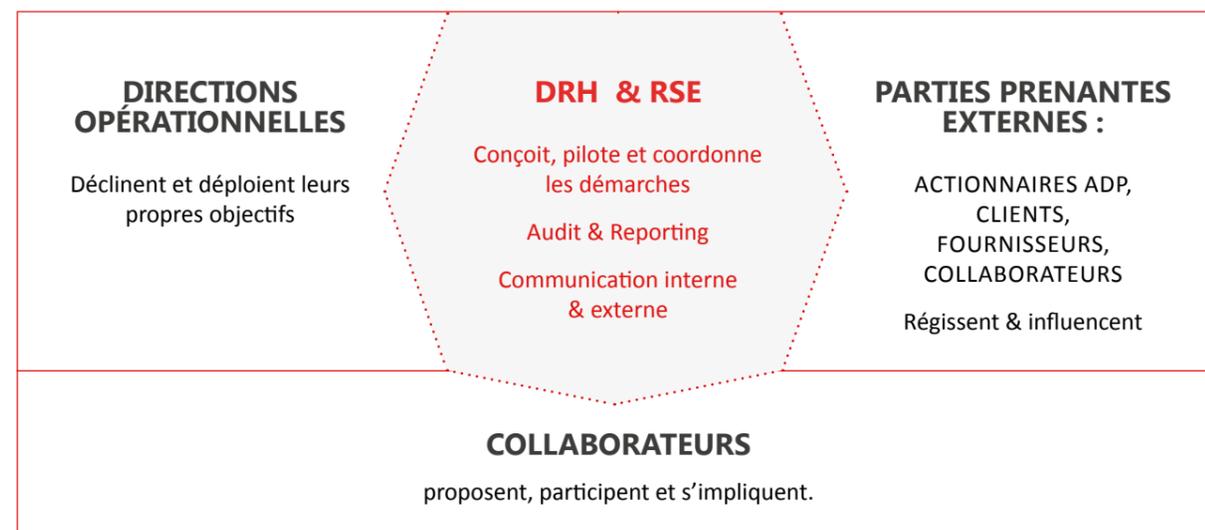
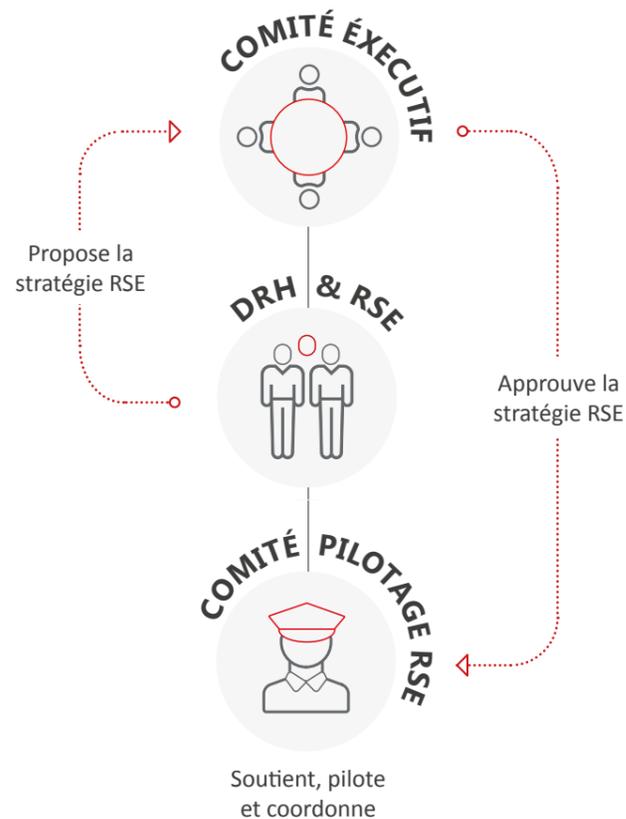
- AXE 1 :** garantir une gouvernance exemplaire
- AXE 2 :** mettre l'humain au cœur de la stratégie
- AXE 3 :** satisfaire tous nos clients
- AXE 4 :** maîtriser et minimiser nos impacts environnementaux
- AXE 5 :** s'assurer de l'éthique et de la responsabilité de nos achats
- AXE 6 :** promouvoir notre engagement sociétal

16 ENGAGEMENTS RSE ET DES OBJECTIFS CLAIRS

| THÉMATIQUES | ENJEUX | OBJECTIFS | INDICATEURS | OBJECTIFS DÉVELOPPEMENT DURABLE |
|---|--|---|--|---|
|  CONTINUITÉ ET QUALITÉ DES SERVICES | <ul style="list-style-type: none"> • Excellence opérationnelle et satisfaction client • Fiabilité et capacité du réseau • Cyber sécurité | <ul style="list-style-type: none"> • Avoir plus de 80% des clients qui recommandent l'entreprise • Communiquer sur les motifs d'insatisfaction des clients et les plans de progrès associés • Garantir une capacité du réseau de plus de 99,97% • Contribuer à relever les défis liés à la cybersécurité en devenant un acteur de référence sur le marché français | <ul style="list-style-type: none"> • Note de recommandation globale des clients (NPS) • Taux de satisfaction client annuel • Nombre d'incidents de cyber attaques déclarés |   |
|  OFFRE ET INNOVATION | <ul style="list-style-type: none"> • Développement de l'offre responsable (dont «Marketing et Communication Responsable») | <ul style="list-style-type: none"> • Développer des solutions innovantes en faveur du Développement Durable, et en particulier de la qualité de vie professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de solutions intégrant des bénéfices RSE |   |
|  ENVIRONNEMENT | <ul style="list-style-type: none"> • E-waste, économie circulaire, écoconception et Green IT • Émissions de GES de l'entreprise • Consommation énergétique des Data center | <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le processus d'économie circulaire pour l'ensemble du Groupe • Être neutre en carbone sur les scopes 1 & 2 en poursuivant la réduction de notre impact global • Optimiser la consommation énergétique de nos data centers | <ul style="list-style-type: none"> • Masse totale de DEEE collectée • Nombre de DEEE vendus aux brokers • Nombres d'appareils reconditionnés • % achats réalisés en éco-recyclé • Bilan d'émission en CO₂ scopes 1 & 2 • Evolution des émissions de CO₂ scopes 1 & 2 • CO₂ moyen de la flotte véhicules • Consommation énergétique des principaux datas centers • Consommation énergétique totale |   |
|  SOCIÉTAL | <ul style="list-style-type: none"> • Achats responsables (dont «Droits de l'Homme») • Protection, sécurité et éthique des données • Engagement sociétal de l'entreprise | <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer des critères RSE spécifiques dans les appels d'offres pour les nouveaux produits et assurer leur vérification • Être certifié ISO 27001 • S'impliquer dans la réussite scolaire des jeunes en difficulté et leur faire découvrir les métiers de l'IT | <ul style="list-style-type: none"> • Obtention de la certification ISO 27001 • % RSE sur les AO • Nombre d'associations oeuvrant pour l'insertion professionnelle et aidées par Hub One • Nombre de collaborateurs engagés dans la démarche sociétale du Groupe • Note annuelle sur l'évaluation RSE des fournisseurs Hub One |   |
|  RH ET MANAGEMENT | <ul style="list-style-type: none"> • Développement des compétences • Diversité • Équilibre, bien-être et engagement des collaborateurs (dont «Nouveaux modes de travail») • Santé et sécurité au travail | <ul style="list-style-type: none"> • Anticiper les parcours professionnels pour mieux accompagner les évolutions technologiques et garantir l'employabilité de nos collaborateurs • Encourager la mixité professionnelle dans les filières techniques • Être une entreprise reconnue pour ses méthodes de travail innovantes favorisant la qualité de vie professionnelle • Poursuivre nos engagements pour la santé et sécurité au travail | <ul style="list-style-type: none"> • % du budget formation de la masse salariale brute imposable (MSBI) • % des salariés formés sur l'effectif total • Nombre d'heure moyen de formation/salarié • Index égalité femme/homme • Taux de féminisation • % de femmes à des postes à haute responsabilité, GRH • % de femmes présentes dans les organes de gouvernance • Taux d'épanouissement lié au baromètre d'écoute sociale • Nombre de télétravailleurs • Taux de fréquence accidents de travail |     |
|  GOVERNANCE | <ul style="list-style-type: none"> • Dialogue avec les parties prenantes • Ethique des affaires | <ul style="list-style-type: none"> • Développer un dialogue de qualité avec nos parties prenantes • Faire de chaque collaborateur un acteur de l'éthique du Groupe • Nombre d'alerte éthiques | <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de collaborateurs formés en e-learning sur le code de déontologie • Nombre et pourcentage de collaborateurs sensibilisés et formés à la RGDP • Nombre d'alertes éthiques |  |

