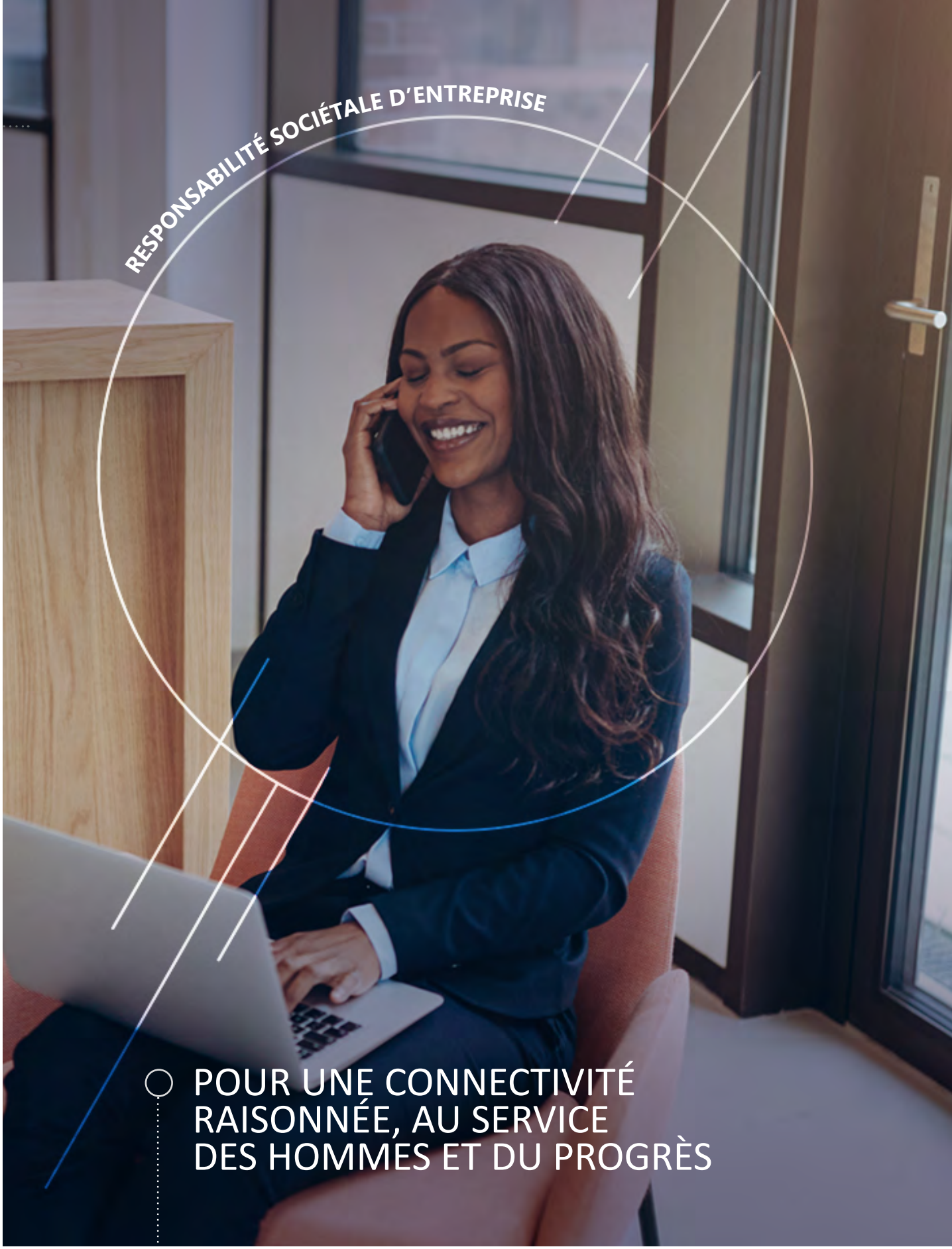
RAPPORT RSE **2021**



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

POUR UNE CONNECTIVITÉ RAISONNÉE, AU SERVICE DES HOMMES ET DU PROGRÈS

Hub One
Digital Technologies

SOMMAIRE

ÉDITORIAL

LE GROUPE HUB ONE

P. 08 - 09 NOTRE HISTOIRE
P. 10 - 11 NOS EXPERTISES MÉTIERS
P. 12 - 13 NOS ENJEUX SECTORIELS
P. 14 - 17 NOTRE GOUVERNANCE ET NOS VALEURS
P. 18 - 21 NOTRE GESTION DES RISQUES ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION
P. 22 - 25 LA RSE AU CŒUR DE NOTRE ORGANISATION
P. 26 - 29 L'IMPLICATION DE NOS PARTIES PRENANTES
P. 30 - 33 NOTRE CRÉATION DE VALEUR
P. 34 - 35 UNE RECONNAISSANCE EXTERNE DE NOS ENGAGEMENTS

CONTRIBUER À UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE PROFESSIONNELLE

P. 38 - 41 DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR UNE MEILLEURE EXPERIENCE CLIENTS
P. 42 - 43 L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS AU QUOTIDIEN
P. 44 - 47 FAIRE DE LA DIVERSITÉ UN VECTEUR DE PERFORMANCE

GARANTIR L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

P. 50 - 51 DES COLLABORATEURS, EXPERTS DANS LEUR DOMAINE
P. 52 - 53 UNE INFRASTRUCTURE TÉLECOM PERFORMANTE
P. 54 - 57 DES CYBER MENACES, DE PLUS EN PLUS PRÉSENTES
P. 58 - 59 UN SERVICE CLIENT MOBILITY PROACTIF

AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

P. 62 - 65 DES SOLUTIONS IT FOR GREEN
P. 66 - 69 NOTRE MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS DE RESSOURCES ET D'ÉNERGIE
P. 70 - 73 NOS EFFORTS DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO_2
P. 74 - 77 UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE DE TRI DE NOS DÉCHETS

FÉDÉRER NOTRE ÉCOSYSTÈME AUTOUR DE NOS VALEURS ET ENGAGEMENTS

P. 80 - 81 PLACER LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS
P. 82 - 85 UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS FOURNISSEURS ET NOS SOUS-TRAITANTS
P. 86 - 87 DES RELATIONS DURABLES AVEC NOS CLIENTS
P. 88 - 89 UNE VIGILANCE AUTOUR DES SUJETS LIÉS AUX ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES
P. 90 - 91 UN ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS

INDICATEURS

ÉDITORIAL

Comment résumeriez-vous l’année 2020 ?

2020 a été l’année de l’humain et de la solidarité malgré la crise. Hub One a su assurer la poursuite de son activité, préserver l’emploi, maintenir l’intégration et la sociabilisation de chacun et ce, au-delà d’un intérêt purement économique.

Quels impacts la crise sanitaire a-t-elle eu sur l’activité de l’entreprise ?

En tant que fournisseur de télécommunications et de connectivité, Hub One a été confronté immédiatement à une obligation de poursuite de son activité vis-à-vis de ses clients notamment ceux issus de secteurs stratégiques. Nous avons fait preuve de réactivité et d’agilité, deux qualités primordiales dans ces temps si chahutés.

Dès le premier confinement, nos plans de continuité d’activité se sont déclenchés avec le maintien en poste sur site d’une partie de nos équipes pour garantir le fonctionnement essentiel et assurer nos activités de logistique et de maintenance des équipements.

L’activité ralentie de certains de nos clients s’est traduite par une baisse de notre chiffre d’affaires de près de 10%. Cependant, nous avons fait le choix de ne pas déclencher l’activité partielle pour nos équipes afin de maintenir une cohésion et être prêts pour la reprise.

En quoi la crise sanitaire a-t-elle renforcé les engagements et la démarche RSE de l’entreprise ?

Pour Hub One, la RSE est devenue encore plus concrète et utile, avec des élans de solidarité au niveau de l’entreprise et de ses collaborateurs pour assurer la poursuite de l’activité dans des conditions de travail exceptionnelles, avec nos clients pour les accompagner dans leurs nouveaux besoins (augmentation de la bande passante pour le télétravail, du niveau de sécurisation…), et enfin, au sein de la société avec des initiatives individuelles symboliques de mise à disposition de matériel, de compétences…

Comment voyez-vous l’avenir de l’entreprise ?

Hub One vient de fêter ses 20 ans, l’occasion de faire le point sur le chemin parcouru et de se projeter vers 2030. Nous sommes sur de nouvelles tendances structurantes et qui vont de pair : la digitalisation et la cybersécurité… Plus nos clients se digitalisent, plus l’exposition aux risques cyber augmentent. Nous allons donc continuer à croître, d’abord sur le marché français, puis sur le marché européen avec une part accrue liée à la cybersécurité. Nous allons également renforcer notre positionnement d’acteur du digital au service du green airport, en lien avec la décarbonation du secteur aérien qui est un enjeu fort des années à venir.

Hub One va poursuivre ses progrès technologiques et travailler à l’accompagnement des villes connectées sur des enjeux tels que le stockage de l’énergie décarbonée qui demande un support et une intelligence dans les réseaux auxquels notre entreprise peut apporter des réponses. Nous comptons sur tous nos talents et forces vives pour atteindre ses ambitions en ayant un regard très attentif à la féminisation de nos équipes dans un secteur professionnel plutôt masculin.

GUILLAUME DE LAVALLADE,
Directeur Général Groupe Hub One

LE GROUPE HUB ONE : UN ACTEUR DU NUMÉRIQUE, ENGAGÉ ET RESPONSABLE.

Des enjeux en matière de transformation digitale à grande échelle et de conduite de changement, de croissance exponentielle des données et d'évolution des métiers.

Certifications :

4

ISO 9001
ISO 27001
PASSI
Platinum Ecovadis

Performance RSE :

83/100

Evaluation 2020
par Ethifinance.

NOTRE HISTOIRE

2001
Création de l ’entreprise ADP Télécom, opérateur télécom des plates-formes aéroportuaires d’Île-de-France.

2003
La société annonce le déploiement de réseaux et de services Wi-Fi sur plusieurs aéroports français.

2005
ADP Télécom devient Hub télécom, affirmant ainsi sa nouvelle ambition : devenir l’opérateur télécom leader des sites complexes.

2006
Hub télécom s’associe au Groupe Bolloré afin de créer le consortium Bolloré Télécom autour de la technologie WiMAX, axe de croissance stratégique pour Hub télécom.

2007
Hub télécom acquiert BGI Technologie, rebaptisée Hub télécom région, société lyonnaise disposant de 7 agences en régions et spécialisée dans les solutions de mobilité et de traçabilité pour les entreprises.

2011
Hub télécom prend une participation dans la société Pole Star et dispose de nouvelles perspectives de développement sur le marché du positionnement indoor en WiFi.

2012
Hub Télécom acquiert Nomadvance, leader français des solutions de mobilité et de traçabilité professionnelles.

2013
La société Hub Télécom change de dénomination sociale et devient officiellement «Hub One».

2014
La filiale Nomadvance change également de dénomination pour devenir Hub One Mobility.

2016
Hub One complète son dispositif d’innovation en investissant dans Alacrité France, un accélérateur de jeunes pousses à forte composante technologique initié par le Groupe Wesley Clover.

2018
Hub One acquiert Sysdream, expert français de la cybersécurité.

2019
Fusion de Hub One Mobility dans Hub One SA et lancement du Security Operation Center (SOC) Hub One.

2020
Acquisition d’Oveliane, éditeur de logiciel de gouvernance de sécurité des systèmes d’information et de OïkiaLog, société de conseil et d’intégration dans le domaine de l’analyse de LOG.

2020
Attribution de la fréquence 4G/5G et installation d’un premier réseau cellulaire 4G privé.

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.

TÉLÉCOM

+100 millions
de connexions Wi-Fi

+8000
switchs et routeurs

+300km
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

+1000
stagiaires formés à la cybersécurité/an

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. Hub One propose des solutions logicielles adaptées aux métiers de ses clients grâce à sa compréhension des métiers du transport et de la supply chain. Hub One contribue, avec ses solutions, à la fluidification de la circulation des données et maximise la performance des réseaux et la fiabilité des accès.

CYBERSÉCURITÉ

Failles 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…

Hub One se positionne comme un acteur de référence de la cybersécurité au travers de plusieurs domaines : la formation et le cyber-entraînement, le conseil/audit, l'intégration, l'édition et le SOC. Ces expertises se sont construites au travers du rachat de Sysdream, acteur phare de la cybersécurité et des sociétés Oveliane et OïkiaLog.

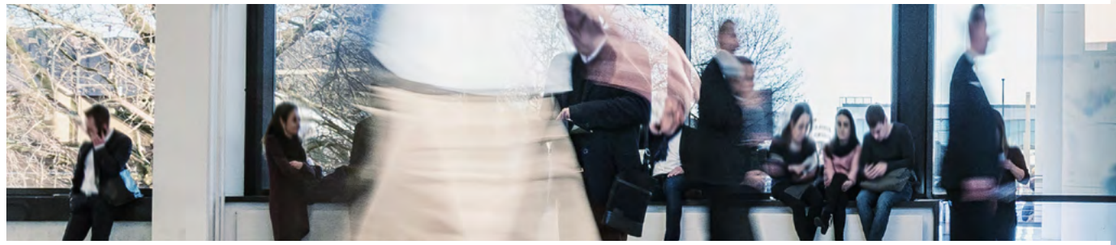
NOS ENJEUX SECTORIELS

Le Groupe Hub One opère dans un environnement technologique dynamique : évolutions règlementaires (RGPD, indice de réparabilité, obsolescence programmée), connectivité accrue, nouveaux besoins (dématérialisation, robotisation, télétravail), multiplication des cybermenaces… Les technologies digitales se retrouvent au cœur d'enjeux sociétaux et environnementaux que Hub One se doit, en tant qu'acteur du numérique responsable, d'identifier, de prendre en compte et de maîtriser : transition énergétique, éthique professionnelle, attraction et fidélisation de talents, protection et sécurité des données…

Les nouvelles opportunités de la transformation digitale

Alors que les données produites et traitées sont en croissance exponentielle, la transformation digitale est l'opportunité d'innover, de repenser les modèles et les solutions dans une approche responsable plus que jamais nécessaire pour asseoir la durabilité et la compétitivité du Groupe.

Pour Hub One, cela passe par des investissements notamment dans l'incubateur de jeunes pousses « Alacrité France » et l'installation d'un premier réseau cellulaire 4G privé, le développement de logiciels métiers s'interfaçant notamment avec des robots, le renouvellement de ses infrastructures télécoms Voix et IP, par la connaissance actualisée des attentes de ses clients et par l'intégration dans son offre de services de solutions responsables telle que sa solution Hub One Serenity qui permet à toutes les PME d'accéder à la digitalisation via un financement étalé.



