

Rapport Développement Durable 2015



Hub One
Une connexion d'avance

Sommaire

ÉDITORIAL	3
------------------------	----------

LES TEMPS FORTS RSE 2015	4
--------------------------------	---

I. HUB ONE, UN GROUPE ENGAGÉ	5
---	----------

DEPUIS 2008, HUB ONE PLACE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE DE L'ENTREPRISE AU CENTRE DE SES PRÉOCCUPATIONS.

Valeurs, politique RSE, enjeux et parties prenantes.

II. HUB ONE, PROCHE DE SON ÉCOSYSTÈME	11
--	-----------

POUR ACCOMPAGNER DE BOUT EN BOUT NOS CLIENTS ET LEUR APPORTER, DES PRODUITS ET DES SERVICES INNOVANTS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT, HUB ONE S'APPUIE SUR UN SYSTÈME DE MANAGEMENT QUI COUVRE TOUTES LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE ET SUR L'EXPERTISE DE FOURNISSEURS RESPONSABLES.

Gouvernance éthique, démarche qualité, achats durables.

III. HUB ONE, DES SOLUTIONS ET UNE EXPLOITATION RESPONSABLE	17
--	-----------

FOURNISSEUR DE SERVICES INNOVANTS, FACILITATEUR DE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES D'AVENIR, HUB ONE S'ENGAGE À TENIR COMPTE AUTANT QUE POSSIBLE DE L'IMPACT DE SON ACTIVITÉ ET DE SON EXPLOITATION SUR L'ENVIRONNEMENT.

IT for Green, infrastructures, D3E, éco gestes.

IV. HUB ONE, UNE POLITIQUE RH AUDACIEUSE	23
---	-----------

HUB ONE EST CONVAINCU QUE LA PERFORMANCE ET LA COMPÉTITIVITÉ REPOSENT EN GRANDE PARTIE SUR LA MOTIVATION DE SES ÉQUIPES. LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, LE BIEN-ÊTRE EN ENTREPRISE ET LA FIDÉLISATION DES COLLABORATEURS ONT UN IMPACT NON NÉGLIGEABLE SUR LA SATISFACTION CLIENT.

Employabilité, diversité, engagement sociétal.

Editorial



“

L'année 2015 restera pour tous une année riche en événements et en émotion. Les profondes mutations économiques, sociétales et environnementales, soutenues par l'évolution rapide des nouvelles technologies, bouleversent inévitablement les attentes et les priorités de tout un chacun.

Depuis de nombreuses années, Hub One place l'écoute de ses collaborateurs au centre de ses préoccupations. La motivation des équipes et la confiance réciproque sont de précieux atouts pour pérenniser l'excellence opérationnelle de l'entreprise.

Sous l'égide de la Direction générale, la Direction des ressources humaines met tout en œuvre pour offrir aux salariés du groupe un environnement de travail sain, serein et égalitaire. À l'image des valeurs de Hub One, la politique RSE de l'entreprise se veut engageante, audacieuse et innovante.

Vous découvrirez dans ce rapport l'ensemble des actions menées en 2015 en faveur du développement durable.

Grâce à l'addition de nos talents, de nos idées et de nos actions, nous construisons un avenir durable profitable à tous.

”

Patricia LORREYTE,
*Directeur des Ressources
Humaines & RSE*

LES TEMPS FORTS DE NOTRE POLITIQUE RSE

Environnement

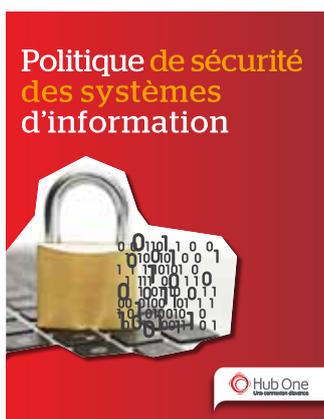
- Réalisation d'un audit énergétique : efficacité énergétique des bâtiments, flotte automobile et lancement du plan d'actions
- Lancement des Trophées du Développement Durable : 2 projets sélectionnés autour des modes de déplacement doux et du consommateur local



- Réalisation d'un bilan carbone
- Participation à la Semaine Européenne de la Mobilité en lien avec le groupe ADP
- Lancement de 2 nouvelles offres de services œuvrant en matière de RSE : Hub One Track (suivi des contenants et réutilisation) ; Hub One Delivery (dématérialisation, conditions de sécurité livreurs et camions)