LA RSE AU COEUR DE L'ORGANISATION DE HUB ONE

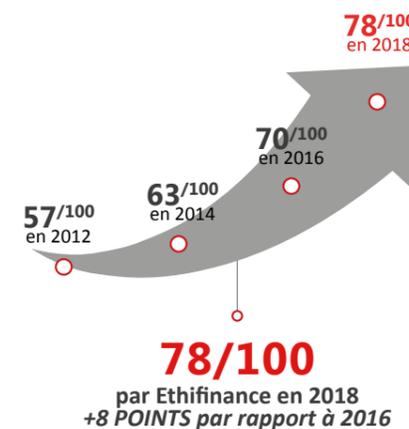
Placée directement sous la Direction des Ressources Humaines & RSE, notre organisation RSE est pilotée de façon transverse par un membre du Comité de direction. De ce fait, les problématiques environnementales et sociétales occupent une place importante dans la stratégie du groupe.



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. Le groupe vise une note de 80/100 pour sa notation extra financière de 2020.



- 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



76/100
par EcoVadis

Le groupe Hub One est évalué chaque année en qualité de fournisseur par la plateforme de notation ECOVADIS. En 2019, 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.

PARTIES PRENANTES ET OUTILS DE DIALOGUE

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 | <ul style="list-style-type: none"> • Enquête annuelle de satisfaction client • Enquêtes ponctuelles de satisfaction • Showroom à Roissy CDG et 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 |
|  SALARIÉS, COMITÉS D'ENTREPRISE, ORGANISATIONS SYNDICALES | Intranet Journal interne Newsletters 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 |
|  FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS | Site Internet Accès au CRM Salons professionnels Colloques Conférences Plateforme achats 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 |
|  PARTENAIRES FINANCIERS FILIALE À 100% DU GROUPE ADP | 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 | 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 |
|  SOCIÉTÉ CIVILE | Site Internet Presse | <ul style="list-style-type: none"> • Forums et salons professionnels • Partenariats associatifs | <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 |

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



DES SOLUTIONS QUI FACILITENT LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Le Groupe Hub One développe différentes solutions en télécommunications et traçabilité/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 emboîtables, 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.

CHARTRE D'ENGAGEMENT DES OPÉRATEURS WIFI

Hub One a signé en décembre 2019 la Charte d'engagement des opérateurs Wi-Fi pour un service de qualité. Les entreprises membres d'InfraNum apportent leur caution et témoignent de leur engagement solidaire pour le développement de réseaux Wi-Fi publics.



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). De nouvelles actions ont pu voir le jour :

1. **ACCORD SUR LE DROIT À LA DÉCONNEXION ET SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL.** enquête de perception sur l'usage des outils numériques avait été réalisé auprès de l'ensemble des collaborateurs du groupe afin de connaître leurs pratiques et de pouvoir déterminer ensuite les actions à mener.
2. **EN 2019, 56% 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 avec la possibilité de télétravailler 1 jour/semaine.
3. **MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME BIEN-ÊTRE** de relaxation, de shiatsu, de do in, de sophrologie dispensés par des professionnels
4. **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.



DIGITALISATION ET BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

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

En 2019, nous avons installé à Roissy et Orly un espace de relaxation « Bulle détente » constitué d'une décoration zen, d'un diffuseur d'huiles essentielles, d'un fauteuil massant, d'un hamac et d'un coussin Waff© pour permettre aux collaborateurs de pratiquer des séances de relaxation et d'étirements.



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, ...

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 depuis 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.

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 le Hub One Lab. 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. 10 projets innovants ont pu naître de cette démarche et viennent enrichir notre portefeuille d'offres et de services.



EXPÉRIMENTATION DE RÉALITÉ VIRTUELLE EN 2019

En 2019, le Pôle Innovation de Hub One a installé un spot pour expérimenter un cas d'application de réalité virtuelle. Au travers d'un casque Oculus Go et d'une application, Hub One a pu présenter dans ses espaces d'accueil clients son univers « Digital technologies » et notamment sa solution IoT développée pour le secteur du transport ferroviaire.



HUB ONE : PARTENAIRE D'ALACRITÉ, INCUBATEUR DE JEUNES POUSSÉS

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 identifiés auprès de leurs clients.

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.

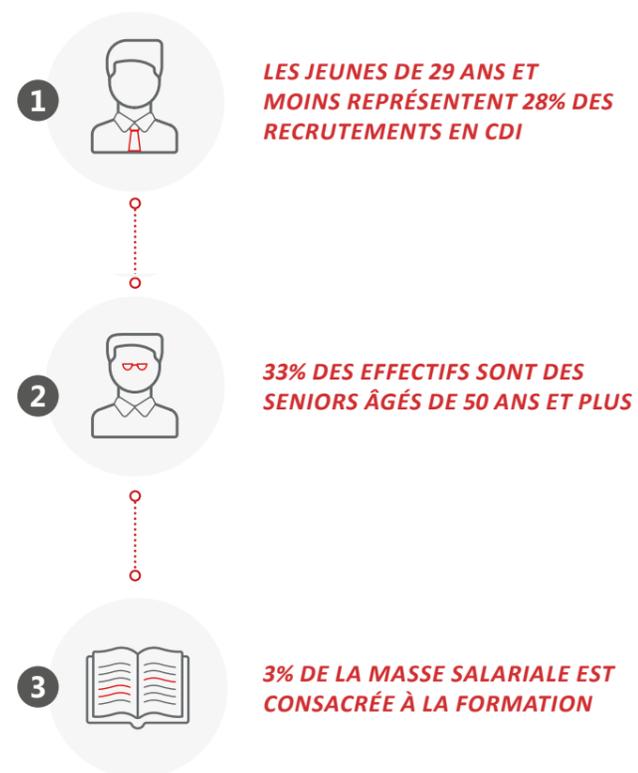
Nous avons engagé depuis plusieurs années une démarche volontaire pour promouvoir l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité dans tous les secteurs et les niveaux de l'entreprise.

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.

Le Groupe Hub One a entrepris depuis 2017 de nombreuses actions en faveur de la diversité notamment le lancement d'un programme de formation destiné à l'ensemble du management sur la diversité, l'intégration du principe de neutralité dans nos règlements intérieurs et le recrutement de jeunes en alternance ou en contrats d'apprentissage. Certains de ces contrats aboutissent d'ailleurs à des postes en CDI.



L'ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES DANS UN UNIVERS MAJORITAIREMENT MASCULIN

En 2019, **28%** de nos effectifs étaient des femmes

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 Egalité Homme/Femme 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.

De plus, 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.

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été déclarée grande cause nationale du quinquennat par le président de la République. A la suite de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel promulguée le 5 septembre 2018, l'égalité salariale entre les femmes et les hommes répond désormais à une obligation de résultats et non plus simplement à une obligation de moyens. Les entreprises doivent mesurer leurs résultats en matière d'égalité salariale entre les femmes et les hommes et assurer la transparence du résultat en le publiant sur leur site.

1. L'écart de rémunération femmes-hommes
2. L'écart de répartition des augmentations individuelles
3. L'écart de répartition des promotions
4. Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité
5. La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations

LE GROUPE HUB ONE A OBTENU LA NOTE DE 81/100 POUR SON INDEX EGALITE FEMME/HOMME EN 2018.

Ce résultat place l'entreprise au-delà du seuil de 75 points identifié comme le minimum à atteindre à un horizon de trois ans. L'entreprise accorde une grande importance à la question de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes qui constitue un axe important de sa politique RH.

81/100
index égalité
Femme/Homme
en 2018



Par ailleurs, depuis 2018 Hub One soutient 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 événements et du parrainage.

En 2019, le Groupe Hub One a participé au Salon de recrutement « Forum Réseaux & carrières au Féminin aux côtés d'ELLES BOUGENT. L'occasion pour les marraines Hub One de faire part de leur témoignage et de leurs conseils. Le Groupe dispose de 4 marraines en 2019.

**GARANTIR
L'EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE**



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.