Les risques liés à la croissance exponentielle des données

Les questions liées aux émissions de gaz à effet de serre (GES), à la sécurisation des données et à la localisation industrielle occupent une place de plus en plus importante dans les débats publics et au sein de la société civile. Elles ont été d'autant plus présentes lors de la crise sanitaire et économique qui a marqué l'année 2020. Les risques se sont multipliés : conformité, taxation, performance environnementale et financière, image… et les attentes vis-à-vis des entreprises se sont accentuées.

Pour répondre à ces exigences, Hub One s'attache à sécuriser ses process, grâce à des outils comme sa cartographie des fournisseurs sensibles, sa Charte des achats durables enrichie de clauses sur l'éthique, la corruption, la protection des données… ;
à structurer son système de management de l'environnement ; à s'inscrire dans une démarche d'économie circulaire et à déployer des actions concrètes visant à maîtriser ses émissions de GES et réduire son empreinte environnementale.

Le défi des compétences : attirer et fidéliser

Les secteurs professionnels du Groupe Hub One évoluent rapidement et obligent à être agile, à faire évoluer son organisation et à accompagner ses collaborateurs dans les évolutions de leur métier. Les enjeux du Groupe sont de maintenir son niveau d'expertise, attirer et fidéliser des talents dans un contexte d'évolution de ses métiers et de tension sur le recrutement de certains profils, féminiser ses activités dans un secteur encore à dominante très masculine.

Parce que Hub One recherche la qualité de vie professionnelle et l'excellence opérationnelle, le bien-être et l'engagement de ses collaborateurs sont indispensables au maintien d'une grande qualité de services pour ses clients. Le Groupe accompagne ses collaborateurs dans leurs parcours en mettant la priorité sur la formation et investit dans les technologies pour être à la pointe du marché.

NOTRE GOUVERNANCE ET NOS VALEURS

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

Des instances représentatives et proches du business

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 2020 de :

- Président du Conseil d'administration : Edward ARKWRIGHT
- Directeur Général : Guillaume DE LAVALLADE
- Secrétaire Général : Olivier MELLINA-GOTTARDO
- Secrétaire du Conseil d'Administration : Marco PASQUALOTTO
- 6 administrateurs représentant les actionnaires
- 3 administrateurs représentant les salariés
- 1 contrôleur d'Etat général, économique et financier
- 1 représentant du Comité Social et Economique
- 1 commissaire aux comptes

REPRÉSENTATIVITÉ DES SALARIÉS

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.

BONNE PRATIQUE

Dans une logique d'amélioration continue, une auto-évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration a été réalisée en septembre 2020 permettant d'identifier les points forts et les axes d'amélioration.
En 2020, le Conseil d'Administration Hub One s'est réuni 7 fois avec un taux de présence de 94,4 %.

91/100

(+7 pts vs 2018) :

note obtenue par Hub One sur la thématique de la gouvernance dans le cadre de l'évaluation annuelle ETHIFINANCE en 2020.

Des valeurs incarnées au quotidien

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, 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.

NOTRE GESTION DES RISQUES ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Issu du monde aéroportuaire, où les télécommunications sont d'une importance vitale, le Groupe Hub One a une démarche de gestion des risques qui s'appuie sur un corpus documentaire revu et validé tous les ans. Ce corpus, qui encadre directement ou indirectement notre politique de sécurité globale, est déployé au quotidien et régulièrement enrichi pour être actualisé en fonction des nouveaux risques et des nouvelles obligations.

Un processus de gestion des risques maîtrisé

Hub One dispose par l'intermédiaire du Groupe ADP d'un dispositif de contrôle interne qui constitue un facteur de bonne gouvernance et répond aux attentes des parties prenantes du Groupe en matière de maîtrise des activités et des risques associés. Ce dispositif vise à recenser les principaux risques identifiables au regard des métiers du Groupe, à les analyser, à les prioriser 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 endogènes ou exogènes pouvant fragiliser son activité et celle de ses clients. Le plan stratégique et le plan opérationnel sont alignés sur les facteurs de risques identifiés, avec une revue trimestrielle de l'avancement des plans opérationnels, dont ceux de gestion des risques.

La démarche de gestion des risques du Groupe Hub One s'appuie sur :

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

96/100

(+12 pts vs 2018) :

note obtenue par Hub One sur la thématique de la maîtrise des risques extra-financiers et le respect des règles éthiques dans le cadre de l'évaluation annuelle ETHIFINANCE en 2020.

EN 2020

Hub One a obtenu en avril 2020 la certification ISO 27001 « Management de la sécurité de l'information » sur les périmètres de la division Télécom et des directions transverses.

Une politique de sécurité des systèmes d'information partagée

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) du Groupe Hub One répond aux obligations légales, règlementaires 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.

Le Groupe Hub One a pu mettre en place depuis 2015 un certain nombre d'actions :

- 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.
- Lancement d'un programme de formation sur la sécurité des systèmes d'information qui a concerné plus de 245 collaborateurs.
- Campagnes de communication annuelles notamment lors du mois européen de la cybersécurité en novembre.
- Mise en place d'un dispositif d'alerte interne en cas d'événements ou d'incidents SSI et sensibilisation des collaborateurs.
- 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)
- Réalisation d'une cartographie des risques SSI et d'exercices de crise.

65

indicateurs de suivi sont venus enrichir le pilotage de la SSI.

BONNE PRATIQUE

Afin de tester l'efficacité de son dispositif de sécurité des systèmes d'information face aux cyber-attaques, Hub One a réalisé un test d'intrusion au niveau de son data center à Roissy. La démarche SSI est suivie tous les trimestres par des revues de direction et un tableau de bord des actions.

NOS PROJETS

Etendre la certification ISO 27001 à la division Mobility de Hub One.

L'éthique des données personnelles, une priorité au quotidien

En conformité avec le Règlement général de protections des données (RGPD), Hub One s'attache à faire de la protection des données à caractère personnel de ses clients et de ses collaborateurs une priorité au quotidien. Les exigences règlementaires sont respectées grâce à des règles précises de mise en conformité du Groupe, des objectifs et un périmètre d'application définis. Le Groupe a également réalisé des audits RGPD et des sensibilisations auprès de ses collaborateurs.

DES ACTIONS POUR RÉPONDRE AUX NOUVELLES EXIGENCES

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. La mise en place des mesures de sécurité appropriée

6. L'assistance et le conseil des clients afin qu'ils respectent leurs obligations - droit des personnes, analyses d'impact

7. La notification des violations de données à caractère personnel auprès de la CNIL et des clients le cas échéant

BONNE PRATIQUE

Pour être au plus près des questions opérationnelles des collaborateurs sur le RGPD, Hub One a mis en place un 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 DPO en cas de besoin, prendre en charge certaines tâches liées à la protection des données personnelles

EN 2020

Lancement de la première formation sur le RGPD et l'éthique des données personnelles auprès des collaborateurs Hub One (taux de participation de 56%).

LA RSE AU CŒUR DE NOTRE ORGANISATION

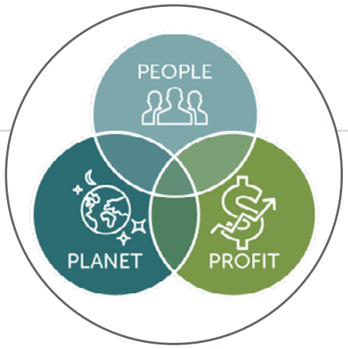
Le Groupe Hub One place la responsabilité sociétale au centre de ses préoccupations depuis 2008. Malgré leur singularité, les trois métiers de Hub One (télécoms, traçabilité et cybersécurité) restent liés par une même vision de leur responsabilité sur la société et déploient au quotidien, en réponse à leurs enjeux spécifiques et dans une démarche commune, la politique RSE volontaire et engagée adoptée par le Groupe.

Une démarche portée par nos instances

La politique RSE est soutenue par nos instances de gouvernance : actionnaire, Conseil d'Administration et Direction générale. Les orientations stratégiques du Groupe s'inscrivent dans une vision de durabilité, respectueuse de l'environnement, de ses collaborateurs et de ses parties prenantes. La démarche RSE est pilotée par la Direction des Ressources Humaines, RSE et communication interne, sur la base d'un plan d'actions opérationnel annuel, partagé et structuré. Le Groupe cherche le juste équilibre entre la compétitivité économique, le progrès social, sociétal et l'empreinte environnementale de ses activités. Depuis 2019, le plan d'actions RSE est présenté annuellement en Conseil d'Administration.

Une démarche concrète et porteuse de sens

Notre conviction est que la technologie doit être au service de la société pour plus de connectivité sur les territoires et entre les Hommes. Elle doit rendre accessible des outils numériques qui facilitent le quotidien de chacun et participent à une meilleure maîtrise de l'impact environnemental.
La technologie évolue, les besoins de nos clients et de la société également. C'est pourquoi notre démarche s'appuie sur un dialogue permanent avec notre écosystème, sur des liens forts avec nos collaborateurs et nos partenaires, des liens que nous avons maintenu forts dans le contexte de crise sanitaire. Elle s'appuie aussi sur la diversité de nos talents capables d'accompagner et de conseiller nos clients dans le choix des meilleures technologies. C'est une source de créativité, d'initiatives et d'engagement affirmé. En lien avec notre démarche qualité, la RSE est intégrée dans les différents processus de l'entreprise. Notre plan d'actions RSE couvre les 4 piliers de la RSE : environnement, gouvernance, comportement sur les marchés, social et sociétal.



NOS PROJETS

Former en 2021, les membres du Conseil d'Administration aux enjeux sectoriels du Groupe Hub One en matière de RSE.

La crise sanitaire a-t-elle été un levier pour la mise en œuvre d'actions responsables en faveur des collaborateurs de l'entreprise ?

La crise du Covid-19 a amorcé une petite révolution pour les organisations. Depuis le 17 mars 2020 et l'annonce du déconfinement progressif, les équipes RH se sont pleinement engagées dans la gestion de la crise sanitaire pour maintenir l'activité.
Une série de mesures ont été imposées : télétravail à 100%, flexibilité des horaires, réduction de l'activité… Avec elles, de nouvelles pratiques RH ont vu le jour dans l'optique de rassurer les collaborateurs, encourager le lien social ou encore maintenir l'engagement à distance. Plusieurs initiatives RH ont joué un rôle prépondérant dans la dynamique collective et, selon nous, ont tout intérêt à être maintenues.

Le télétravail, oui… mais partiel et accompagné.
L'écoute salariale pour renouer avec la confiance.
La formation à distance et collaborative.
Un accompagnement renforcé des managers et des équipes avec des points plus réguliers pour détecter les situations de mal être et dispenser des conseils ciblés.
Par ailleurs, la communication de manière régulière et transparente auprès de nos managers, de l'ensemble de nos collaborateurs, des institutions représentatives du personnel a été un atout incontestable dans la gestion de la crise sanitaire.

Force est de constater que la crise sanitaire a été un accélérateur pour renforcer ainsi notre communication et faire évoluer notre organisation, revoir et digitaliser certains de nos process.

Pour nos collaborateurs sur site, nous avons voulu récompenser leur mobilisation en leur versant une prime.

Comment ces actions contribuent-elles à la qualité de vie au travail, à la performance, à l'excellence opérationnelle ou à l'engagement des collaborateurs qui sont des axes de votre démarche RSE ?

Nos collaborateurs ont perçu très positivement l'ensemble de nos actions. Notre indice d'épanouissement s'est ainsi maintenu à 7/10 pendant toute la durée de la crise (source : baromètre social interne « bloom at work»). L'adaptation de nos process RH comme la digitalisation de l'accueil des nouveaux collaborateurs à distance s'est révélée être un véritable succès.

Nos forces aujourd'hui sont la curiosité, l'agilité mais aussi le respect de l'humain que nous plaçons au cœur de notre démarche RSE et qui peuvent nous permettre, dans un environnement concurrentiel, de fidéliser nos collaborateurs.

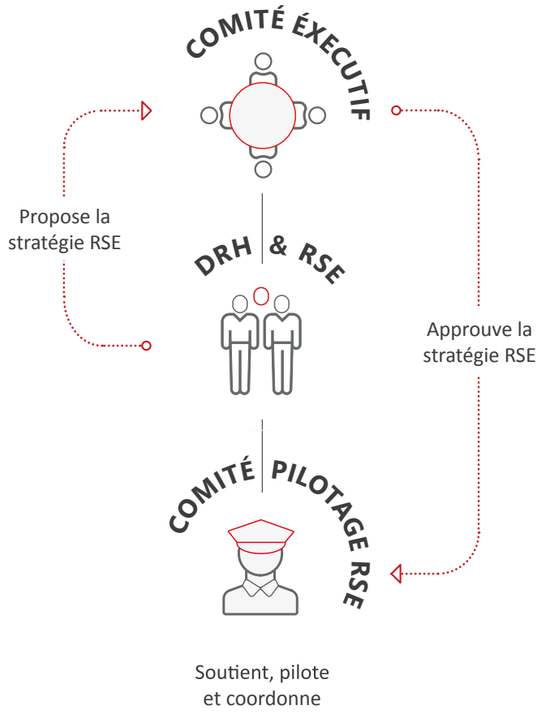
Quel est le rôle de la communication interne dans le déploiement de la démarche RSE au quotidien ?

Le rôle de la communication a été essentiel pendant la crise sanitaire. Il l'est aussi pour déployer la démarche RSE car c'est le partage de témoignages de nos différentes parties prenantes, la mise en avant d'actions quotidiennes. qui rendent concrètes la démarche, au-delà du discours.

CHRISTIANE PIERLOVISI,
DRH, RSE et Communication interne

La gouvernance de la démarche

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



DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES

Déclinent et déploient leurs propres objectifs

DRH & RSE

Conçoit, pilote et coordonne les démarches

Audit & Reporting

Communication interne & externe

PARTIES PRENANTES EXTERNES

ACTIONNAIRES ADP, CLIENTS, FOURNISSEURS, COLLABORATEURS

Régissent & influencent

COLLABORATEURS

proposent, participent et s'impliquent.

L'IMPLICATION DE NOS PARTIES PRENANTES DANS LA CONSTRUCTION DE NOTRE DÉMARCHE

L'approche de responsabilité sociétale du Groupe repose sur l'identification et la prise en compte des attentes de ses parties prenantes, ce qui va de pair avec l'établissement d'un dialogue de qualité. Contributrices du développement du Groupe Hub One, les parties prenantes ont donc été sollicitées dans la construction de la démarche, dès 2018. Elles sont depuis régulièrement consultées, au travers par exemple du baromètre d'écoute sociale pour les salariés, de la réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction clients ou encore d'évaluations RSE des fournisseurs et sous-traitants.
Ces consultations permettent de vérifier la pertinence et l'actualisation des enjeux pris en compte au quotidien.