Gouvernement d'entreprise

- Formation et sensibilisation des collaborateurs à la sécurité des systèmes d'information
- Signature des Chartes Ethique & RSE du groupe ADP
- Sensibilisation des collaborateurs au code de déontologie



Comportement sur les marchés

- Rapprochement des démarches qualité et RSE
- Signature de la Charte des relations fournisseur responsables



- Mise en place d'un logiciel de gestion optimisée de l'information achats (GOIA) intégrant une grille d'évaluation RSE



- Réalisation d'audits fournisseurs sur site

Ressources humaines

- Lancement des Smart Conferences (webinars internes)
- Réalisation d'un baromètre d'écoute social « Bien-être et performance »
- Réalisation de People Review et d'ateliers de co-développement pour nos managers
- Mise en place d'équipements de protection pour les travailleurs isolés (PTI)
- Ajout d'un référent Ethique dans les règlements intérieurs
- Sensibilisation au bien-être au travail et au mieux collaborer ensemble par le théâtre
- Lancement d'un espace collaboratif Managers



Droits humains

- Opération « Venez pédaler pour le téléthon »
- Partenariat avec Nos Quartiers ont des talents
- Partenariat avec Planète Urgence : 2 volontaires en 2015
- Signataire du Livre blanc de l'association Nos Quartiers ont des talents, intitulé « Relançons l'ascenseur social »





I. HUB ONE UN GROUPE ENGAGÉ

LE GROUPE HUB ONE

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

Fort de son expérience en milieu aéroportuaire, Hub One apporte des réponses adaptées aux besoins opérationnels des Grands Comptes et des PME.

Les collaborateurs du Groupe assurent un service global de bout en bout, du cœur de réseau au terminal, de l'étude au conseil, de la réalisation au maintien en conditions opérationnelles.



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



L'année 2015 en chiffres

139 millions d'Euros de chiffres d'affaires
(consolidé groupe en 2015)

430 collaborateurs Hub One

Plus de **4500** clients

38 millions de connexions Wi-Fi enregistrées

330000 terminaux sous contrats de maintenance

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

Nos valeurs

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

L'Engagement :

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

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

La Proximité :

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

Grâce à nos sites situés au cœur des hubs aéroportuaires et logistiques, à nos implantations régionales et à notre réseau de partenaires, Hub One facilite l'accès à plus de services et d'innovations.

La proximité est aussi ancrée dans notre culture d'entreprise, une entreprise à taille humaine, où les échanges sont simples et possibles, avec une envie de partager et de vivre des choses ensemble.

L'Audace :

Oser entreprendre et progresser.

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

NOTRE POLITIQUE RSE

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

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

Sur l'ensemble de nos métiers, nous aspirons à devenir un acteur de référence en matière de Green IT. Les solutions clients

sont conçues et développées afin de contribuer à la réduction de l'impact environnemental de notre écosystème (clients, partenaires, fournisseurs) et à faciliter la dématérialisation des usages.

Notre vision de la RSE

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



Social et sociétal

Hub One respecte la diversité à tous les échelons de l'entreprise et veille aux bonnes conditions de travail de ses équipes.



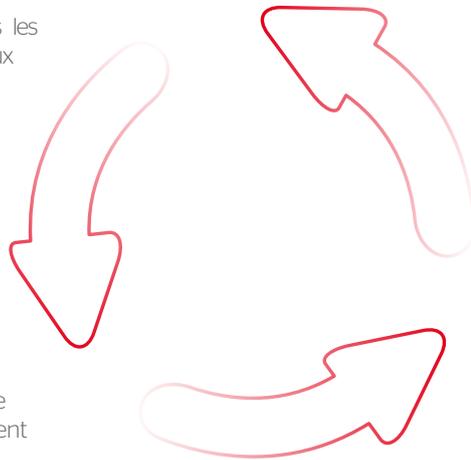
Economique

En tant qu'organisation responsable, Hub One opte pour une politique d'achats durables et lutte activement contre la corruption.



Environnemental

Hub One s'assure en permanence que les performances énergétiques et environnementales de ses infrastructures informatiques et télécoms sont optimales. Nous sommes à l'écoute des préoccupations sanitaires de nos clients et encourageons nos collaborateurs à adopter des éco-gestes.