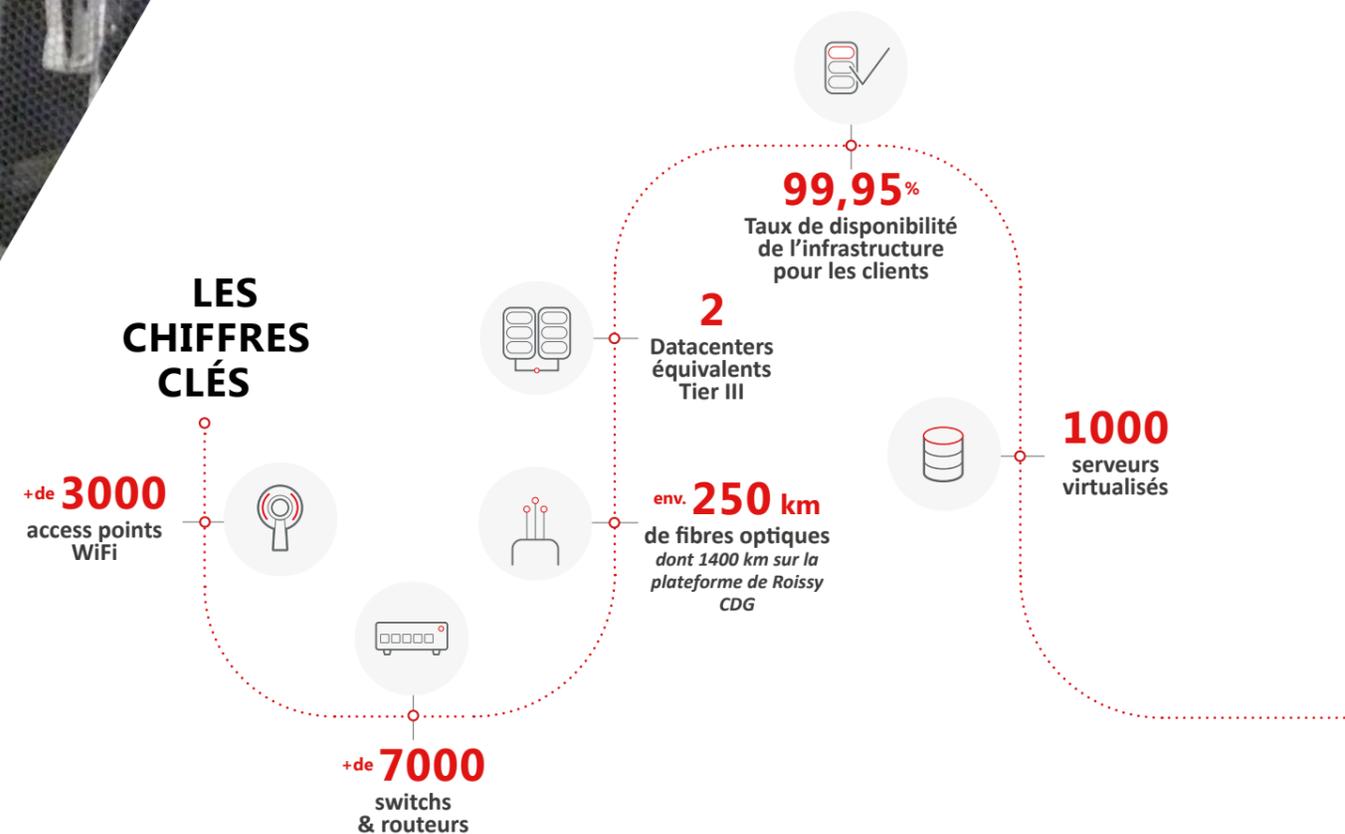
Pour être à la pointe de la technologie et atteindre des niveaux de résilience optimaux, nous mettons constamment à jour nos infrastructures et nos technologies de transport de l'information (WDM, xWDM, IP/MPLS). Cette exigence nous amène à veiller aux performances de nos infrastructures, et notamment 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'Île-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.



UN SERVICE CLIENT MOBILITY PROACTIF, SUPERVISÉ & AGILE

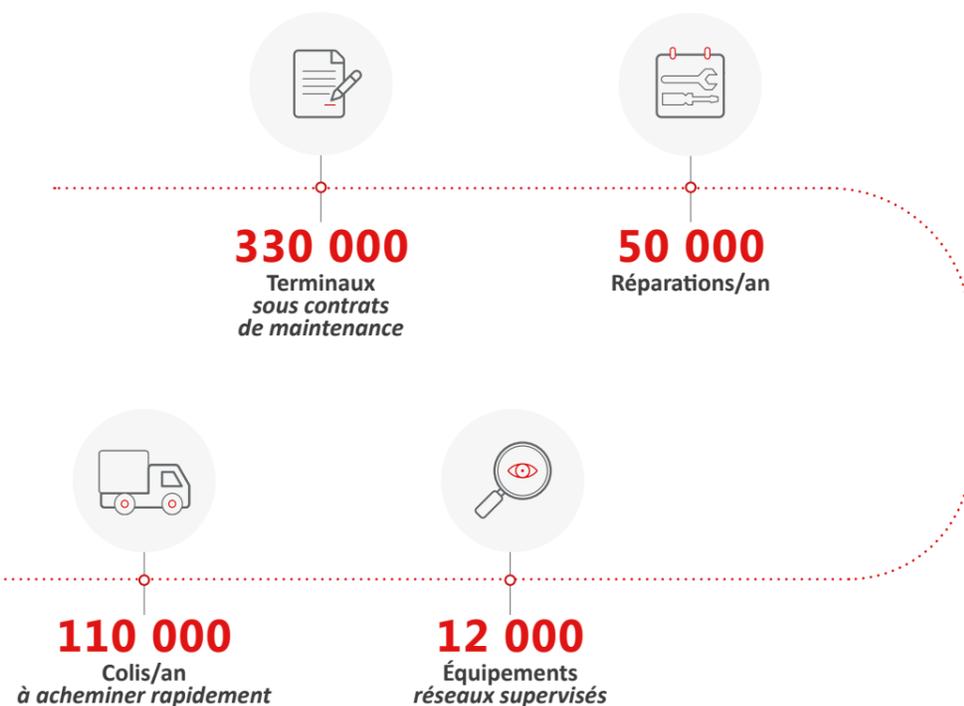


Avec plus de 330 000 terminaux sous contrat de maintenance, le service client Mobility joue un rôle essentiel dans la continuité de service de nos clients issus des secteurs logistique, transport, grande distribution. Nous faisons de la maintenance proactive et de la veille en surveillant leurs infrastructures.

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 qu'en cas d'incident technique nos clients subissent 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.

LES CHIFFRES CLÉS



DES DONNÉES CLIENTS PROTÉGÉES ET SUPERVISÉES FACE AUX CYBER MENACES

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.

Avec l'acquisition de Sysdream en 2018, expert reconnu de la cybersécurité certifié PASSI (Prestataires d'audit de la sécurité des systèmes d'information), certification délivrée par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information, le Groupe Hub One a pour ambition de devenir un acteur de référence dans le domaine de la cybersécurité.



• L'AUDIT

Nos experts accompagnent les entreprises dans l'évaluation du niveau de sécurité de leur système d'information. Une première phase d'observation et d'analyse permet de connaître le niveau de maturité en cyber sécurité. Une fois les points forts et d'amélioration identifiés, nos experts proposent un plan de transformation adapté. **#ÉVALUER**

• LA FORMATION ET LE CYBER ENTRAÎNEMENT

Nous proposons un accompagnement personnalisé pour former et sensibiliser les équipes à tous les échelons de leur organisation. Une formation certifiante ou non, sur l'un de nos 42 programmes, adaptés à tous les niveaux et souvent plus de 70% de mise en pratique. Le cyber-entraînement vient renforcer les connaissances de manière ludique, grâce à notre plateforme de formation « MALICE ». **#COMPRENDRE**



• LE CONSEIL

De la prise de décision à la réalisation, nos consultants accompagnent les entreprises tout au long de leurs projets de transformation de sécurité numérique. **#ACCOMPAGNER**

DES DONNÉES CLIENTS PROTÉGÉES ET SUPERVISÉES FACE AUX CYBER MENACES

La division Cybersécurité du Groupe Hub One, Sysdream, accompagne nos clients sur une large gamme de solutions axée sur l'audit technique et organisationnel, l'analyse de logs, la formation ainsi que le cyber-entraînement. En termes de protection des infrastructures, nous proposons l'implémentation d'un SOC - Centre Opérationnel de sécurité. Spécialiste de la sécurité offensive, nous sommes certifiés CISSP, CEH, QSA PCI DSS, CHFI et PASSI.