PARTENAIRES FINANCIERS (FILIALE À 100% ADP)

Principales attentes identifiées :

- Performance globale
- Contribution aux ambitions du Groupe ADP à travers la concrétisation du Plan Stratégique 2016-2020

SALARIÉS, COMITÉS D'ENTREPRISE ET ORGANISATIONS SYNDICALES

Principales attentes identifiées :

- Développement professionnel et personnel des collaborateurs
- Sécurité, santé, bien-être des collaborateurs
- Emploi durable
- Dialogue social et négociation collective
- Promotion de la diversité, égalité des chances et intégration des jeunes
- Engagement sociétal des collaborateurs

SOCIÉTÉ CIVILE

Principales attentes identifiées :

- Information de la société civile sur la santé
- Contribution au développement économique et à l'emploi dans les territoires d'implantation
- Lutte contre le réchauffement climatique

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Principales attentes identifiées :

- Ethique des affaires
- Respect de la charte achats durables du Groupe Hub One
- Implication de nos partenaires dans le respect des standards de qualité de service
- Respect des intérêts de nos partenaires et relations basées sur des pratiques responsables et créatrices de valeur

CLIENTS

Principales attentes identifiées :

- Maintien d'une qualité de service exemplaire en lien avec notre certification ISO 9001
- Amélioration continue de notre taux de satisfaction client et réponse à leurs attentes par l'écoute
- Fiabilité du réseau et protection des données
- Offre de services innovants et responsables
- Accompagnement de nos clients à l'éco-consommation

ETAT, ORGANISMES PUBLICS

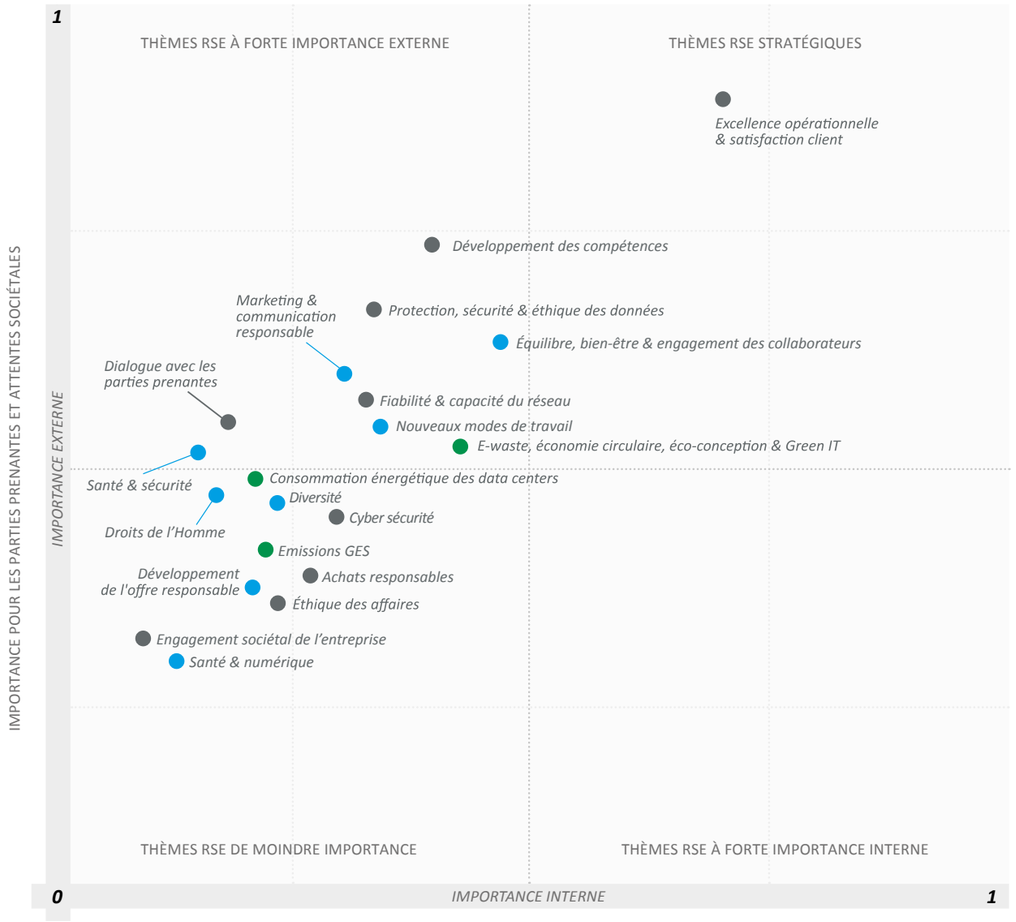
Principales attentes identifiées :

- Conformité avec les lois et règlementations
- Maîtrise des consommations énergétiques du secteur dans un contexte de fort développement des usages
- Contribution à l'objectif national d'amélioration de la perfomance environnementale

Notre étude de matérialité et nos enjeux prioritaires

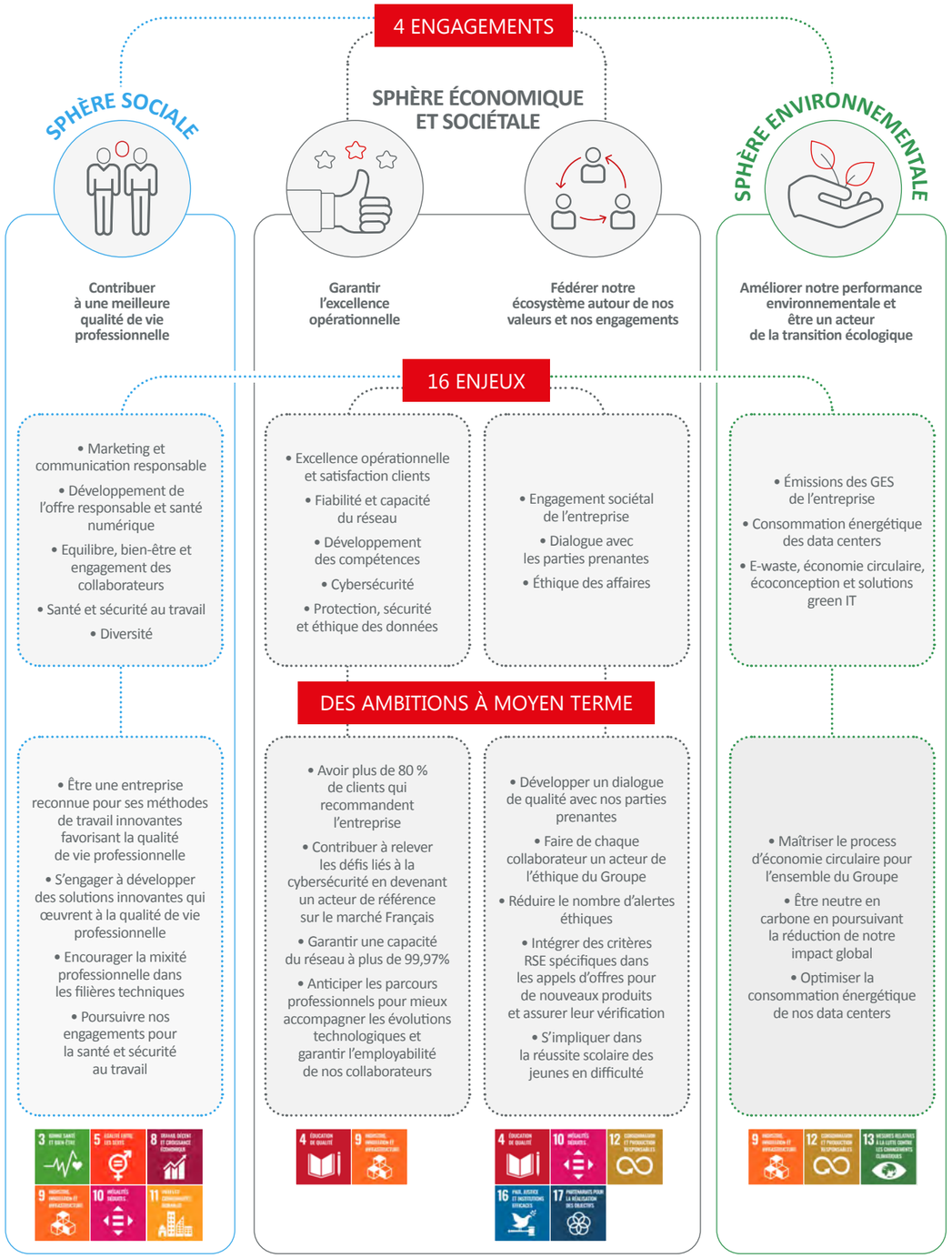
Avec la volonté affirmée de mieux cerner et maîtriser ses impacts économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux ainsi que les attentes de ses parties prenantes, Hub One a lancé en 2017 une étude de matérialité, réalisée à partir d'échanges collectifs entre le cabinet de conseil Utopies et ses parties prenantes. Grâce à cette étude, le Groupe a affiné sa stratégie RSE 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 dont 16 font partie de notre feuille de route RSE.



Notre feuille de route RSE

Le Groupe Hub One contribue à développer et à offrir à ses clients des solutions innovantes et responsables. Cette volonté, d'être à la fois un acteur de la transformation digitale et du numérique raisonné, se traduit dans sa feuille de route par des engagements déclinés en enjeux et en ambitions.



NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Inscrit dans un modèle de croissance durable, Hub One évolue en permanence, adaptant ses ressources pour développer et proposer une offre de services à la fois innovante et qui répond aux nouveaux besoins de ses partenaires. Ce modèle de création de valeur montre la façon dont le Groupe valorise ses ressources pour créer de la valeur partagée avec ses différentes parties prenantes.

Notre modèle de création de valeur

RESSOURCES

NOTRE ÉQUIPE :
550 collaborateurs
28% de femmes

NOTRE FORCE D'INNOVATION :
545 638 € investis en R&D
3 projets en cours d'incubation

NOS IMPLANTATIONS :
10 agences en France

NOS RESSOURCES FINANCIÈRES :
Filiale à 100% du Groupe ADP
136,3 M € de CA en 2020
Filiales : Sysdream, Ovéliane, Oikialog
Prises de participation :
Pole star (à compléter)

NOS RESSOURCES ÉNERGÉTIQUES :
5542,3 GWh consommés

NOTRE RÉSEAU
100 millions de connexions WiFi
330 000 terminaux sous contrat de maintenance

MODÈLE STRATÉGIQUE

MARCHES PUBLIQUES
INDUSTRIES
TRANSPORTS
BUREAUX
DISTRIBUTION
ACCUEIL PUBLIC
AEROPORTUAIRE

NOS EXPERTISES MÉTIERS

Télécommunications
Traçabilité et mobilité
Cybersécurité

NOTRE MISSION

Opérateur de technologies digitales pour les entreprises et organisations publiques..., nous développons, déployons et maintenons en conditions opérationnelles des solutions métiers adaptées à vos enjeux.

UNE SOLUTION POUR CHAQUE BESOIN

DATA
TÉLÉPHONIE
MOBILITÉ
LOGICIELS MÉTIERS TRAÇABILITÉ
4G-5G
IOT SOC
SIEM
(Security Infrastructure and Event Managment)

VALEUR CRÉÉE

DES COLLABORATEURS ENGAGÉS
7,5 /10 : baromètre écoute sociale en 2020
Note Ethifinance de 87/100 (+4pts entre 2018 et 2020)

DES SERVICES INNOVANTS ET DE QUALITÉ POUR NOS CLIENTS
5 solutions développées en 2020
Note Ethifinance de 84/100 (+5pts entre 2018 et 2020)

DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX MAÎTRISÉS
490 tonnes d'émission de CO_2 eq
Note Ethifinance de 82/100 (+6pts entre 2018 et 2020)
6 associations soutenues

UNE IMPLICATION SOCIÉTALE SOUTENUE PAR NOS COLLABORATEURS
5803 € investis dans le mécénat
Note Ethifinance de 73/100 (+2pts entre 2018 et 2020)
6 associations soutenues

Hub One Digital Technologies

Notre contribution à la performance extra-financière du Groupe ADP

Le Groupe ADP s'inscrit dans une démarche ambitieuse de RSE à laquelle Hub One, filiale à 100%, souscrit pleinement, en se plaçant comme un véritable contributeur de la performance extra-financière de sa maison-mère.

ADP, un acteur de l'aéroportuaire très engagé

Souhaitant se positionner comme la référence européenne de l'aéroportuaire en matière de RSE, ADP est le seul Groupe aéroportuaire au monde classé parmi le Global 100 des entreprises les mieux notées en matière de développement durable.

Le Groupe, qui est présent dans plusieurs indices d'investissement socialement responsables (Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Sustainalytics, Ethibel Sustainability index (ESi) Europe, Euronext Vigéo), a défini une Charte RSE autour de 5 axes dont Hub One est signataire :

- L'humain au cœur de la stratégie
- La satisfaction de tous les clients
- La maîtrise et la réduction des impacts
- L'éthique et la responsabilité des achats
- La promotion d'un engagement sociétal de proximité.

GROUPE ADP

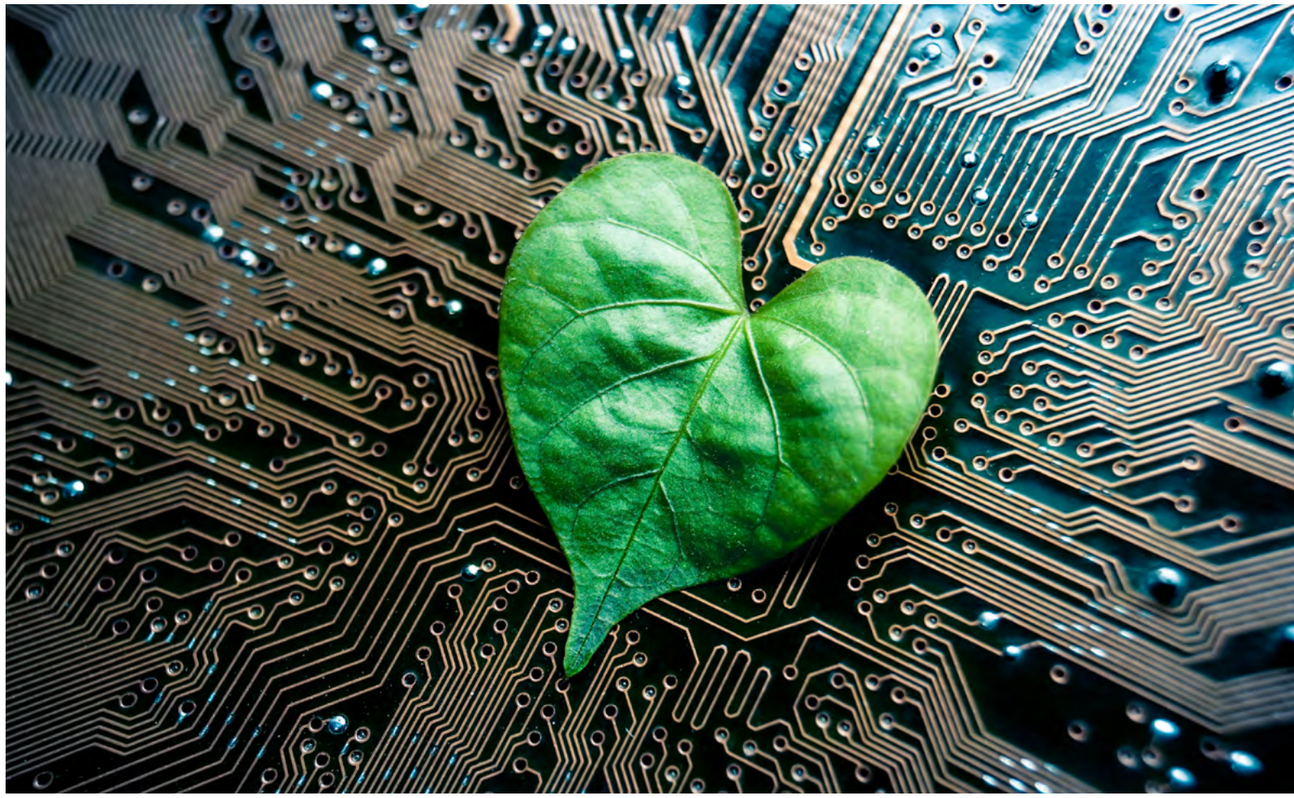
BONNE PRATIQUE

Le Groupe ADP s'est engagé auprès de act4nature, une initiative d'engagement volontaire en faveur de la biodiversité destinée aux entreprises internationales françaises. Quatre axes principaux sont abordés :

- L'amélioration des connaissances sur la biodiversité pour mieux gérer ses espaces
- La sensibilisation à la biodiversité
- L'intégration des enjeux de la biodiversité lors de la conception des plateformes et des aménagements
- La gestion écologique des espaces verts

Notre contribution aux Objectifs Développement Durable

L'analyse de matérialité du Groupe Hub One et les enjeux qui ont été identifiés contribuent directement à certains Objectifs Développement Durable des Nations Unies grâce aux actions quotidiennes et solutions développées. Hub One essaye à son échelle d'agir sur 11 des 17 ODD répertoriés.