Signature de la charte RSE du groupe ADP

En 2015, nous avons signé la charte RSE du groupe ADP qui porte sur six grands axes :

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

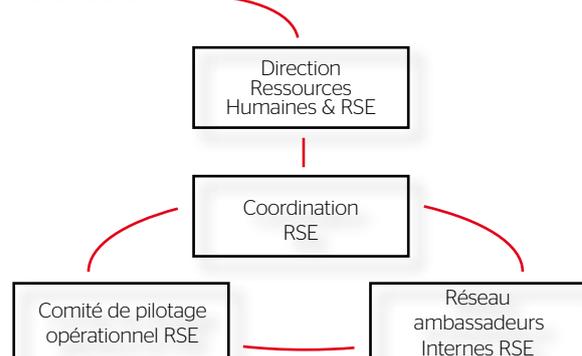
Notre engagement auprès de la Fédération Française des Télécoms (FFT)

Depuis 2010, nous sommes signataires de la Charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable, dont l'objectif est la réduction de la consommation d'énergie en propre du secteur et de son impact environnemental

La RSE au cœur de notre organisation

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

Direction Générale



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

Il prend appui sur :

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

Les Trophées du développement durable



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

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

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



Note de **62/100**
par Ethifinance (+5 points
par rapport à 2012).

Points forts

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

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

En 2015, ECOVADIS* a attribué au groupe Hub One la note de **70/100** pour sa performance RSE.

Une évaluation indépendante

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

Le prochain audit sera réalisé en septembre 2016. Il tiendra compte des réalisations effectuées dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, des ressources humaines, de l'environnement, de la relation à nos clients et fournisseurs ainsi que de notre engagement vis-à-vis de la société civile.

* plateforme d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs

Nos enjeux et nos parties prenantes

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

Parties prenantes (suite)	Outils d'information (suite)	Modes de consultation (suite)	Enjeux (suite)
Partenaires financiers filiale à 100% d'Aéroports de Paris 	<ul style="list-style-type: none"> • Site Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil d'administration 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la performance globale • Contribuer aux ambitions du groupe Aéroports de Paris à travers la concrétisation du Plan Stratégique 2011-2015
État, organismes publics 	<ul style="list-style-type: none"> • Charte d'engagement volontaire de la Fédération Française des Télécoms • Compte rendu des groupes de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Commission • Échanges avec les ministères et agences de l'État 	<ul style="list-style-type: none"> • Se conformer aux lois et réglementations • Maîtriser les consommations d'énergies du secteur des télécoms dans un contexte de fort développement des usages • Contribuer à l'objectif national d'amélioration de la performance environnementale française à horizon 2020 • Favoriser la consommation durable • S'inscrire dans une démarche de progrès continu
Société civile 	<ul style="list-style-type: none"> • Site internet • Presse 	<ul style="list-style-type: none"> • Forums et salons professionnels • Partenariat Transparence international, Planète Urgence, Nos Quartiers ont des talents 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'information de la société civile sur la santé • Contribuer au développement économique et à l'emploi dans les territoires d'implantation • Lutter contre le réchauffement climatique



II. HUB ONE PROCHE DE SON ÉCOSYSTÈME

UNE GOUVERNANCE ÉTHIQUE

Un actionnaire unique : Aéroports de Paris

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

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



Un conseil d'administration représentatif

Conformément aux dispositions de la loi 83-675 du 26 juillet 1983 relative à la démocratisation du service public, Hub One est administré par un conseil d'administration composé en 2015 de :

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

Les administrateurs représentant les salariés

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

Le comité de Direction de Hub One

Patrick Jeantet
*Président du Conseil
d'administration (en 2015)*

Thierry de Porcaro
*Directeur Administratif
et Financier*

Bertrand Laurioz
*Directeur Division
Télécom*



Salvatore Cappai
*Directeur Division
Mobility*

Patrice Bélie
Directeur général

Patricia Lorreyte
*Directeur des Ressources
Humaines & RSE*

Transparence et éthique des affaires

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



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

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

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

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

Un processus de gestion des risques

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

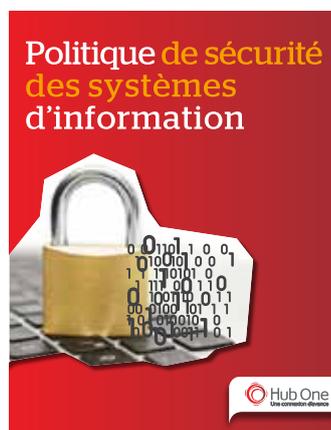
- une cartographie des risques macros de l'entreprise,
- le suivi des risques majeurs,
- l'éthique des affaires,
- la gestion de crise et le Plan de Continuité d'Activité (PCA),
- la maîtrise des risques et le contrôle interne.