LANCEMENT DU SOC - CENTRE OPÉRATIONNEL DE SÉCURITÉ

Un service de supervision continue et en temps réel de cybersécurité à destination des Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI)

Le groupe a développé une offre SOC complète qui permet d'anticiper, de détecter et de réagir en temps réel aux menaces cyber en supervisant la sécurité du système d'information. La prestation inclut un audit de sécurité, l'installation du dispositif technique, la supervision et le contrôle de sécurité du système d'information, ainsi que l'intervention en cas d'incident. Il allie l'expertise de Hub One en matière d'exploitation des réseaux sensibles au savoir-faire de Sysdream en sécurité offensive.

Ce qui fait du SOC Sysdream une offre unique sur le marché :

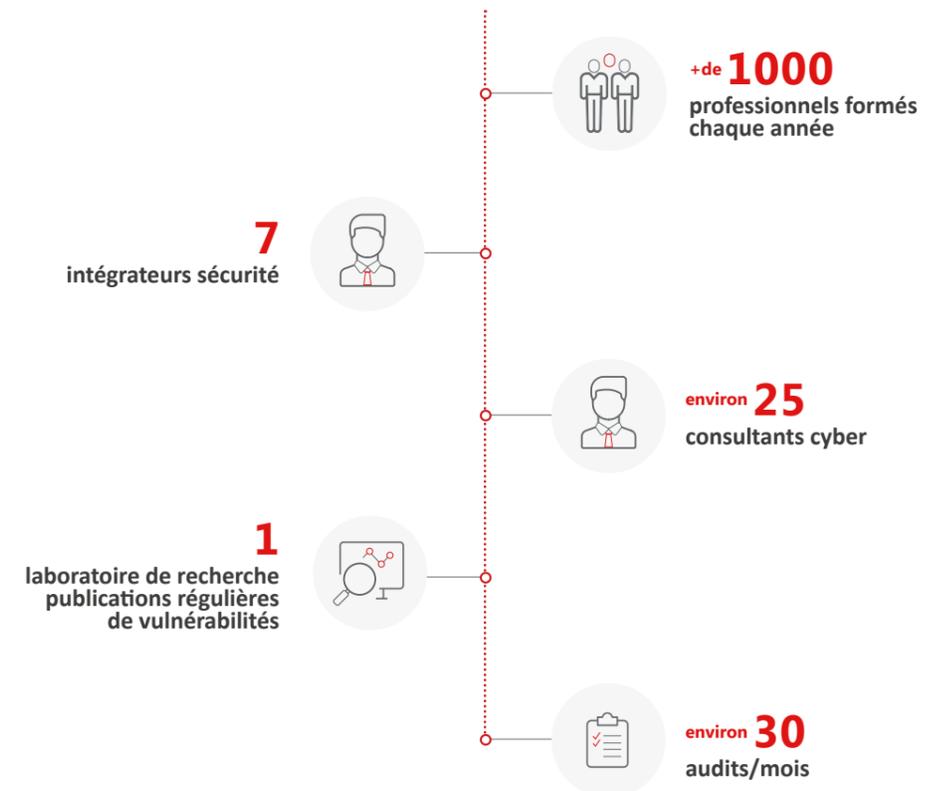
1. Notre expérience en sécurité offensive basée sur nos prestations de tests techniques, nos formations et notre laboratoire de recherche et développement
2. Notre approche novatrice de l'implémentation d'un SOC qui prévoit avant tout, l'appropriation des usages client par nos équipes
3. Notre infrastructure technique hébergée dans nos datacenters, dans les zones aéroportuaires de Roissy et Orly, bénéficiant de la résilience et de la sûreté des zones sécurisées aéroportuaires
4. Une solution sur mesure garantissant un niveau de conformité de 100 % vis à vis des cahiers des charges de nos clients
5. Notre projet de qualification PDIS à partir de 2020



« FACE À LA RECRUESCENCE DES MENACES ET À L'AUGMENTATION DES COÛTS D'INCIDENTS DE SÉCURITÉ ... ,

... nos clients ont aujourd'hui besoin de s'appuyer sur un partenaire de choix capable de les accompagner dans la supervision continue de la sécurité de leur système d'information. Le marché des ETI était dans l'attente d'une offre de cybersécurité As a Service conçue spécialement pour répondre à leurs attentes. »

LES CHIFFRES CLÉS



HACK IN PARIS



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.

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 ET PARCOURS DE CARRIÈRE

Afin de mieux répondre aux nouveaux besoins clients liés à la transformation numérique des entreprises, la formation constitue un levier primordial pour le Groupe Hub One pour développer de nouvelles compétences. Cette dernière 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 :

1. un référentiel des métiers et des compétences
2. une grille de compétences pour identifier les savoirs, savoir-faire, savoir-être et identifier les évolutions
3. un entretien annuel d'appréciation et entretien de carrière. En 2019, 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.



« RELEVÉ LE DÉFI DES COMPÉTENCES ET CONSTRUIRE L'ENTREPRISE DE DEMAIN ! »

Face aux évolutions technologiques et sectorielles - 4G/5G professionnelle, cybersécurité, développement informatique, cloud ou virtualisation - nous accompagnons chaque jour nos collaborateurs en développant leurs compétences et leur employabilité.

En 2019, 3 % de notre masse salariale ont été investis dans la formation professionnelle. Cette année, nous avons mis l'accent sur le développement des compétences techniques et des soft skills (management, démarche commerciale, process Com, prise de parole en public...). Notre conviction est qu'il n'y a pas de croissance d'activité possible sans des collaborateurs engagés, experts dans leur domaine et sachant s'adapter aux changements. Et chez Hub One, favoriser le développement des compétences cela passe aussi par la promotion de la mobilité interne. 44 collaborateurs ont ainsi pu bénéficier cette année d'une évolution professionnelle au sein du Groupe ».

FAVORISER LA MOBILITÉ POUR DÉVELOPPER L'EMPLOYABILITÉ

Hub One intervient dans des secteurs d'activités innovants, à la pointe des technologies qui lui permettent d'offrir des opportunités différentes ainsi que de nombreuses possibilités de mobilité interne. Source de richesse pour l'entreprise et pour le collaborateur, la mobilité participe à la fidélisation de nos collaborateurs qui ont l'occasion d'enrichir leur expérience professionnelle.



9 COLLABORATEURS SUR 10
ont pu bénéficier d'une
formation en 2019.



3,4%
de la masse salariale
a été consacrée
à la formation.



1
formateur interne
à temps plein au sein
du Groupe.

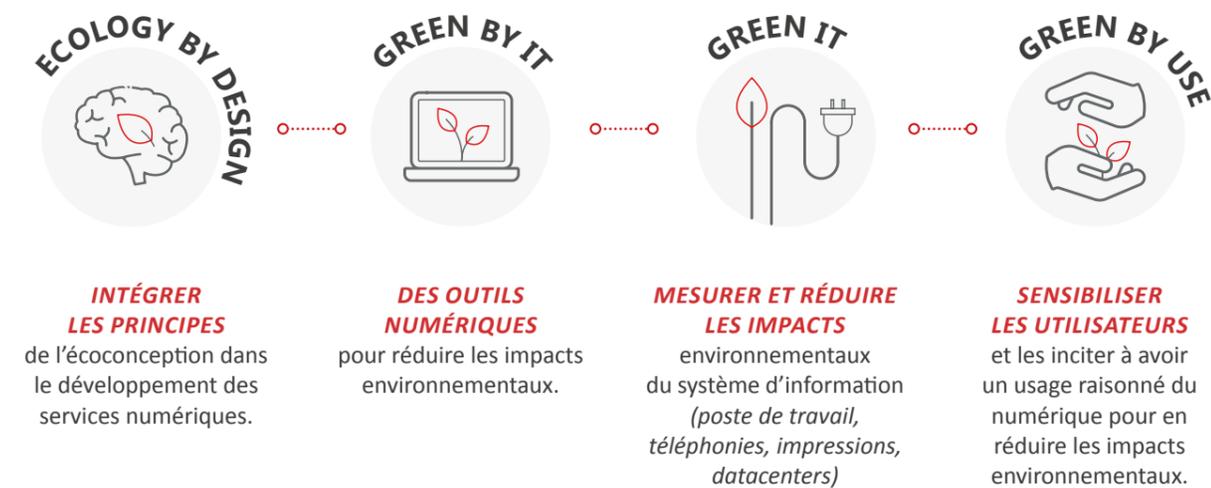
**RÉDUIRE DE MANIÈRE
PRAGMATIQUE NOTRE
IMPACT SUR
L'ENVIRONNEMENT**



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.