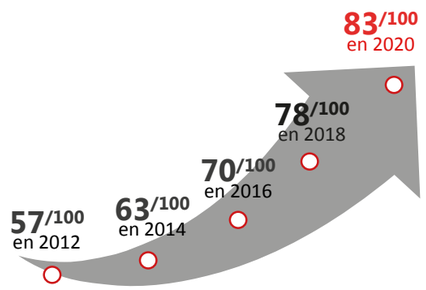
UNE RECONNAISSANCE EXTERNE DE NOS ENGAGEMENTS ET DE NOS PRATIQUES

La démarche RSE du Groupe s'appuie sur des référentiels tels que l'ISO 26000 et le Global Reporting Initiative, sur des évaluations extérieures externes, des certifications et labels pour assurer son pilotage et son évaluation.

Une évaluation régulière de notre démarche RSE

Depuis 2008, la performance RSE de Hub One fait l'objet, tous les deux ans, d'une évaluation par un cabinet indépendant, garantissant la neutralité de l'analyse. Hub One s'appuie sur les points de vigilance et les recommandations pour améliorer continuellement sa démarche RSE dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, des ressources humaines, de l'environnement, de la relation avec les clients

ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE HUB ONE

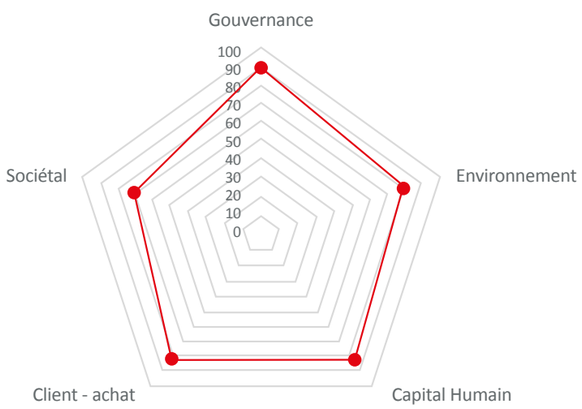


83/100

(+5 pts vs 2018) :

note générale obtenue par Hub One dans le cadre de l'évaluation bisannuelle ETHIFINANCE en 2020, plaçant l'entreprise en zone "d'excellence".

Score de maturité RSE 2020



Nos certificats et labels

Grâce à ses évaluations externes et à ses différentes certifications, le Groupe Hub One se positionne comme un partenaire agréé et fiable qui répond aux demandes de ses clients tout en respectant les exigences des différentes normes correspondant aux enjeux que le Groupe a priorisés.

Le Groupe Hub One est évalué chaque année en qualité de fournisseur par la plateforme de notation ECOVADIS. En 2020, Hub One a été certifié « Platinum recognition » avec une note de 74/100 se plaçant dans le top 1% des entreprises les mieux notées. Reconnue en France et à l'international, cette évaluation permet de comparer notre performance RSE avec les autres acteurs du marché.

Hub One a été certifié « Platinum recognition » avec une note de 74/100.

Certification ISO 9001 « Management de la Qualité », une certification qui lui a été renouvelée en 2020 sur les périmètres BU Télécom et fonction transverses et pour la 1ère fois en 2021 pour la BU Mobility.

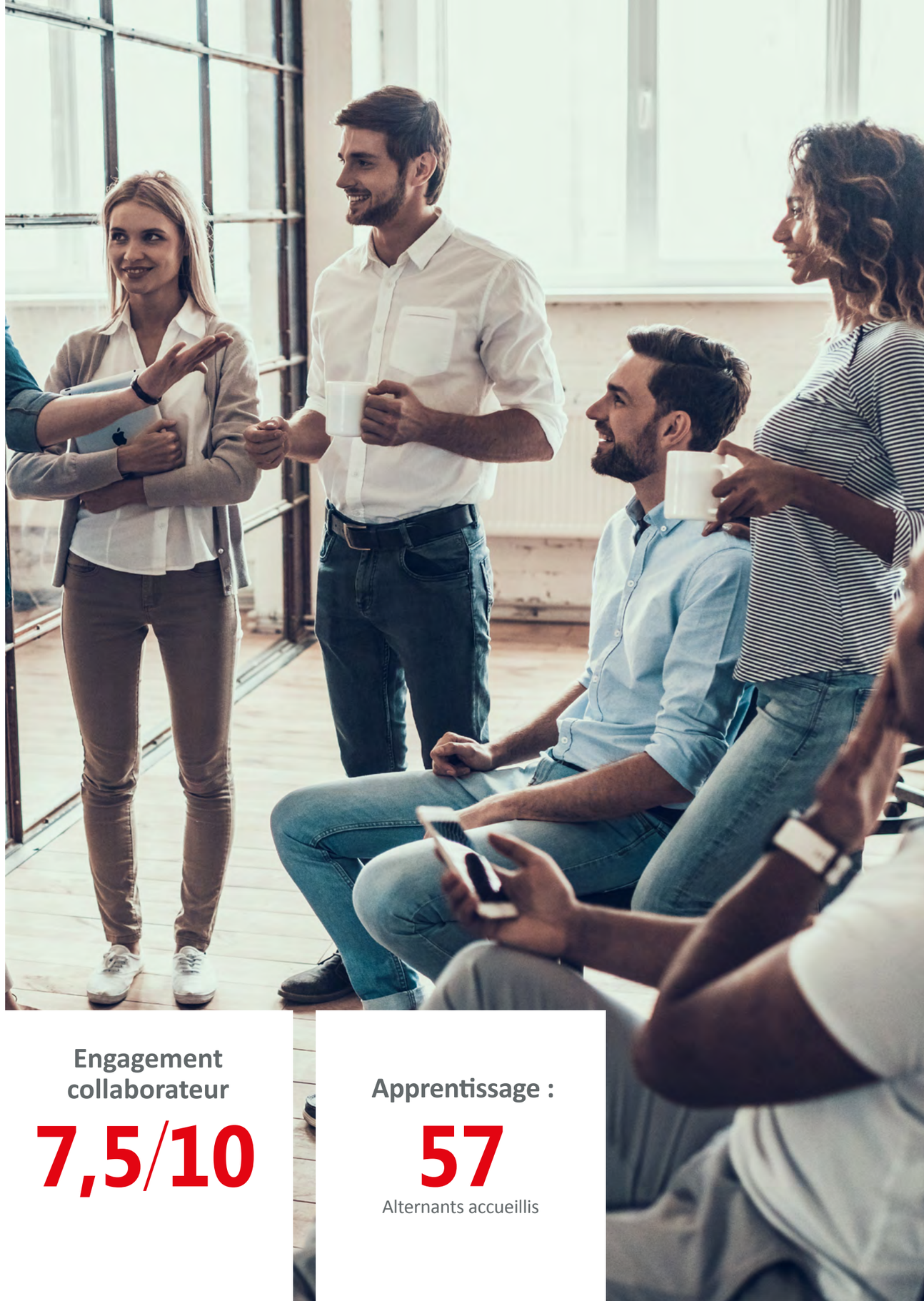
Certification ISO 27001 « Management de la sécurité de ses systèmes d'information » obtenue en 2020.

Sysdream est certifié prestataire d'audit de la sécurité des systèmes d'information (PASSI) par l'ANSSI.

La division Cybersécurité, est labellisée "France Cybersecurity". Les produits et services sont français et possèdent des fonctionnalités claires et bien définies.

CONTRIBUER À UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE PROFESSIONNELLE POUR NOS COLLABORATEURS ET CEUX DE NOS CLIENTS

Un enjeu en matière de responsabilité numérique afin de favoriser l'appropriation des outils et usages numériques à l'ensemble des individus et de garantir le bien-être et l'efficacité des collaborateurs.



Engagement collaborateur

7,5/10

Apprentissage :

57

Alternants accueillis

DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENTS

La compétitivité du Groupe passe par sa capacité à se réinventer en enrichissant ses offres et en découvrant de nouveaux concepts avec des innovations de rupture. L'objectif est de proposer de nouveaux axes porteurs de valeurs pour ses clients.

L'innovation au cœur de nos activités : Hub One Lab et Alacrité

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.
Dix projets innovants ont pu naître de cette démarche et viennent enrichir notre portefeuille d'offres et de services.

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

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.

alacrité France

EN 2020

Hub One a présenté au CIR (Crédit Impôt Recherche) 37 projets. 15 d'entre eux ont été retenus pour un montant de 545 638 €. Le CIR est une incitation fiscale créée en 1983 en faveur des entreprises réalisant des travaux de recherche fondamentale, appliquée ou de développement expérimental.

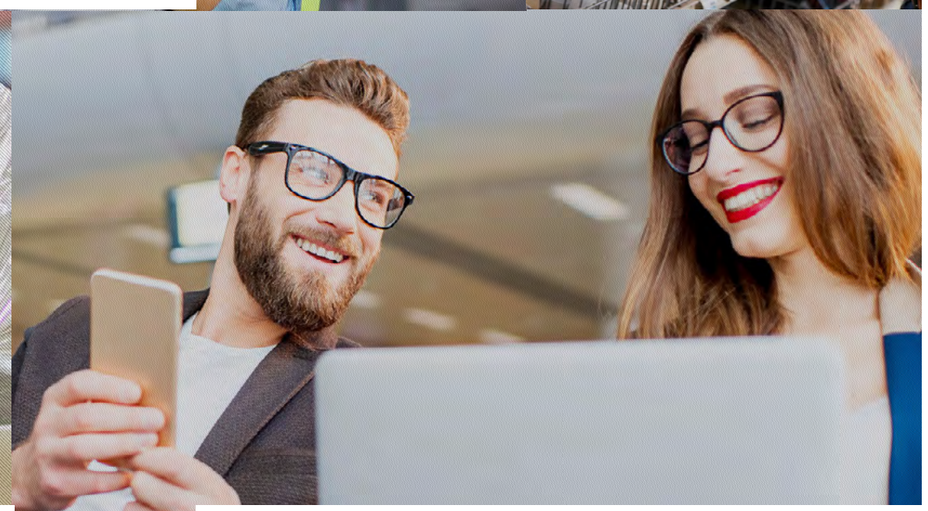
Des solutions adaptées et responsables

Le Groupe Hub One développe différentes solutions en télécommunications, traçabilité/mobilité professionnelle et cybersécurité pour faciliter le quotidien des collaborateurs de ses entreprises clientes.

La solution progicielle HUB ONE TRACK s'adresse aux entreprises soucieuses d'optimiser la gestion et la traçabilité de leurs contenants réutilisables et de réduire leur empreinte environnementale.
Elle permet aux manutentionnaires d'éviter les blessures aux mains, de faciliter la manutention, et du fait de palettes emboitables, de réduire le temps de rangement.

Les solutions de WI-FI ou de DAS permettent une meilleure connectivité au sein des bâtiments de nos clients (locaux tertiaires, administratifs, zones techniques) et ainsi contribuent à fluidifier le travail quotidien des collaborateurs, à rendre leurs échanges professionnels plus rapides, efficaces quel que soit le lieu.

La solution HUB ONE DELIVERY, est 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 de téléphonie sur IP, HUB ONE CALL & COLLAB 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 simple.

BONNE PRATIQUE

CHARTE D'ENGAGEMENT DES OPÉRATEURS WIFI

Charte d'engagement
des opérateurs Wi-Fi pour un service de qualité

La présente charte a pour vocation d'énoncer les principaux engagements des entreprises membres d'InfraNum pour assurer le **respect de la réglementation** ainsi que la **qualité des déploiements** réalisés dans le cadre des projets des collectivités de déploiements de service de Wi-Fi territorial subventionnés par le programme européen **WiFi4EU**.

Cette initiative lancée par la Commission européenne en 2018 représente une **opportunité unique** pour les collectivités désireuses de se doter d'un service de Wi-Fi territorial. L'institution a aussi décidé d'octroyer une subvention sous forme de coupons, qui peuvent être utilisés pour financer l'installation d'un réseau Wi-Fi public ou pour moderniser ou étendre un réseau Wi-Fi public existant.

En contrepartie, la collectivité doit mettre en œuvre son projet sous sa propre responsabilité et respecter la convention de financement passée avec l'Agence européenne. Par conséquent, une **excellente conception technique** et une **expérience solide** en matière de projets Wi-Fi sont essentielles pour que les collectivités et les utilisateurs finaux des coupons bénéficient d'un **service de qualité**. La collectivité qui s'engage dans un projet de Wi-Fi territorial doit prouver l'aptitude sur un horizon suffisamment au fait de l'**état de l'art technologique** et de toutes les **contraintes légales et réglementaires**, à même d'assurer le déploiement puis la maintenance et l'exploitation du réseau.

Afin de **garantir le succès de l'initiative WiFi4EU** et les projets des collectivités, les entreprises spécialistes des réseaux Wi-Fi membres d'InfraNum apportent leur caution et témoignent de leur **engagement** solidaire pour le développement de réseaux Wi-Fi publics de qualité en publiant la présente charte de qualité.

Fédération InfraNum
17 rue de l'Amiral Hamelin - 75116 PARIS - Tél. : 01 45 05 72 28 - Courriel : contact@infranum.fr

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.