Une politique de sécurité responsable

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

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

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



20%

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

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

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

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

Cobosi

Nous avons adopté en 2015 un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information

pour protéger les collaborateurs et l'entreprise face à des usages de l'information en grande mutation. Il rappelle les comportements attendus de chaque collaborateur dans l'utilisation des ressources d'information.

En 2015, la grande majorité de nos collaborateurs ont été sensibilisés à la sécurité des systèmes d'information.



Notre dispositif de contrôle interne

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

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



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

Une certification qualité ISO 9001-2008 en tant qu'Opérateur et Intégrateur de solutions de communication pour les Entreprises.

Notre objectif : instaurer une relation durable avec nos clients, en ancrant leur satisfaction dans nos pratiques et en

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

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

Deux grands axes de notre Politique Qualité :

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



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



Une fluidification des échanges

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

- **Un Espace Client** où sont stockés les documents contractuels (factures, bons de commande, etc.), les historiques et les suivis des commandes, la composition et l'état des parcs. Nos clients ont la possibilité de déclarer en ligne d'éventuels incidents et de suivre l'état de leur résolution, d'accéder à la liste de leurs interlocuteurs privilégiés et de gérer la parution de leurs lignes dans les annuaires.
- **Un site Internet** qui met à la disposition des visiteurs nos principaux outils de communication (fiches-produits, brochures, livre blanc etc.).
- **Des contrats clients et fournisseurs numérisés** et centralisés dans notre base de données Contratech.

MON COMPTE

Pour consulter ou modifier votre compte

[Accéder à mes données profil >](#)

[Changer mon mot de passe](#)

[Contacter mon administrateur](#)

L'ESPACE CLIENT DE HUB ONE



Pour marquer l'arrivée de nouvelles fonctionnalités, Hub One a refondu son extranet en **Espace Client**. Ce changement de nom s'accompagne de nouvelles fonctionnalités dont la soumission de tickets d'incidents en ligne !

[Guide utilisateur des fonctionnalités Espace Client](#)

HUB ONE & MOI



[Coordonnées de mes interlocuteurs privilégiés chez Hub One >](#)

Contactez le service client : [+33 \(0\)1 74 37 24 24](#)

Nous contacter par mail : [Contact mail >](#)

Mes factures

[Mes commandes](#)

[Mon support](#)

[Mes documents](#)

[Mon parc](#)



[Factures >](#)

[Suivi appels sortants >](#)

[Suivi appels entrants >](#)

[Rapport de synthèse >](#)

NOTRE POLITIQUE D'ACHATS DURABLES



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

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

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

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

Notre politique Achats durables en quatre points :

1

Chaque nouveau prestataire ou fournisseur signe la « Charte des achats durables Hub One ». En 2014, 100% d'entre eux ont également signé une clause RSE.

2

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

3

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

4

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

Evaluation de nos fournisseurs

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



Les performances environnementales et sociales de nos principaux fournisseurs sont évaluées par notre logiciel GOIA. Cela constitue un axe important de notre politique d'achats responsables.

Charte RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES Signataire

En 2015, nous avons signé la Charte des relations fournisseurs responsables. Cette charte

expose aux grandes entreprises 10 bonnes pratiques pour construire un cadre de confiance réciproque et une relation durable et équilibrée préservant l'intérêt des fournisseurs. Elle favorise l'éthique dans nos pratiques et l'accompagnement des démarches de progrès et d'innovation avec les PME et les TPE.

- 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

Démarche engagée pour l'achat de matériels éco-recyclés

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

En 2015, 7% de nos achats d'équipement ont pu être faits en matériels éco-recyclés.





III. HUB ONE DES SOLUTIONS ET UNE EXPLOITATION RESPONSABLE

DES INFRASTRUCTURES OPTIMISÉES AU NIVEAU ÉNERGÉTIQUE



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

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

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

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

En 2015, nous avons réalisé un audit énergétique identifiant des axes d'amélioration sur la partie politique énergétique de nos bâtiments et data center ainsi que sur notre flotte automobile.