Le Groupe Hub One souhaite être un acteur du numérique responsable et agir sur les 4 piliers :



NOS SOLUTIONS IT FOR GOOD

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

Nos solutions permettent de :

1. 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.)
2. Améliorer la gestion des actifs, des biens et des marchandises
3. Réduire les trajets et déplacements de personnels techniques avec les solutions de mobilité (PDA, logiciels applicatifs, supervision de terminaux)
4. Optimiser les consommations énergétiques via l'Internet des objets (IoT)

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 Hub One 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 contribuent à 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 CO₂, 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

Nous avons réalisé une Analyse de Cycle de Vie (ACV) complète sur deux de nos solutions : Hub One Delivery et notre 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.

ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES : UN DEVOIR DE VIGILANCE

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 :

1. d'une ingénierie spécifique
2. de règles de déploiement
3. de mesures de contrôle régulières
4. de relations avec les autres opérateurs
5. d'une veille technologique

UNE RÉFLEXION AUTOUR DE QUATRE PRINCIPES

INFORMER

1



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

RESPECTER

2



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

3



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

4



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

RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

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 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. La consommation énergétique de nos datacenters (5410 et 361) en 2019 est de 1 919 MWh/an.

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).

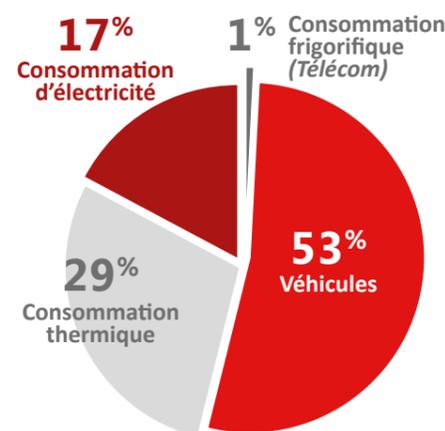
Depuis 2017, le Groupe travaille plus particulièrement sur :

1. La modernisation de ses infrastructures voix, radio, data
2. Le renouvellement de ses équipements batterie (50% du parc) par des batteries nouvelle génération plus économes

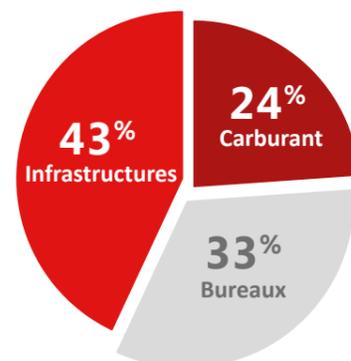
SUPERVISER NOS ÉMISSIONS GES

Depuis 2014, nous réalisons chaque année un bilan des émissions de CO₂ et un bilan énergétique sur l'ensemble du périmètre du groupe.

En 2019, nos émissions de CO₂ représentaient 950 tonnes et notre consommation énergétique était de 8 217 894 Kwh, soit une évolution de +3,4% de la consommation énergétique par rapport à 2018, principalement due à la migration de nouveaux équipements télécom (impliquant la redondance sur un laps de temps d'anciens et nouveaux équipements).



Répartition des émissions de CO₂ du Groupe en 2019 (en %)



Répartition de la consommation du Groupe par usage en 2019 (en kWh)



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). En 2019, le groupe a économisé 15 403 kWh sur le périmètre Télécom et a lancé le déploiement du logiciel sur l'ensemble du périmètre Hub One.



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. Depuis 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. En 2019, ces efforts se sont poursuivis à travers la dématérialisation du remboursement des titres de transport pour les collaborateurs.



AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DE NOS BÂTIMENTS TERTIAIRES

Dans la gestion de ses bâtiments tertiaires - en cas de déménagement ou de rénovation - le Groupe Hub One, en lien avec les gestionnaires et propriétaires de sites, veille à prendre en compte les enjeux liés à la performance énergétique des bâtiments. Ainsi en avril 2017, lors du déménagement de son siège social, Hub One a pu optimiser sa consommation énergétique en travaillant sur :

- 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'éclairage par rapport à certaines sources traditionnelles
- la mise en place de cloisons anti-bruit dans les opens spaces

BREEAM IN USE

En 2019, le bâtiment du siège social Hub One à Roissy a été certifié GOLD BREEAM IN USE. Cette méthode d'évaluation du comportement environnemental des bâtiments est l'équivalent du label HQE. Elle est basée sur la qualité environnementale et sanitaire des matériaux et le confort des usagers.



RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

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 2019 ce sont près de 356 347€ (6%) qui ont été dédiés à l'achat de produits éco-recyclés.

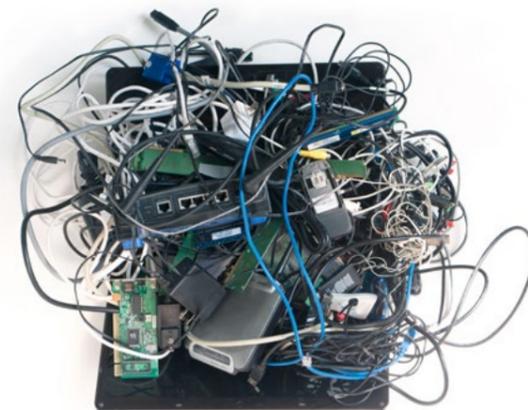


OBJECTIF
DONNER UNE SECONDE VIE À DU MATÉRIEL EN ÉTAT DE FONCTIONNER ET ÉVITER LES GASPILLAGES.

GÉRER NOS DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

Pour une meilleure gestion des DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) 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 CHIFFRES CLÉS DU RECYCLAGE DEEE