L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS AU QUOTIDIEN, ENTRE BIEN-ÊTRE ET PERFORMANCE

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

Le bien-être au travail, un enjeu pour Hub One

Depuis de nombreuses années le Groupe mène des actions concrètes :

- Signature d'un accord sur le droit à la déconnexion et sur la Qualité de Vie au Travail
- Signature d'une Charte de prévention des actes de harcèlement et de violence au travail
- Enquête de perception sur l'usage des outils numériques réalisée auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe afin de connaître leurs pratiques et de pouvoir déterminer ensuite les actions à mener.
- Installation d'espaces de relaxation « Bulle détente » à Roissy et Orly constitués 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
- Sensibilisation au bien-être au travail notamment par le théâtre
- Sensibilisation aux risques psycho sociaux des managers et des collaborateurs.

Par ailleurs, Hub One met à disposition de ses collaborateurs des outils de communication pour faciliter le télétravail : renvoi d'appel du fixe vers leur mobile ou directement sur leur PC, statut de présence, outils de visioconférences et chat, Intranet collaboratif et réseau social d'entreprise.

EN 2020

Du fait de la crise sanitaire et des différentes périodes de confinement, 80% de nos collaborateurs ont fait du télétravail. Hub One a signé un nouvel accord de télétravail en octobre 2020 et a ouvert le télétravail aux non-cadres en plus des cadres, sur une base de 6 jours par mois.

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 : 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.

7,5/10

note d'épanouissement (moyenne) lié au baromètre d'écoute sociale en 2020.

EN 2020

Plus que jamais, le lien avec nos collaborateurs a été primordial durant cette année 2020 : le Groupe Hub One a intensifié sa communication interne, avec des informations fréquentes et transparentes : points de situation réguliers par le Directeur Général, newsletters, conseils sur le télétravail.

FAIRE DE LA DIVERSITÉ UN 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.

Notre engagement en faveur de la diversité

Hub One a 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 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. Certains de ces contrats aboutissent d'ailleurs à des postes en CDI.

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 de ses collaborateurs.

CHARTE DE LA DIVERSITÉ SIGNATAIRE

57

alternants et stagiaires ont été accueillis au sein du Groupe en 2020.

L'égalité femme-homme dans un univers majoritairement masculin

Face au problème de mixité que rencontre le secteur du numérique et conscient de cet enjeu de taille, le Groupe Hub One porte une attention particulière à garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. C'est dans cette démarche que Hub One a signé un accord Egalité Femme/ Homme en 2014. Le Groupe met en place des actions pour œuvrer en faveur de l'accès à l'emploi, de la rémunération, de l'évolution de carrière ou de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. En 2020, 28% de nos effectifs étaient des femmes.

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 l'index égalité Femme/Homme résultat en matière d'égalité salariale entre les femmes et les hommes et assurer la transparence du résultat en le publiant sur leur site.

L'index d'égalité femmes-hommes est calculé sur :

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

La féminisation des métiers du numérique est un axe important dans la politique RH du Groupe qui est conscient des efforts qu'il faut maintenir sur ce sujet.

75/100

index égalité Femme/Homme pour le Groupe Hub One en 2020.

NOS PROJETS

Le Groupe a pour ambition de travailler sur le déploiement d'une politique «Handicap et Inclusion» avec un plan d'actions associées. L'objectif est de renforcer l'acculturation au sujet du Handicap, en insistant sur l'égalité des chances et compétences de tous, et dans l'optique d'une meilleure gestion des carrières des collaborateurs en situation de handicap.

BONNE PRATIQUE

2020, la durée du congé paternité a été portée à 28 jours (25 jours et 3 jours naissance) avec maintien de salaire pendant 14 jours.

Une démarche partenariale de promotion de la diversité

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 évènements et du parrainage.

En 2020, le Groupe Hub One a participé à la 8ème édition du 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 disposait de 5 marraines en 2020.

Œuvrer en faveur des personnes en situation de handicap est une démarche importante. Le Groupe fait 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 (EA) « 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. En 2020, 50 828€ ont été versés à l'AGEFIPH au titre de l'emploi des personnes en situation de handicap.

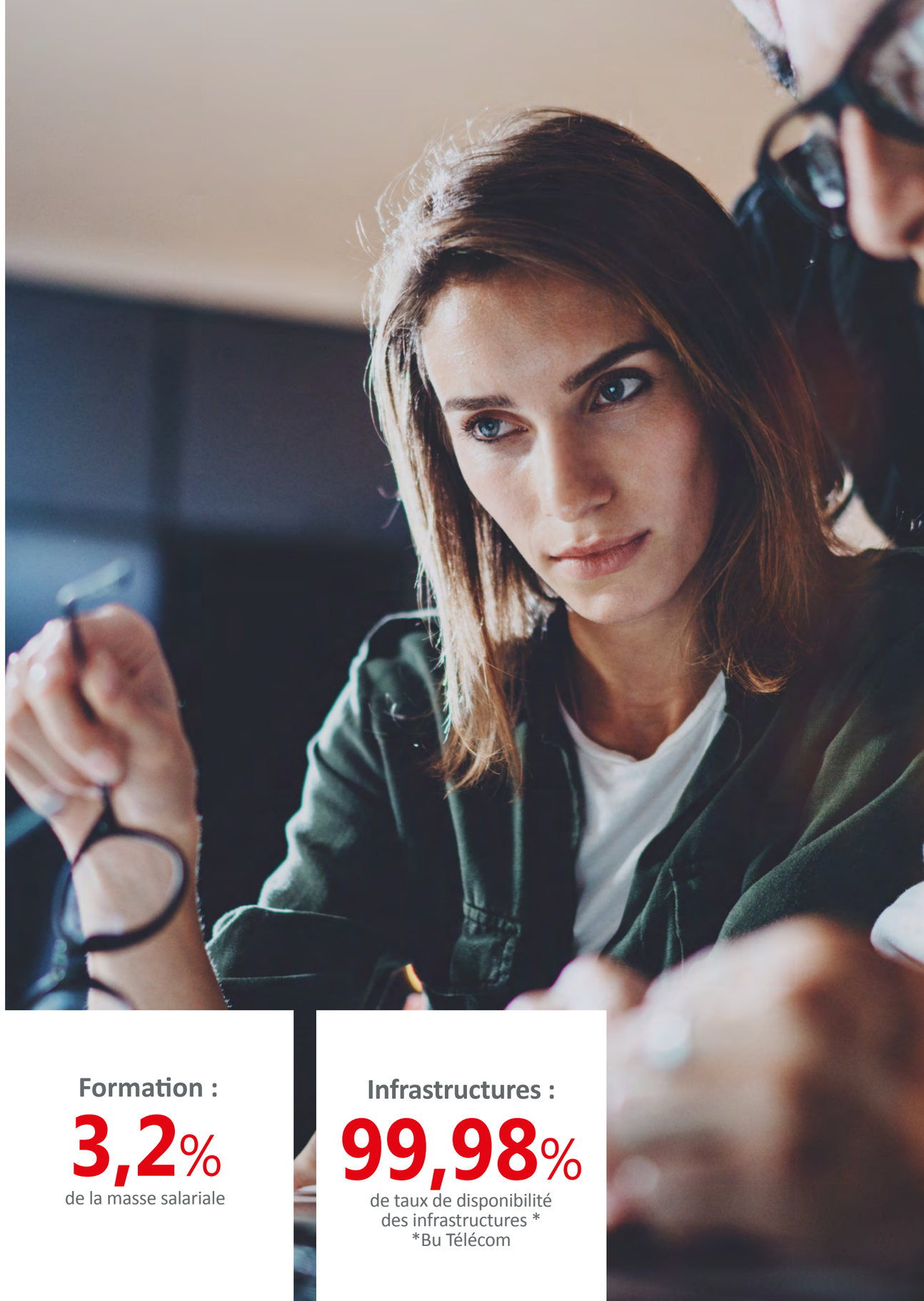
116 344 €

c'est le budget achats alloué au secteur protégé.

GARANTIR L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

La performance d'infrastructures et des outils fiables, résilients et sécurisés au service de la digitalisation des entreprises, des nouveaux usages et d'une croissance des partages de données.

Un enjeu en matière de performance d'infrastructures, d'évolution des métiers et des compétences autour de la data, de la cybersécurité, de l'accompagnement digital.



Formation :

3,2%

de la masse salariale

Infrastructures :

99,98%

de taux de disponibilité des infrastructures *

*Bu Télécom

DES COLLABORATEURS, EXPERTS DANS LEUR DOMAINE

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.

L'accompagnement de nos collaborateurs dans leur parcours professionnel

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. Hub One consacre 3,2 % de sa masse salariale à la formation.

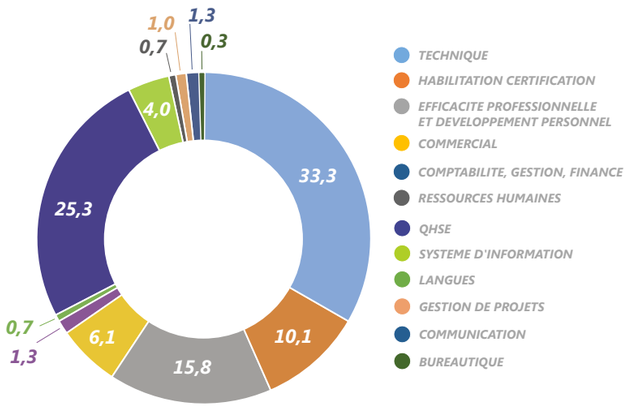
GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

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.

Pour répondre aux nouveaux enjeux liés à la cybersécurité, Hub One a 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.

RÉPARTITION DES TYPES DE FORMATIONS 2020



EN 2020

Hub One a mis en place une formation pour l'ensemble de ses managers sur le management à distance afin de les outiller pour accompagner au mieux leurs équipes et prévenir les situations de mal être.

7/10
collaborateurs

ont pu bénéficier d'une formation en 2020 malgré la crise sanitaire.

BONNE PRATIQUE

Hub One dispose d'un formateur interne à temps plein qui dispense toutes les formations liées au Groupe : SSI, déontologie, produits, etc.

La mobilité, au cœur de 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.

27

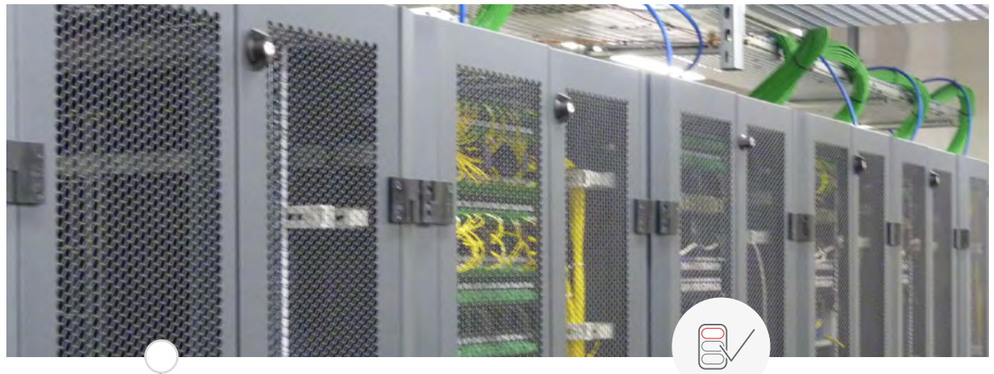
mobilités internes en 2020.

UNE INFRASTRUCTURE TÉLÉCOM PERFORMANTE ET SÉCURISÉE

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.

Notre ambition est de :

- 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.



99,98%
Taux de disponibilité de l'infrastructure pour les clients

2
Datacenters équivalents Tier III

1000
serveurs virtualisés

+de 3000
access points WiFi

env. 300 km
de fibres optiques
dont 1400 km sur la plateforme de Roissy CDG

+de 8000
switchs & routeurs

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 300 km autour de l'Ile-de- France. Cette infrastructure permet pour les sites les plus sensibles des raccordements en double pénétration, double adduction, double attachement des services aux POP Hub One. Les équipements électriques et de refroidissement sont supervisés en 24/7/365 et font l'objet de maintenance prévisionnelle (mensuelle pour les groupes électrogènes).

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

DES CYBER MENACES, DE PLUS EN PLUS PRÉSENTES

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'enjeu de la cybersécurité est clairement identifié dans la démarche RSE du Groupe Hub One. Le fait d'être un acteur français, certifié en France par l'ANSSI et disposant d'un logiciel développé en France met en avant l'importance que la souveraineté du numérique, nationale voire européenne, revêt pour le Groupe.

Une expertise au service de nos clients

La division Cybersécurité du Groupe Hub One accompagne ses clients sur une large gamme de solutions axée sur l'audit technique et organisationnel, l'analyse de logs, l'intégration de logiciel cyber, la formation ainsi que le cyber-entrainement. Spécialiste de la sécurité offensive, Sysdream est certifié CISSP, CEH, QSA PCI DSS, CHFI et PASSI.

L'AUDIT

Les experts de la division Cybersécurité 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 cybersécurité. Une fois les points forts et d'amélioration identifiés, les experts Hub One proposent un plan de transformation adapté. #ÉVALUER

LA FORMATION ET LE CYBER ENTRAINEMENT

La division Cybersécurité propose un accompagnement personnalisé pour former et sensibiliser les équipes à tous les échelons de leur organisation. Une formation certifiante ou non, sur l'un des 42 programmes du Groupe, 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, les Hub One consultants accompagnent les entreprises tout au long de leurs projets de transformation de sécurité numérique. #ACCOMPAGNER

Sysdream est à l'origine du développement de deux rendez-vous majeurs : 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.

HACK IN PARIS
Cyber Security Conference

EN 2020

Dans un contexte pandémique où les déplacements étaient limités, la division Cybersécurité a développé une alternative aux audits de sécurité (pentest) sur site. Un boîtier préconfiguré et envoyé en amont au client permet de réaliser l'audit à distance supervisé par un consultant expert. Le boîtier doit être branché sur le réseau informatique client et être utilisé avec la carte 4G fournie dans la box. Un dispositif agile qui offre un gain de temps et des économies en matière de déplacement.

BONNE PRATIQUE

Le logiciel OVELIANE, développé et commercialisé par la division Cybersécurité, est labellisé "France Cybersecurity". Ce label est la garantie pour les utilisateurs que les produits et services labellisés sont français et qu'ils possèdent des fonctionnalités claires et bien définies, avec un niveau de qualité attesté par un jury indépendant.

FRANCE CYBER SECURITY

Le déploiement du SOC, notre centre opérationnel de sécurité

En termes de protection des infrastructures, la division Cybersécurité propose l'implémentation d'un SOC - Centre Opérationnel de Sécurité, un service de supervision continue et en temps réel de cybersécurité à destination des Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI).
Cette offre 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.

L'OFFRE DU SOC HUB ONE REPOSE SUR :

1 - Une expérience en sécurité offensive basée sur des prestations de tests techniques, des formations et un laboratoire de recherche et développement

2 - Une approche novatrice de l'implémentation d'un SOC qui prévoit avant tout, l'appropriation des usages client par les équipes Hub One

3 - Une infrastructure technique hébergée dans les datacenters du Groupe, 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 des clients

+de 1000 professionnels formés chaque année

5 intégrateurs sécurité

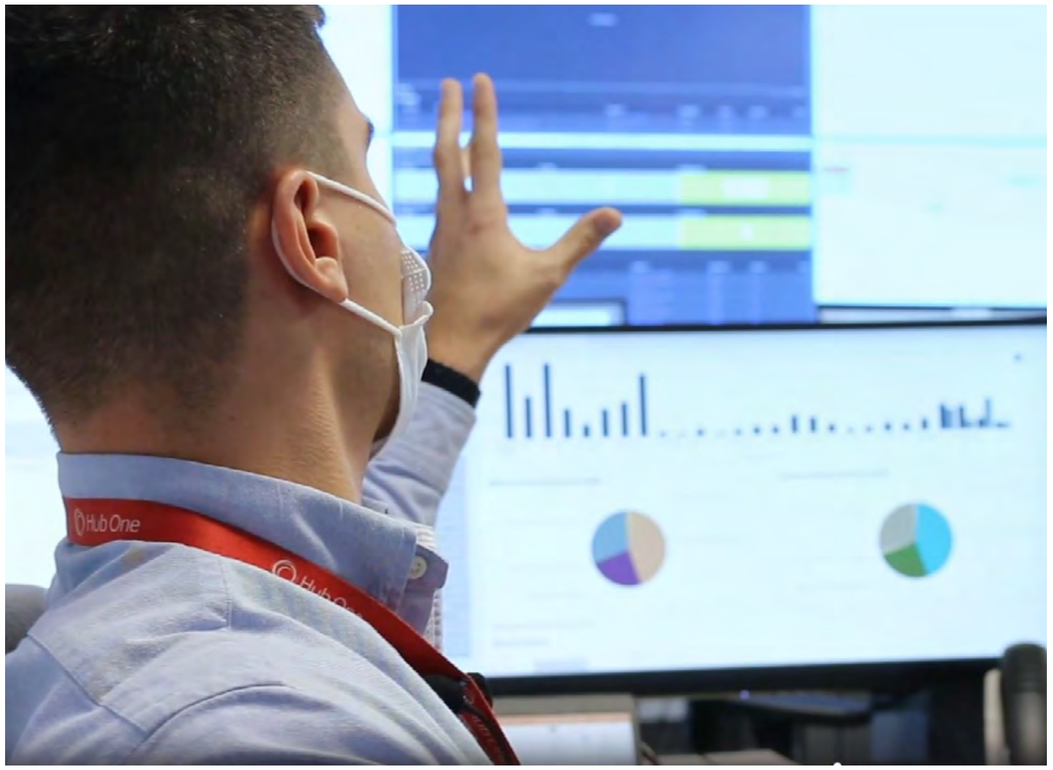
environ 20 consultants cyber

1 laboratoire de recherche publications régulières de vulnérabilités

environ 30 audits/mois

NOS PROJETS

Hub One vise en 2021 la qualification PDIS « Prestataire de Détection des Incidents de Sécurité », labellisation décernée par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).



UN SERVICE CLIENT MOBILITY PROACTIF, SUPERVISÉ ET 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. La division Mobility fait 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.

330 000
Terminaux sous contrats de maintenance

50 000
Réparations / an

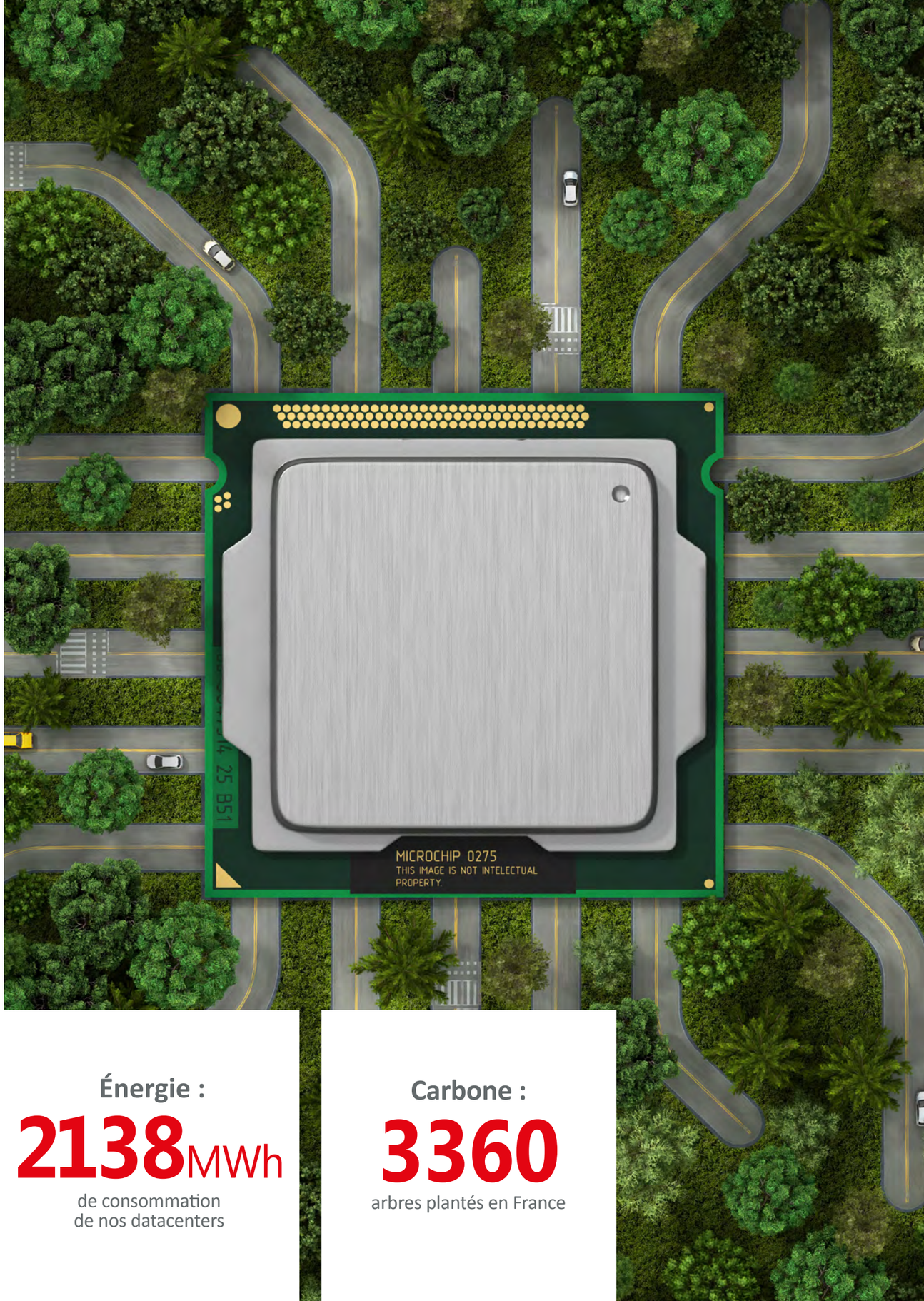
110 000
Colis/an à acheminer rapidement

12 000
Équipements réseaux supervisés

AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE ET ÊTRE UN ACTEUR DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

L'apport du numérique à la transition écologique pour développer des réseaux énergétiques intelligents, pour optimiser les consommations énergétiques grâce à l'analyse des données, consommer au plus juste selon les besoins, disposer d'indicateurs permettant d'améliorer la prévention des atteintes à l'environnement.

Un enjeu en matière de sobriété numérique dans la conception des équipements et des logiciels, l'efficacité des infrastructures mais aussi dans leur utilisation par le consommateur final.



Énergie :

2138MWh

de consommation
de nos datacenters

Carbone :

3360

arbres plantés en France

DES SOLUTIONS IT FOR GREEN POUR CONTRIBUER À RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

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

ECOLOGY BY DESIGN

Intégrer les principes de l'écoconception dans le développement de ses services numériques.

GREEN BY IT

Développer des outils numériques pour réduire les impacts environnementaux.

GREEN IT

Mesurer et réduire les impacts environnementaux de son système d'information (poste de travail, téléphonies, impressions, datacenters).

GREEN BY USE

Sensibiliser ses utilisateurs et les inciter à avoir un usage raisonné du numérique pour en réduire les impacts environnementaux.

L'écoconception au cœur de nos services

Afin d'évaluer l'écoconception de nos services, Hub One a réalisé une Analyse de Cycle de Vie (ACV) complète sur deux de ses solutions : une solution de traçabilité des livraisons "Hub One Delivery" et une solution 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.

Des solutions IT for good, alliant impact environnemental et social

Les solutions digitales développées par Hub One essayent de jouer un rôle dans la réduction des gaz à effet de serre et d'offrir en parallèle des bénéfices sociaux aux entreprises qui les utilisent via leurs utilisateurs finaux.

DES SOLUTIONS QUI PERMETTENT DE :

1 - Automatiser 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, la solution Hub One Delivery permet par exemple aux 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.

L'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.

Avec l'offre IoT, Hub One propose 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 ses solutions de couverture indoor visant à fournir un service global performant en 2G, 3G et 4G, la 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. 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.

L'offre de communications unifiées et de visioconférence Hub One Call & Collab rend possible le travail collaboratif et l'optimisation des processus métier. Les clients peuvent diminuer significativement leurs déplacements et donc leurs émissions de CO_2, réduire les échanges de mails en utilisant le chat, tout en améliorant la productivité de leurs collaborateurs.

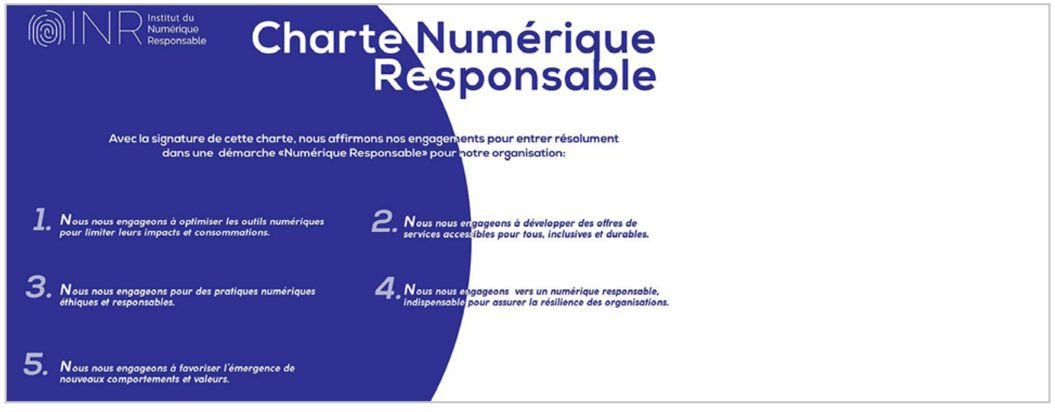
EN 2020

Le Groupe a lancé la solution All-in-phone, une solution de smartphone "tout-en-un» pour un usage professionnel et personnel. Cette solution regroupe toutes les fonctionnalités nécessaires à la vie professionnelle et personnelle en toute sécurité grâce à deux espaces cloisonnés. Par le double usage du smartphone, cette solution permet ainsi une réelle économie de ressources.

NOS PROJETS

Signer la charte du numérique responsable

Dans l'objectif de réaffirmer ses engagements en matière de responsabilité numérique auprès de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, fournisseurs, collaborateurs, …), Hub One a pour ambition de signer la charte du numérique responsable en 2021.



NOTRE MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS DE RESSOURCES ET D'ÉNERGIE

L'optimisation de nos data centers et de notre parc informatique

Pour être à la pointe de la technologie et atteindre des niveaux de résilience optimaux, Hub One met constamment à jour ses infrastructures et ses technologies de transport de l'information (WDM, SDH, MPLS). Cette exigence amène le Groupe à veiller aux performances de ses infrastructures, et notamment à leur impact environnemental.

Ainsi, Hub One a adhéré entre 2010 et 2013 au Programme initiative Datacenters conduit par l'ADEME (Agence de la transition écologique).

Pendant trois ans, les performances de l'un de nos datacenters (le 5410) ont été suivies et analysées afin d'être comparées à celles des datacenters référencés dans le programme.

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

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

DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES, LE GROUPE TRAVAILLE PLUS PARTICULIÈREMENT SUR :

1 - La modernisation de ses infrastructures voix, radio, data

2 - Le renouvellement de ses équipements batterie par des batteries nouvelle génération plus économe.

3. La réduction des 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. En 2020, le Groupe a économisé 42 921 kWh sur l'ensemble du périmètre Hub One.

2 138 MWh

c'est la consommation énergétique annuelle de nos datacenters à Roissy et Orly.

BONNE PRATIQUE

Le Groupe Hub One a finalisé la rénovation de son cœur de réseau MPLS de type opérateur sur les aéroports de Roissy et d'Orly supportant l'ensemble des services IP à destination de ses clients.

L'amélioration de la performance énergétique de nos bâtiments

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. Sur son siège social de Roissy, Hub One a pu optimiser sa consommation énergétique en travaillant sur :

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

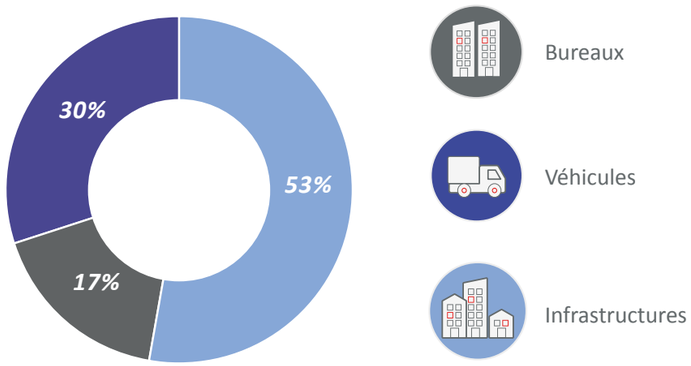
17%

c'est la part que représentent les bureaux dans les consommations énergétiques du Groupe

EN 2020

Les nouveaux locaux du site de Rennes Hub One répondent à la norme RT 2012 et bénéficient d'une isolation par l'extérieur renforcée, de vitrages à basse émissivité (Low E) permettant une meilleure isolation thermique et d'équipements à faible consommation. Des détecteurs crépusculaires et volumétriques ont été installés dans chaque bureau ainsi que des éclairages LED.