23 968^{kg}
Masse de DEEE collectés



2 130
Nombre de DEEE vendus aux brokers

FAVORISER UNE MOBILITÉ PLUS RESPONSABLE

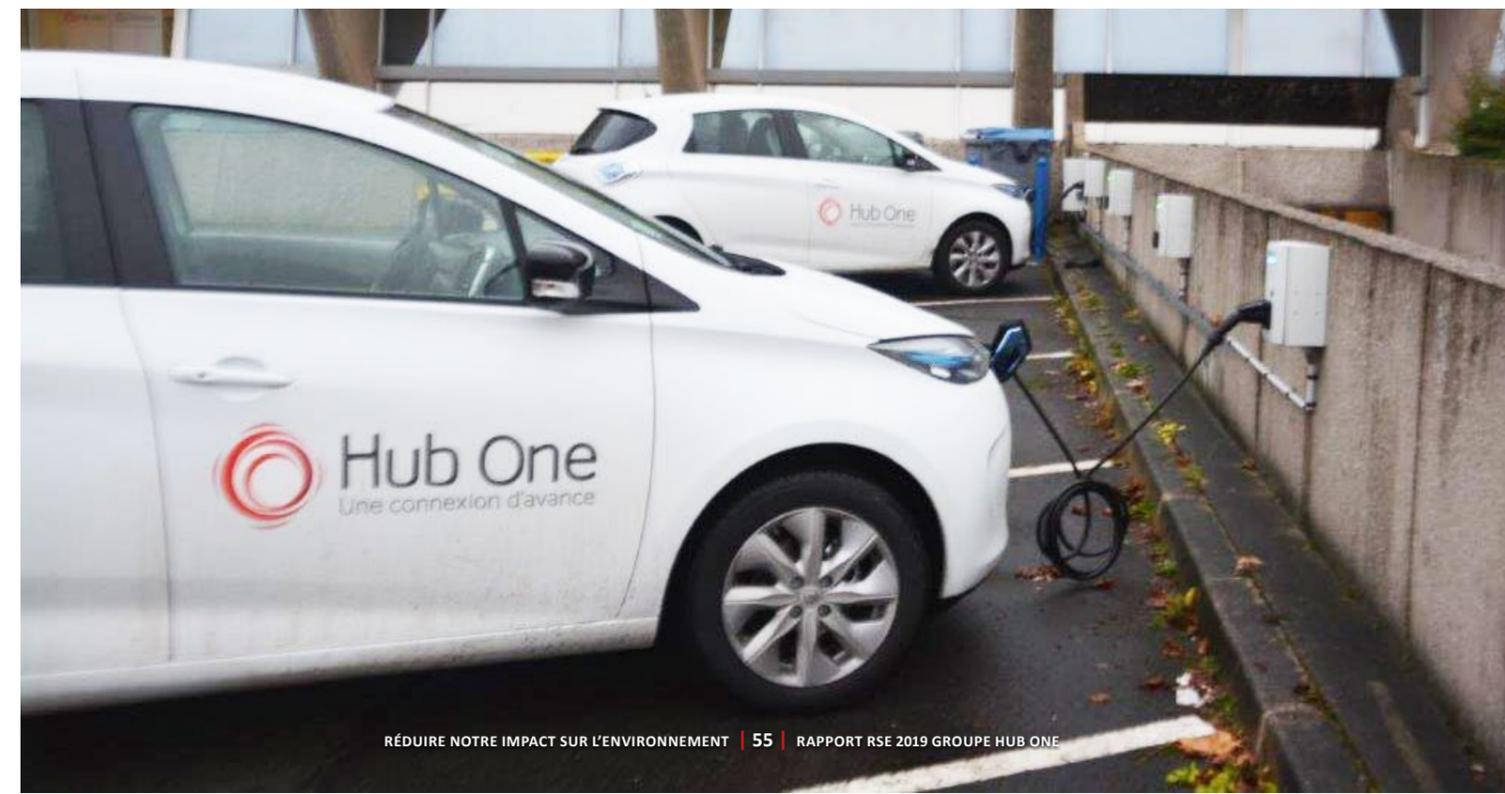
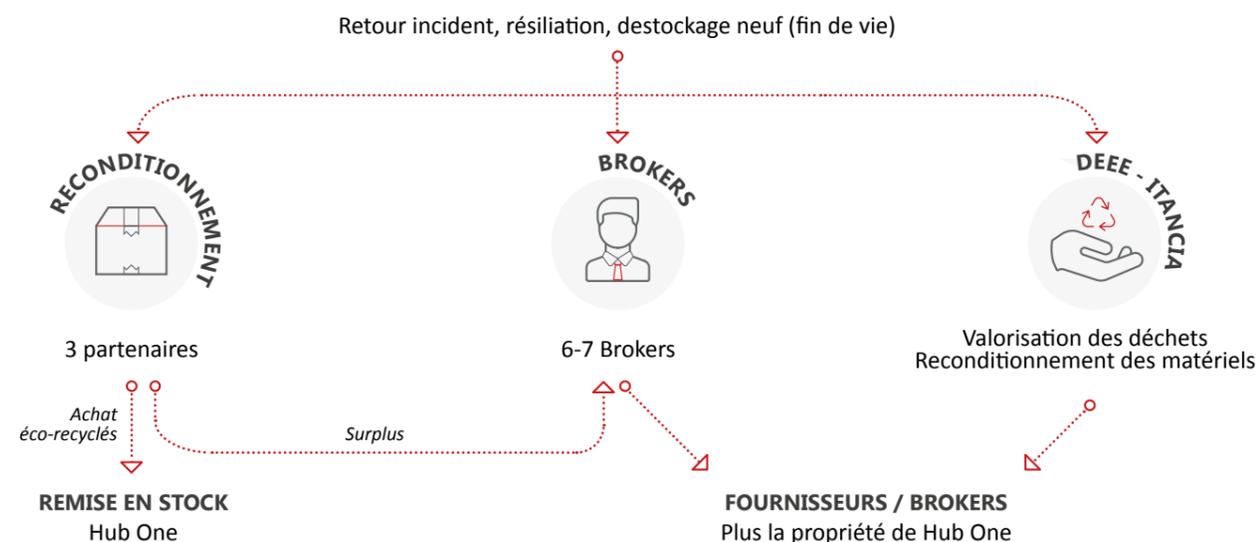
Avec une flotte de 193 véhicules de fonction et de service, la réduction des émissions de CO₂ s'est imposée comme une évidence pour le groupe. Nous le constatons dans notre quotidien. De nombreuses solutions de transports alternatifs voient le jour (vélos et trottinettes en libre-service, co-voiturage...) 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.

CETTE DÉMARCHÉ COMPREND :

- 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 90g de CO₂/km
- 100% de nos véhicules de service sont équipés d'une solution d'autopartage (périmètre télécom)
- 4% de véhicules hybrides et 14% de véhicules électriques parmi la flotte automobile du Groupe
- l'installation de 3 bornes de recharge pour véhicules électriques à Dardilly, 2 à Orly et 32 à Roissy et d'un parking à vélos au siège de Roissy
- une subvention de 1 000 euros brut pour l'achat d'un véhicule personnel électrique
- la promotion de la plateforme gratuite de covoiturage R'Pro'covoiturage en Ile-de-France et de covoiturage Grand Lyon

En 2019, la consommation/véhicule était de **1 071^L** de carburant
-3,3% qu'en 2018

LES DIFFÉRENTES FILIAIRES DE VALORISATION DES DEEE



RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

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.

EN 2016

Afin d'agir pour limiter 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).

EN 2019



HUB ONE A ADHÉRÉ AU PMIE ORLY PRO MOBILITÉ RÉUNISSANT 9 ENTREPRISES IMPLANTÉES SUR LA PLATEFORME AÉROPORTUAIRE DE PARIS-ORLY.

L'objectif de cette association est :

- D'améliorer les conditions d'accessibilité et de déplacements sur la plateforme aéroportuaire de Paris-Orly, de renforcer l'attractivité des transports collectifs publics et d'offrir une alternative à la voiture individuelle,
- De favoriser l'échange de bonnes pratiques entre les entreprises adhérentes sur les questions de mobilité et réduire les déplacements inutiles et accessoires,
- De maintenir et développer les relations avec les différentes instances ou organismes intervenant ou susceptibles d'intervenir directement ou indirectement dans la gestion, l'orientation, le développement de services liés à la mobilité sur la plateforme Paris-Orly,
- De renforcer l'attractivité des transports collectifs publics,
- De renforcer les possibilités d'usage des modes de « circulation douce »,
- De développer un emploi raisonné de l'automobile,
- De fédérer les entreprises dont l'activité s'exerce sur la plateforme Paris-Orly, et qui souhaitent intégrer la démarche PDMIE.



« NOUS RÉFLÉCHISSONS DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES À RÉDUIRE LA PART DES VÉHICULES DIESEL ET ESSENCE DANS NOTRE PARC AUTOMOBILE EN PRIVILÉGIANT NOTAMMENT LE BIOÉTHANOL. »

Cette démarche s'inscrit dans la continuité de notre politique de verdissement automobile initiée depuis 2018, avec l'intégration de véhicules électriques. En 2019, notre parc comprenait 8% de véhicules électriques.

Après une étude sur l'utilisation du bioéthanol pour nos véhicules de service, nous avons constaté qu'un litre de bioéthanol produisait 60% de GES de moins que l'essence. Pour nous, c'était donc un bilan gagnant-gagnant, à la fois environnemental et économique grâce au coût moins élevé de ce carburant. Nous avons commandé cette année une douzaine de véhicules bioéthanol qui seront livrés en 2020 et poursuivi nos investissements sur l'électrique ».

DES COLLABORATEURS, ACTEURS DE NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

LES ÉCO-GESTES : CHAQUE GESTE COMPTE

Pour renforcer notre engagement écologique en interne, nous avons 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 550 personnes, le recyclage des déchets est un enjeu de taille.

Depuis 2012, le groupe travaille ainsi avec des entreprises adaptées en régions 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 usagées.

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

1. Mutualisant des imprimantes avec des pôles d'impression par étage
2. Supprimant le routage des impressions non désirées
3. 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.

RECYCLER ET PARTICIPER À 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. Depuis 2018, les collaborateurs Hub One et du Groupe ADP participent à une 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 sont vendus 50 à 70% moins chers que le prix d'origine à des familles dans le besoin.

EN 2019



LE GROUPE HUB ONE A PARTICIPÉ POUR LA PREMIÈRE FOIS À UNE COLLECTE DE LIVRES AU PROFIT DE RECYCLIVRES, une entreprise éco citoyenne qui donne une deuxième vie aux livres déjà lus. 10% des revenus nets générés par la vente des livres d'occasion sont reversés à des associations et des programmes d'action de lutte contre l'illettrisme comme l'association LIRE ET FAIRE LIRE. Recyclivre travaille avec l'association ARES (insertion de personnes en grande exclusion) pour prendre en charge la gestion de son stock de livres et de leurs expéditions.

INNOVATION PARTICIPATIVE

Chaque année depuis 2011, Hub One organise tous les deux ans, 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.



**RÉDUCTION
DES DÉCHÈTS**

Le groupe Hub One favorise la réduction de l'utilisation des gobelets plastiques en encourageant celle de mugs. Grâce à des entreprises adaptées qui conjuguent parfaitement enjeux sociétaux et environnementaux, nous avons pu recycler 10,2 tonnes de papier durant l'année 2019 et 852 kg de gobelets.

**FACILITER LES RELATIONS
AVEC NOS PARTIES
PRENANTES**



LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS : UNE PRIORITÉ

LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS : UNE PRIORITÉ

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 audité 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.



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.



BAROMÈTRE SATISFACTION CLIENT

En 2019, dans le cadre de son baromètre annuel de satisfaction clients, le Groupe Hub One a souhaité associer l'ensemble de ses collaborateurs au travers d'une enquête dite « Miroir ».

L'OBJECTIF EST DE :

- Recueillir la vision que les collaborateurs Hub One peuvent avoir sur la satisfaction clients en les mettant à leur place,
- Les impliquer et sensibiliser encore plus à la qualité des services qu'Hub One délivre chaque jour.

Le taux de satisfaction en 2019 était de 87% pour le Groupe Hub One (+ 2pts vs 2018).

NOTRE POLITIQUE QUALITÉ EN 2 AXES



L'AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENTS en atteignant l'objectif annuel de taux de satisfaction de 80%



LE RESPECT DES ENGAGEMENTS DU GROUPE délai d'installation et résolution d'incidents



LES RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS : UNE RELATION DE CONFIANCE

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 :



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.

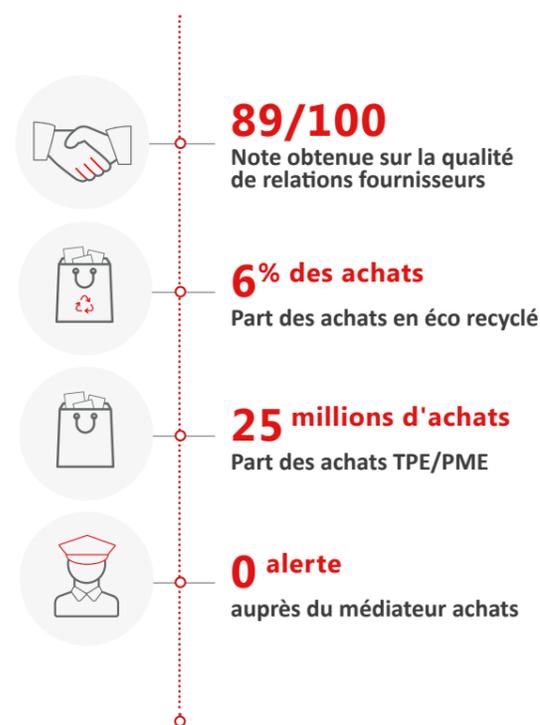
Afin de fournir un cadre de confiance réciproque et développer une relation durable et équilibrée avec nos fournisseurs, le groupe a signé en 2016 la Charte des relations fournisseurs responsables. Cette charte expose aux grandes entreprises 10 bonnes pratiques pour préserver l'intérêt des fournisseurs. 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 :

- | | |
|---|---|
| <p>1. Assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs</p> <p>2. Favoriser la collaboration entre grands donneurs d'ordres et fournisseurs stratégiques</p> <p>3. Réduire les risques de dépendances réciproques entre donneurs d'ordres et fournisseurs</p> <p>4. Impliquer les grands donneurs d'ordres dans leur filière</p> <p>5. Apprécier le coût total de l'achat</p> | <p>6. Intégrer la problématique environnementale</p> <p>7. Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise</p> <p>8. Les achats : une fonction et un processus</p> <p>9. Une fonction achat chargée de piloter globalement la relation fournisseur</p> <p>10. Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs</p> |
|---|---|

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

- Réalisé la cartographie des risques extra financiers (environnementaux, sociaux et de gouvernance) liés aux fournisseurs critiques et stratégiques
- Mené des évaluations RSE auprès de nos fournisseurs critiques et stratégiques
- Pris en compte les impacts de la loi Sapin 2 et du RGPD dans les relations avec nos fournisseurs
- Augmenté la part d'achats de produits éco recyclés et achats en secteur protégé
- Adopté un plan d'actions visant à réduire le taux de dépendance des fournisseurs
- Poursuivi la diversification de nos fournisseurs sur la base de leurs démarches RSE

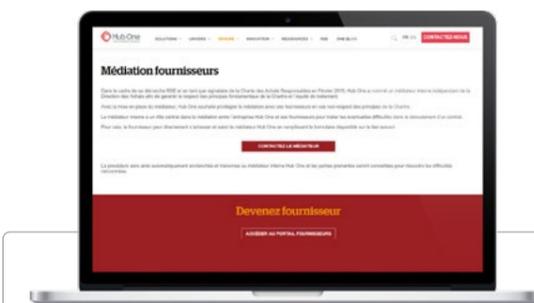


ÉVALUER NOS FOURNISSEURS

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.
- 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.



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 concurrents
- 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

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 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.

DATA RESPONSABLE ET PROTECTION DES DONNÉES : UN ENGAGEMENT AUPRÈS DE 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 sur un plan d'actions permettant de répondre à ces nouvelles exigences avec :

1. La nomination d'un Délégué à la Protection des Données (ou Data Protection Officer « DPO »)
2. La mise en place d'un réseau de Correspondants à la Protection des Données (CDP)
3. L'intégration de la protection des données dès la conception des produits, services et systèmes, aussi connue sous l'expression « Privacy by design »
4. 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)
5. L'obligation de mettre en place les mesures de sécurité appropriée
6. L'obligation d'assistance et de conseil auprès des clients afin qu'ils respectent leurs obligations - droit des personnes, analyses d'impact
7. L'obligation de notifier les violations de données à caractère personnel auprès de la CNIL et des clients

EN 2019



LE GROUPE A FINALISÉ LA MISE EN CONFORMITÉ AVEC LE RGPD en rédigeant une politique de protection des données à caractère personnel qui présente les règles de mise en conformité du groupe, ainsi que les objectifs, le périmètre et les exigences réglementaires. De plus, le groupe a réalisé des audits RGPD et des sensibilisations auprès de ses collaborateurs.



LE RÉSEAU DE CORRESPONDANTS À LA PROTECTION DES DONNÉES

Leurs missions :

- sensibiliser les collaborateurs aux enjeux et règles de la protection des données,
- mettre en œuvre et décliner des outils adéquats (politiques, lignes directrices, procédures et règles de contrôle...),
- alerter le DPD en cas de besoin,
- prendre en charge certaines tâches liées à la protection des données personnelles



« 2019 A ÉTÉ UNE ANNÉE DE STRUCTURATION DE NOTRE DÉMARCHE RGPD AVEC 3 PRINCIPAUX AXES : CONFORMITÉ, PROCESS ET SENSIBILISATION/COMMUNICATION DE NOS COLLABORATEURS.

Nous avons particulièrement travaillé le maillage de notre démarche au travers de la mise en place d'un réseau interne de Correspondants à la Protection des Données (CDP) et mis l'accent sur la communication et la formation de nos collaborateurs, qui se poursuit également en 2020. Le RGPD fait appel à des notions techniques, juridiques et réglementaires complexes. De manière générale, il y a énormément de méconnaissance et d'incompréhension chez les non spécialistes et une attente forte de la part de nos clients sur ce sujet. Cette complexité et la nature même de nos produits & services, éminemment technologiques, fait que nous passons beaucoup de temps en négociation avec nos clients pour les accompagner dans leurs interrogations et identifier avec eux les enjeux liés au RGPD. Le RGPD constitue un chantier en constante évolution, la mise en conformité de Hub One se poursuit en implémentant les nouvelles recommandations formulées par la CNIL, notamment sur les cookies, et en continuant les formations ».