RÉPARTITION DE LA CONSOMMATION DU GROUPE PAR USAGE EN 2020 (EN KW/H)



NOS PROJETS

Le décret tertiaire, entré en vigueur en octobre 2019, précise les modalités d'application de la loi ELAN sur les objectifs de réduction de la consommation énergétique des bâtiments à usage tertiaire français (40% en 2031, 50% en 2041 et 60% en 2051). Grâce au renseignement de ses consommations annuelles sur la plateforme OPERAT de l'ADEME, Hub One pourra visualiser l'évolution de celles-ci sur les prochaines décennies et prendre connaissances des améliorations possibles de ses locaux.

La dématérialisation de 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 ou la dématérialisation des tickets restaurant.

NOS EFFORTS DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO_2

Le déploiement d'un plan de mobilité responsable

Avec une flotte de 189 véhicules de fonction et de service, la réduction des émissions de CO_2 s'est imposée comme une évidence pour le Groupe. 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 démarche comprend :

- L'élaboration d'une charte conducteur responsable et la promotion de l'écoconduite
- Une flotte automobile intégrant des véhicules émettant en moyenne 94 g de CO_2/km
- Un verdissement progressif de la flotte automobile avec l'intégration de 18 véhicules électriques en juillet 2020 (11% de véhicules hybrides et 14% de véhicules électriques)
- 100% de nos véhicules de service sont équipés d'une solution d'autopartage (périmètre télécom)
- L'installation de 3 bornes de recharge pour véhicules électriques à Dardilly, 2 à Orly et 32 à 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 2016

Afin d'agir pour limiter la pollution de l'air et rendre la plateforme aéroportuaire plus accessible, Hub One a rejoint 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 plate-forme aéroportuaire de Paris-Orly.

BONNE PRATIQUE

En septembre 2020, à l'occasion de la semaine européenne de la mobilité, le site Hub One Lyon a participé pour la première fois au Challenge mobilité Auvergne Rhône Alpes et à une animation autour du vélo.

Challenge Mobilité Auvergne-Rhône-Alpes 2021

NOS PROJETS

En 2021, Hub One souhaite lancer un plan de mobilité pour sa division cybersécurité implantée à Levallois-Perret.

18

c'est le nombre de véhicules électriques intégrés dans la flotte automobile du Groupe en juillet 2020.

Des émissions de carbone suivies et compensées

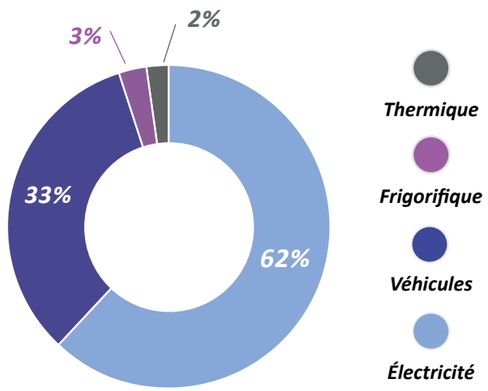
Depuis 2014, Hub One réalise chaque année un bilan énergétique et un bilan des émissions de gaz à effet de serre sur les scopes 1 et 2 de l'ensemble du périmètre du Groupe.

En 2020, la consommation énergétique du Groupe est de 5 542 334 kWh, soit une diminution de 13% par rapport à 2019.
Les émissions de gaz à effet de serre représentent 490 tonnes de CO_2 équivalent. Cette diminution est principalement due au contexte sanitaire et au télétravail généralisé.

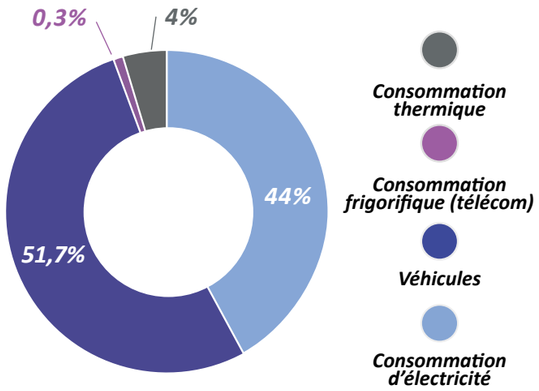
Cette même année, nous renforçons notre engagement environnemental et nous nous fixons pour objectif annuel de compenser tout ou partie de nos émissions.

490 tonnes
ce sont les émissions de CO_2 équivalent du Groupe en 2020.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE 2020
GROUPE HUB ONE (EN KHW)



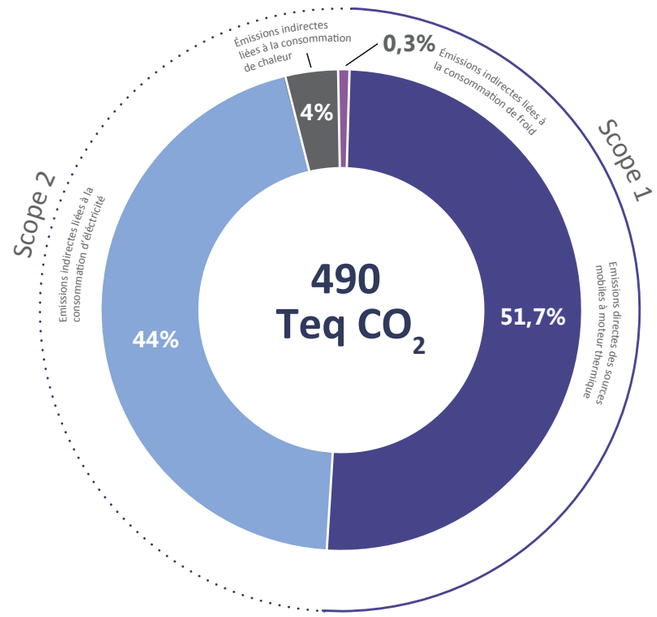
RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE CO_2 EQ
DU GROUPE POUR 2020 (EN %)



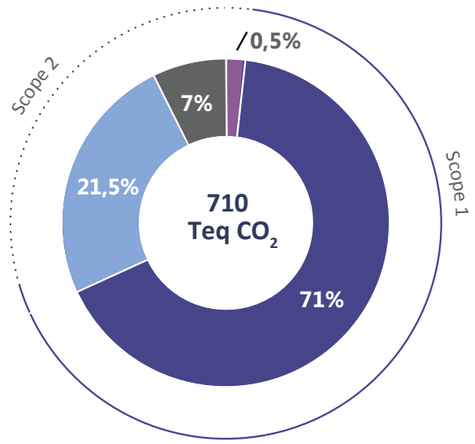
EN 2020

Le Groupe a compensé 68 % de ses émissions 2019 de CO_2 (480 tonnes eq CO_2) sur un projet labellisé au Brésil et a participé à la plantation de 3360 arbres en France près d'Angers en partenariat avec l'entreprise Reforest'Action, certifiée B Corp.

BILAN DES ÉMISSIONS CARBONE ANNUELLES DU GROUPE



2020



2019

UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE DE TRI DE NOS DÉCHETS

Parce que chaque geste compte et que la mobilisation de tous est nécessaire, tant dans sa vie personnelle que professionnelle, le Groupe Hub One a mis en place pour ses activités plusieurs filières de traitement de ses déchets.

Un traitement spécifique et un suivi de nos DEEE

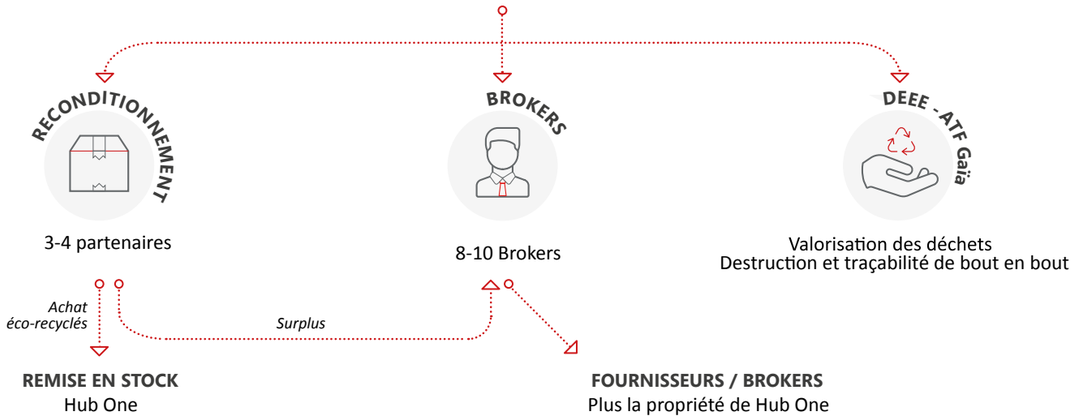
Des dispositifs de collecte et de traitement des DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques) internes et clients ont été installés sur nos principaux sites (Roissy, Orly et Dardilly).

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 pour une remise en stock Hub One, revendus à des brokers, revalorisés ou recyclés en DEEE, selon leur nature et leur état.

En 2020, le Groupe a collecté 14,8 tonnes de DEEE pour l'ensemble de ses activités. Soucieux de privilégier la seconde vie des produits, les équipes Hub One reconditionnent le matériel en bon état pour une remise en stock ainsi 849 appareils ont été reconditionnés cette année.

LES DIFFÉRENTES FILIAIRES DE VALORISATION DES DEEE



BONNE PRATIQUE

En 2020, Hub One a fait le choix d'allonger la durée de vie de son matériel informatique (PC collaborateurs) d'une année en passant de 4 à 5 ans.

3 840

c'est le nombre d'appareils revendus pour une 2ème vie en 2020.

Des éco-gestes au quotidien

Pour renforcer l'engagement écologique en interne, le Groupe a 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, Hub One travaille ainsi avec des entreprises adaptées en régions parisienne, lyonnaise et rennaise, 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.

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 le noir et blanc

6

c'est le tonnage de papier collecté, recyclé et valorisé au niveau du Groupe en 2020.

NOS PROJETS

Hub One a entrepris en fin d'année 2020 de remplacer les gobelets en plastique par des gobelets en carton sur l'ensemble de ses sites.

Après le recyclage du papier, du carton et des gobelets, le groupe a 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.

Le Groupe Hub One favorise la réduction de l'utilisation des gobelets plastiques en encourageant celle de mugs. 505 kg de gobelets en plastique ont été collectés et recyclés en 2020 pour le Groupe.

Des collaborateurs sensibilisés et mobilisés

En s'associant à des structures promouvant l'économie circulaire et en permettant la démarche participative de ses collaborateurs, Hub One limite le gaspillage des matières premières et des sources d'énergies non renouvelables.

Depuis 2018, Hub One invite ses collaborateurs à participer à une collecte de jouets annuelle au profit d'associations. En 2020, les collaborateurs du Groupe Hub One ont participé massivement à une collecte de jouets et de livres au profit du Secours Populaire Français de Seine Saint-Denis à destination des enfants du département et des bibliothèques des structures d'accueil.

SECOURS POPULAIRE FRANÇAIS

Chaque année depuis 2011, Hub One organise tous les deux ans, les Trophées du Développement Durable, une démarche d'innovation participative. Les collaborateurs peuvent proposer des projets créatifs et ingénieux en lien avec les enjeux RSE de l'entreprise. Hub One sélectionne ensuite une initiative environnementale et une initiative sociétale, puis les met en œuvre.

EN 2020

En septembre, Hub One a participé à la Tornade Verte, une grande opération de ramassage de déchets sur la zone de fret de l'Aéroport Roissy-Charles de Gaulle rassemblant 200 personnes issues de différentes entreprises sur une journée.

FÉDÉRER NOTRE ÉCOSYSTEME AUTOUR DE NOS VALEURS ET ENGAGEMENTS

Une entreprise responsable de bout en bout de la chaîne de valeur et auprès de l'ensemble de ses parties prenantes : de la responsabilité règlementaire liée à la protection des données et au respect du RGPD et des réglementations sectorielles, à la responsabilité éthique ; à la responsabilité environnementale et à la responsabilité sociétale relative à la gestion des données, à la transformation des modes de travail, à l'inclusion de toutes et tous.

Des enjeux liés à la congruence entre ce qui est dit et ce qui est fait, à l'implication de tous pour atteindre un objectif commun permettant de lier transition numérique avec transition écologique.

Satisfaction client :

85 %

pour le Groupe Hub One en 2020.

Achats responsables :

31 %

part des achats effectués auprès des TPE/PME locales

Engagement sociétal :

10 %

de collaborateurs mobilisés

PLACER LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS ET DE NOS RELATIONS

Il est essentiel pour le Groupe de placer l'éthique et la transparence au cœur de toutes ses activités et de rester vigilant sur ces sujets.

Des politiques et des procédures internes structurées

Au sein de Hub One, le Secrétaire Général est le correspondant éthique et déontologie auprès du Groupe ADP et des collaborateurs. Il a la charge du suivi et de l'animation des mesures nécessaires à la sensibilisation sur ces sujets.

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.

96/100

(+12 pts)

c'est la note obtenue par Hub One sur la thématique de la maîtrise des risques extra-financiers et le respect des règles éthiques.

Forum Transparency International

En 2015, Hub One a 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

La sensibilisation et la formation de chacun sur l'éthique des affaires

Le Groupe ADP et Hub One ont réalisé pour la 3ème année consécutive 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.

Par ailleurs, 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 en 2019.

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.

157

Nombre de collaborateurs formés en e-learning sur l'éthique et la compliance

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

UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS FOURNISSEURS ET NOS SOUS-TRAITANTS

Vers toujours plus de critères responsables dans nos achats

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.

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

Chaque nouveau prestataire ou fournisseur signe la «charte des achats durables Hub One».

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

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

Les délais légaux de règlement sont respectés pour le paiement des factures fournisseurs, afin d'honorer leurs intérêts et de veiller à leur dépendance f inancière. En moyenne, 45 jours de délai de règlement fournisseur.

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 responsabilité sociale 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

Charte RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES Signataire

1 - Assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs

2 - Favoriser la collaboration entre grands donneurs d'ordres et fournisseurs stratégiques

3 - Réduire les risques de dépendances réciproques entre donneurs d'ordres et fournisseurs

4 - Impliquer les grands donneurs d'ordres dans leur filière

5 - Apprécier le coût total de l'achat

6 - Intégrer la problématique environnementale

7 - Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise

8 - Les achats : une fonction et un processus

9 - Une fonction achat chargée de piloter globalement la relation fournisseur

10 - Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs

En 2020, le Groupe Hub One a acheté près de 27 millions d'euros de prestations ou matériels auprès des TPE/PME ce qui correspond à 31% des achats effectués.

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. L'objectif est de donner une seconde vie à du matériel en état de fonctionner et d'éviter les gaspillages.
De plus, en préférant des produits éco recyclés aux produits neufs, les émissions de carbone inhérentes sont 4 fois moindre. En 2020, ce sont près de 1 058 280 € qui ont été dédiés à l'achat de produits éco-recyclés, soit 7,3% des achats éligibles.

BONNE PRATIQUE

Depuis 2016, le Groupe intègre une pondération de 5% sur des critères RSE dans ses appels d'offre.