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 2019, 14 COLLABORATEURS ONT PARTICIPÉ À UN TREK DE 4 JOURS AU PÉROU sur le site archéologique Inca du Choquequirao situé à plus de 3000m d'altitude. Ce challenge sportif s'est accompagné d'une mission de solidarité à destination de jeunes péruviens sans logement via l'association Qosqo Maki. L'objectif était de proposer des sorties culturelles et ludiques à ces jeunes et de les accompagner dans leur quotidien. Par ailleurs, pour chaque kilomètre parcouru durant le trek 100€ étaient reversés par Hub One à l'association afin notamment d'améliorer l'accueil des dortoirs.

ADOPTER L'ARRONDI SUR SALAIRE

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 net et éventuellement de verser plus à l'une des trois associations de leur choix soutenues par le Groupe : Vagdespoir (action en faveur des personnes en situation de handicap via les sports nautiques), Fondation d'Auteuil (soutien des jeunes en difficulté) et Rire Médecin (action en faveur des enfants dans les hôpitaux via des clowns professionnels). Hub One double ensuite le montant de l'ensemble des dons dans une démarche de co-solidarité. En 2019 : 3 925 € ont pu être collectés.



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 23 collaborateurs d'apporter soutien et compétences au Bénin, au Zimbabwe, en Patagonie, en Guadeloupe, à Haïti ou au Cameroun. En 2019, une collaboratrice a pu partir au Pérou encadrer des femmes en insertion professionnelle.

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 devenus parrains/marraines de jeunes depuis 2014 et leur accompagnement a permis à 22 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

Depuis 2018, Hub One soutient 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 événements et du parrainage.

En 2019, nos marraines ont participé au Forum Réseaux & carrières au Féminin ELLES BOUGENT afin de conseiller les jeunes femmes dans leur choix d'orientation.

Elles bougent

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. En 2019, le service Logistique Hub One Roissy a choisi de travailler avec une entreprise adaptée « Fastroad » pour des prestations de transport. De même, l'ensemble des collaborateurs peut bénéficier dans le cadre de déplacements professionnels d'un service de transport de personnes effectué par l'EA Fastroad.

Ainsi, en 2019, 142 376€ du budget achat a été alloué au secteur protégé et 35 206€ ont été versés à l'AGEFIPH au titre de l'emploi des personnes en situation de handicap.

LES CHIFFRES CLÉS



9 associations soutenues par le Groupe Hub One parmi lesquelles Nos quartiers ont du talent, Planète Urgence, Fondation d'Auteuil, Rire médecin et Vagdespoir, Elles bougent,...



38 317€ donations en mécénat



« J'AI UNE FORMATION D'INGÉNIEUR AU SEIN DE L'ECE (ECOLE CENTRALE D'ELECTRONIQUE À PARIS) AVEC UNE SPÉCIALISATION TÉLÉCOMS. EN DERNIÈRE ANNÉE, J'AI VOULU AVOIR UNE DOUBLE FORMATION ET J'AI SUIVI UN MBA EN MARKETING MÉDIAS ET COMMUNICATION. JE SUIS PASSÉE D'UN UNIVERS OÙ NOUS ÉTIIONS 13 FILLES SUR 420 À 15 SUR UNE CLASSE DE 20, CELA A ÉTÉ UN CHOC !

C'est tout naturellement que j'ai souhaité devenir marraine ELLES BOUGENT car j'aurais aimé, à l'époque, pouvoir échanger avec des personnes au parcours similaire qui auraient pu répondre à mes questions, m'aiguiller dans certains choix et surtout partager leur quotidien de femmes dans un milieu encore bien trop masculin.

Participer aux événements ELLES BOUGENT, c'est donner de son temps pour partager son expérience, écouter, orienter, semer une ou plusieurs idées mais c'est aussi s'ouvrir à la nouvelle génération qui a tant à nous apprendre. »

INDICATEURS



LES INDICATEURS 2019 HUB ONE

| DOMAINES | INDICATEURS | UNITÉS | GRUPE HUB ONE 2019 | GRUPE HUB ONE 2018 | ÉVOLUTION | CODE GRI | ODD* | Réf. |
|---|--|--------------------------------------|-----------------------|--------------------|-----------|----------|--|---------------------------------------|
| ÉCONOMIE | Chiffre d'affaires global réalisé | M€ | 152 | 155 | ↘ -1,9% | EC | | p. 7 |
| | Effectif total (CDI, CDD, apprentis, professionnalisation) | Nb | 494 | 502 | ↘ -1,6% | LA1 | | |
| RESSOURCES HUMAINES | Nombre de télétravailleurs | Nb | 276 | 264 | ↗ +4,5% | LA1 | Travail décent & croissance économique | p. 31 |
| | Nombre total d'embauches hors contrats particuliers (CDI, CDD) | Nb | 86 | 75 | ↗ +14,7% | LA2 | Travail décent & croissance économique | |
| | % du budget formation de la masse salariale brute imposable (MSBI) | % | 3,40 | 4,65 | ↘ -26,9% | LA10 | Éducation de qualité | p. 45 |
| | Nombre de travailleurs handicapés | Nb | 9 | 8 | ↗ +12,5% | LA13 | Inégalités réduites | |
| | Montant de la taxe AGEFIPH | € | 35 206 | 50 684 | ↘ -30,5% | LA13 | Inégalités réduites | p. 69 |
| | Moyenne d'âge | années | 40 | 40 | = / | LA13 | | |
| | Taux de féminisation | % | 28,0 | 27,4 | ↗ +2,2% | LA13 | Égalité entre les sexes | p. 34 |
| | Taux de séniors | % | 33 | 33 | = / | LA13 | Inégalités réduites | p. 34 |
| | Nombre d'accident de travail | Nb | 5 | 7 | ↘ -28,6% | LA7 | Bonne santé & bien-être | |
| | % de salarié ayant effectué un entretien annuel d'appréciation | % | 98 | 98 | = / | LA8 | | p. 44 |
| | Nombre de mobilité interne | Nb | 44 | 16 | ↗ +175% | LA2 | | p. 45 |
| | ENVIRONNEMENT | Bilan d'émissions en CO ₂ | t Co ₂ /an | 950 | 947 | ↗ +0,32% | EN7 | Lutte contre le changement climatique |
| Consommation énergétique des Datacenters | | Kwh | 1 919 000 | 1 238 545 | ↗ +54,9% | EN5 | Industrie, innovation & infrastructure | p. 52 |
| Masse totale de DEEE collectée | | kg | 23 968 | 8 123 | ↗ +195,1% | EN22 | Lutte contre le changement climatique | p. 54 |
| Nombre d'appareils reconditionnés | | Nb | 621 | 887 | ↘ -30,1% | EN22 | Consommation & production responsable | |
| Nombre de véhicules électriques/hybrides | | Nb | 26 | 12 | ↗ +116% | EN16 | Consommation & production responsable | p. 55 |
| CO ₂ moyen de la flotte de véhicules | | g de Co ₂ /km | 90 | 91 | ↘ -1,1% | EN22 | Lutte contre le changement climatique | p. 55 |
| COMPORTEMENT SUR LES MARCHÉS | Montant des achats effectués auprès du secteur protégé | € | 142 376 | 111 501 | ↗ +27,7% | HR1 | Inégalités réduites | p. 69 |
| | Montant des achats réalisés en éco-recyclé | € | 356 347 | 329 200 | ↗ +8,25% | EN30 | Consommation & production responsable | p. 65 |
| | Montant des achats réalisés en PME / TPE | M€ | 24,5 | 30,1 | ↘ -18,6% | EC6 | Travail décent & croissance économique | p. 65 |
| | Note des fournisseurs évalués en RSE / 100 | Nb | 55 | 52,3 | ↗ +5,77% | HR1 | Travail décent & croissance économique | |
| | Taux de satisfaction annuel clients | % | 87 | 85 | ↗ +2,35% | HR1 | | p. 63 |
| | Taux de disponibilité de service pour nos clients | % | 99,95 | 99,95 | = / | EC6 | Industrie, innovation & infrastructure | p. 39 |
| SOCIÉTAL | Montant des dons en mécénat | € | 38 317 | 28 655 | ↗ +33,72% | PR3 | | p. 69 |
| | Structures aidées (associations) | Nb | 9 | 9 | = / | EC1 | | p. 69 |
| GOUVERNANCE / ÉTHIQUE | Taux de collaborateurs formés sur le code de déontologie | % | 92 | 100 | ↘ -8,7% | S03 | Paix, justice & institutions efficaces | p. 12 |
| | Nombre d'alerte rapportée par le médiateur achats | Nb | 0 | 0 | = / | S03 | Paix, justice & institutions efficaces | p. 65 |

**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**