7,33 %

c'est le pourcentage des achats effectués en éco recyclé.

La connaissance et la maîtrise des risques fournisseurs

DANS LE CADRE DE SA POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES, LE GROUPE A :

- Réalisé la cartographie des risques extra financiers (environnementaux, sociaux et de gouvernance) liés aux fournisseurs critiques et stratégiques
- Mené des évaluations RSE auprès de ses fournisseurs critiques et stratégiques
- Pris en compte les impacts de la loi Sapin 2 et du RGPD dans les relations avec ses 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 ses fournisseurs sur la base de leurs démarches RSE

Pour répondre aux nouvelles exigences de la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite aussi « Loi Sapin 2 », 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.

72

c'est le nombre de fournisseurs évalués selon des critères de dépendance, sécurité des informations, etc. et classés par profils allant de stratégique à sensible.

EN 2020

Une évaluation sur la Sécurité des Systèmes d'informations (SSI) a été envoyée à l'ensemble des fournisseurs Hub One.

Des relations partenariales, saines et durables avec 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. En 2020, la note moyenne en RSE des fournisseurs Hub One était de 58/100
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction fournisseurs vis-à-vis de Hub One
- Audit sur site auprès de nos fournisseurs stratégiques. En moyenne, 4 audits réalisés par an
- 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.

87/100

c'est la note obtenue par Hub One sur son questionnaire annuel sur la qualité de la relation fournisseurs

EN 2020

Le Groupe a référencé de nouveaux traiteurs selon des critères RSE en favorisant des Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT).

BONNE PRATIQUE

la Médiation achats à destination de nos fournisseurs et sous-traitants

Fin 2017, Hub One a mis en place une médiation destinée aux fournisseurs et sous-traitants, indépendante de la chaîne d'achats, pour aborder et traiter les points litigieux qui touchent au non-respect de notre charte achats durables. Disponible depuis le site web Hub One www.hubone.fr, le formulaire permet d'interpeller le médiateur si le fournisseur est confronté à une des dérives suivantes :

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

En 2020, aucune alerte n'a été recensée auprès du médiateur achats.

DES RELATIONS DURABLES AVEC NOS CLIENTS, GRÂCE À UN SERVICE DE QUALITÉ

Les clients du Groupe Hub One ont des attentes fortes et poussent à l'innovation permanente. Pour leur apporter un accompagnement optimal de bout en bout, Hub One s'appuie sur un système de management de la qualité qui couvre toutes les activités de l'entreprise.

La satisfaction de nos clients : une priorité

Depuis 2006, Hub One réalise chaque année une enquête de satisfaction client avec un partenaire externe spécialisé et dispose également d'indicateurs de qualité de services et de satisfaction client, ainsi que de programmes d'amélioration continue.

Hub One accorde une importance toute particulière à informer régulièrement ses clients des actions menées. Dans cette optique, un manuel qualité regroupant toutes les informations qualité a été créé.

85 %

c'est le taux de satisfaction client pour le Groupe Hub One en 2020.

La qualité : notre préoccupation au quotidien

Hub One souhaite instaurer une relation durable avec ses clients, en ancrant leur satisfaction dans ses pratiques et en leur garantissant un niveau de service élevé.

Afin d'atteindre l'excellence opérationnelle, le Groupe s'est lancé (périmètre Télécom) dans une démarche qualité qui s'est concrétisée en juillet 2008 par l'obtention de la certification ISO 9001.
Cette certification est auditée chaque année par l'AFNOR et est renouvelée tous les 3 ans.

afaq

Certificat
Certificate

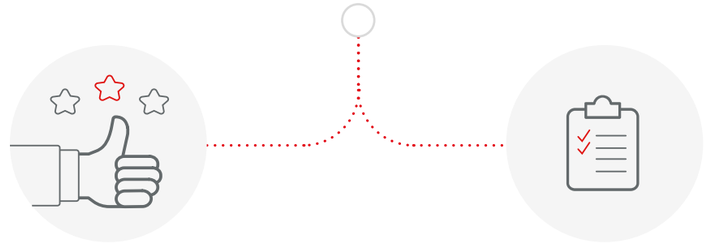
N° 2008/32294.8

HUB ONE

ISO 9001 : 2015

afnor

NOTRE POLITIQUE QUALITÉ EN 2 AXES



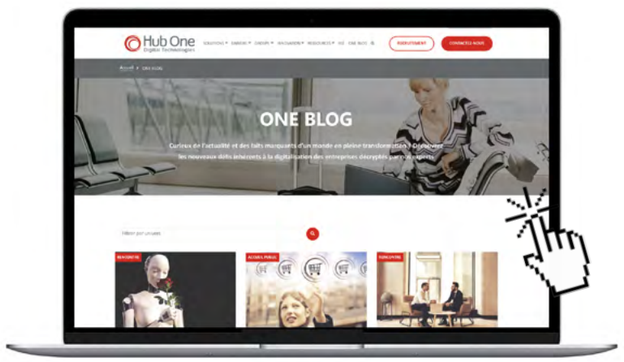
L'AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT en atteignant l'objectif annuel de taux de satisfaction de 80%

LE RESPECT DES ENGAGEMENTS DU GROUPE en suivant le délai d'installation et la résolution des incidents

Une communication fluide et transparente avec nos clients

Le Groupe Hub One met à la disposition de ses 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.



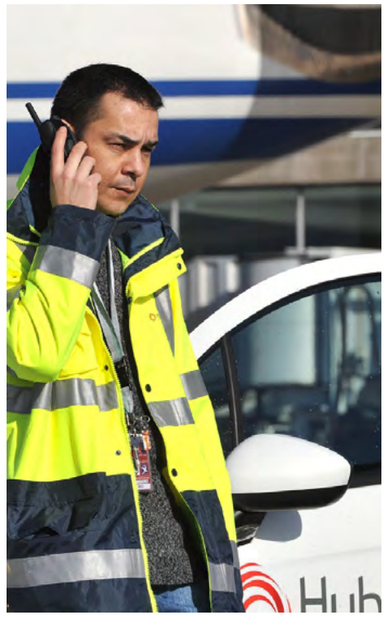
UNE VIGILANCE AUTOUR DES SUJETS LIÉS AUX ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES

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



EN 2020

Le Groupe s'est vu attribuer en février 2020 une licence 4G/5G d'une durée de dix ans afin de lancer un réseau mobile privé à très haut débit couvrant les aéroports de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget.

1 : INFORMER

les parties prenantes, si elles le souhaitent, des problématiques liées aux ondes électromagnétiques et aux technologies de la communication.

2 : RESPECTER

les normes en vigueur avec des mesures d'exposition aux champs électromagnétiques sur les réseaux WiFi, DEcT et TETRA, faites par la société Veritas à la demande de nos clients et via 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.

3 : ANTICIPER

les évolutions législatives en abaissant plus encore les valeurs limites d'exposition du public aux ondes radioélectriques. Pour cela, Hub One a défini des règles d'ingénierie en matière d'installation d'antennes et de bornes radio. Le Groupe vise des mesures des champs électromagnétiques inférieures à celles imposées par les organismes de normalisation.

4 : GÉNÉRALISER

la vigilance sur l'émission d'ondes électromagnétiques à l'ensemble des terminaux.

UN ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS SUR LES PROJETS SOCIÉTAUX

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.

Nos métiers au service de la société

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.

En juin 2020 Hub One a participé au forum «Hub alternance» organisé par NQT dont les objectifs sont de favoriser le dialogue entre les entreprises et les jeunes, promouvoir l'alternance comme voie d'insertion professionnelle, et améliorer les pratiques RH des entreprises pour lutter contre toute forme de discrimination. Cet événement virtuel national a permis au Groupe de diffuser ses offres d'alternance et d'échanger avec des jeunes en recherche.

Depuis 2018, Hub One soutient également l'association « Elles bougent » qui a pour vocation d'attirer les jeunes femmes lycéennes et étudiantes vers les métiers d'ingénieure et de technicienne par des sensibilisations, des évènements et du parrainage. En février 2020, 4 marraines ont participé au Forum Réseaux & carrières au Féminin Elles Bougent afin de conseiller les jeunes femmes dans leur choix d'orientation.

Comme à chaque événement exceptionnel et avec l'accroissement de l'usage numérique lié aux mesures de confinement, les cybercriminels cherchent à tirer profit de la précipitation et de la baisse de vigilance pour abuser les utilisateurs. La division CYBER, dans le cadre d'un challenge gratuit « wargame #Restezchezvous » sur la cybersécurité, a mis à disposition gratuitement la nouvelle version de sa plateforme de cyber-entraînement MALICE pour se sensibiliser et se former à ces enjeux de la cybersécurité.

EN 2020

Deux collaborateurs de la BU CYBER ont travaillé pro bono pour aider une clinique, spécialisée dans les dialyses, qui a fait l'objet d'un ran-somware pour récupérer ses données chiffrées.

Des collaborateurs acteurs d'un engagement citoyen

Depuis 15 ans, Hub One propose un programme fédérateur visant à resserrer les liens de ses 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, trek solidaire au Pérou, des 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 des équipes du Groupe qui y consacrent une partie de leurs congés, tandis que Hub One joue le rôle de sponsor.

En 2016, Hub One a signé un partenariat avec microDON pour proposer l'arrondi sur salaire à ses collaborateurs. Ces derniers 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 : Emmaüs Solidarité, SOS villages d'enfants 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 2020, 3824 € ont pu être collectés dans le cadre du programme de l'arrondi sur salaire de microDON.
Par ailleurs, le Groupe cette année a pu soutenir 6 structures associatives pour un montant de 5803 € de don en mécénat.

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 proche gravement malade.

10 %

c'est le pourcentage de collaborateurs engagés dans le cadre de la politique de mécénat de Hub One en 2020.

EN 2020

Pour venir en aide aux structures hospitalières, le Groupe Hub One s'est associé à la Fondation du Groupe ADP pour donner une soixantaine d'IPADS reconditionnés au profit de l'APHP (Assistance Publique des Hôpitaux de Paris) afin de venir en aide aux personnes hospitalisées, notamment les personnes âgées, en leur donnant les moyens de rester connectées à leur famille.

INDICATEURS 2020

	INDICATEURS	Unité	2020	2019	Evolution	Code GRI	ODD	
HUBONE	Chiffre d'affaires global réalisé	M€	136,3	152	↘ -10,3%			
	Effectif total (CDI, CDD, apprentis, contrats pro)	Nombre	541	494	↗ +9,5%	LA12		
Contribuer à une meilleure qualité de vie professionnelle, pour nos collaborateurs et ceux de nos clients	% total de télétravailleurs	%	79,7	55,8	↗ +23,9%	LA12	N°8 Travail décent et croissance économique	P.42
	Nombre de création de poste	Nombre	34	40	↘ -15 %	LA1	N°8 Travail décent et croissance économique	
	% de travailleurs handicapés	%	1,85	1,82	↗ +0,03%	LA12	N°10 Inégalités réduites	
	Montant de la taxe Agefiph	€	50 208	35 206	↗ +42,6%	SO8	N°10 Inégalités réduites	P.45
	Moyenne d'âge	Années	39,75	40	-0,6%	LA12	N°10 Inégalités réduites	
	Taux de féminisation	%	28	28	=	LA12	N° 5 Egalités entre les sexes	P.45
	Taux de seniors (50 ans et plus)	%	19,9	18	↗ +1,9%	LA12	N°10 Inégalités réduites	
	Nombre d'accidents de travail	Nombre	2	5	↘ -60,0%	LA6	N° 3 Bonne santé et bien-être	
	% de salariés ayant effectué un entretien annuel d'appréciation	%	100	98	↗ +2%	LA11		
	Nombre de mobilités internes	Nombre	27	44	↘ -38,6%	LA1		P.51
Garantir l'excellence opérationnelle	Taux de disponibilité de service pour nos clients	%	99,98	99,95	↗ +0,03%		N°9 Industries, innovation et infrastructure	P.52
	% du budget de formation de la masse salariale brute imposable	%	3,2	3,4	↘ -0,2%	LA10	N°4 Education de qualité	P.52
Fédérer notre écosystème autour de nos valeurs et engagements	Montant des dons en mécénat	€	5803	38317	↘ -84,9%	EC1		P.91
	Structures aidées (associations)	Nombre	6	9	↘ -33,3%	EC1		P.91
	Taux de collaborateurs formés sur l'éthique et la compliance	%	74	92	↘ -19,9%	SO4	N° 16 Paix, justice, institutions efficaces	P.81
	Nombre d'alertes rapportées par le médiateur achats	Nombre	0	0	=		N° 16 Paix, justice, institutions efficaces	P.85
	Montant des achats réalisés auprès du secteur protégé	% €	116 344	142 376	↘ -18,3%		N°10 Inégalités réduites	P.46
	Part des achats réalisés en éco-recyclé	%	7,34	6	↗ +1,34 %		N°12 Consommation et production responsable	P.83
	Part des achats réalisés auprès de TPE-PME	%	31	Nouvel indicateur	=	EC9	N°8 Travail décent et croissance économique	P.83
	Délai moyen de règlement des fournisseurs	Jours	45	Nouvel indicateur	=		N°8 Travail décent et croissance économique	P.82
	Taux de satisfaction annuel des clients	%	85	87	↘ -2%	PR5		P.86
	Note / 100 des fournisseurs évalués en RSE	Nombre	58,2	55	↗ +3,2%		N°8 Travail décent et croissance économique	
Améliorer notre performance environnementale et être un acteur de la transition	Bilan d'émissions en CO_2	T CO_2/an	490	710*	↘ -31,0%	EN15 EN16 EN19	N°13 Lutte contre les effets du changement climatique	P.72
	Consommation énergétique des datacenters	MWh	2 138	2402*	↘ -11%	EN3	N°9 Industries, innovation et infrastructure	P.72
	Masse totale des DEEE collectée	Kg	14 888	23 968	↘ -37,9%	EN23	N°13 Lutte contre les effets du changement climatique	P.74
	Nombre d'appareils reconditionnés	Nombre	849	621	↗ +36,7%	EN23	N°12 Consommation et production responsable	P.74
	% de véhicules électriques et hybrides	%	25	18	↗ +7%		N°12 Consommation et production responsable	P.70
	CO_2 moyen de la flotte de véhicule	g CO_2/km	94,8	90	↗ +4,4%**	EN15	N°13 Lutte contre les effets du changement climatique	P.70

* retraitement 2020 suite double comptage / ** Passage de la norme NEDC à la norme WLTP

Hub One S.A - Bâtiment Mercure - Continental Square 1
2, Place de Londres
93290 Tremblay-en-France - FRANCE
RCS - 437 947 666

Sysdream - 14 Place Marie-Jeanne Bassot
93200 Levallois-Perret - FRANCE
RCS - 451 676 126

hubone.fr

Une filiale du **Groupe ADP**

Conception : OuiACT - Crédits photos : ©Shutterstock / Gettyimages