Optimisation de la gestion énergétique de notre parc informatique

Nous avons mis en place un logiciel d'économie d'énergie des postes informatiques (périmètre Hub One SA). Paramétré en fonction d'une politique énergétique, il fonctionne de manière totalement autonome et automatisée et permet de mettre en veille prolongée des postes informatiques sans activité (jour et nuit). Grâce à un widget utilisateur, les collaborateurs peuvent suivre en temps réel les économies réalisées et bloquer la mise en veille du poste (gestion à la demande).



Résultats obtenus de janvier à mai 2015

- **13,6 MWh** ont été économisés sur la période, **soit 97,8 kWh par jour**
- **1019,7 kg de CO2** en moins sur la période de fonctionnement du logiciel

Par ailleurs depuis 2014, un bilan des émissions en tonne de CO2 est établi avec le groupe ADP.

Bilan 2015 : 1,02 tonne de CO2 consommé, soit une baisse de 7,54%.

LA GESTION DES DÉCHETS DEEE

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

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

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



Zoom sur la collecte des DEEE en 2015 :



476 kg de batteries, piles et accumulateurs

104 kg de cartouches et toners

1088 kg d'écrans et moniteurs

951 kg d'unités centrales et portables

En 2015, **1 548 appareils ont été reconditionnés** (DECT, fax, postes complexes ou simples, TETRA).

DIGITALISATION ET ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES



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

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

Notre réflexion s'articule autour de quatre principes :



Informer

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



Respecter

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

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

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



Anticiper

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



Généraliser

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

LA RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE : UNE MOBILITÉ RESPONSABLE

Avec une flotte de 198 véhicules de fonction et de service, la réduction des émissions de CO₂ s'est imposée comme une évidence. Des mesures ont été prises pour limiter les déplacements professionnels et sensibiliser les collaborateurs à la conduite responsable :

- l'acquisition de véhicules moins polluants (émettant moins de 106g de CO₂/km) ;
- l'élaboration d'une charte conducteur responsable ;
- l'auto-partage des véhicules de service ;

- la promotion de l'éco conduite auprès des collaborateurs.



En 2015, **la consommation par véhicule s'est élevée à 1 273 litres de carburant**, soit une baisse de 37% par rapport à 2014.

Nous gardons comme objectif de réduire significativement ce chiffre pour les années à venir. Les collaborateurs sont incités à utiliser autant que possible les transports en commun, le covoiturage et les services des plateformes aéroportuaires du groupe ADP.

L'auto-partage en chiffres :

- **100%** des véhicules de service équipés d'une solution d'auto-partage*.
- **37%** émettent moins de 100g de CO₂/km.

En 2015, le taux d'utilisation des véhicules était de **62%**.

* Division Télécom



LES ÉCOGESTES, L'AFFAIRE DE TOUS

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



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



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



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

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

Ces partenaires qui concilient un projet social ambitieux avec un projet environnemental performant nous ont permis de recycler 6,2 tonnes de papier sur l'année 2015.

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

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

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



En 2015, le nombre de pages imprimées par collaborateur a baissé significativement : 2 515 pages contre 4 980 pages (données groupe) en 2014, soit une baisse de 49,5 %.



IV. HUB ONE UNE POLITIQUE RH AUDACIEUSE

DES COLLABORATEURS SEREINS

Nous sommes convaincus que la performance et la compétitivité d'une entreprise reposent en grande partie sur la motivation des collaborateurs. Pour nous, performance économique et performance sociale vont de pair et s'inscrivent

dans la logique du développement durable. Le déploiement des compétences, la motivation, le bien-être et la fidélisation des collaborateurs sont de fait au cœur de notre démarche RH.

Une politique RH réfléchie

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

- **l'anticipation** : prendre les bonnes décisions au bon moment pour se préparer à l'avenir ;
- **l'innovation** : valoriser la capacité d'innovation de chaque collaborateur ou service pour évoluer ensemble ;
- **la RSE** : transmettre à chaque salarié la posture sociétale de l'entreprise pour ancrer son engagement ;
- **le développement** : déceler les talents de chacun et les mettre au service du projet collectif de l'entreprise.

Santé et bien-être au travail

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

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

- **la signature d'un accord sur le télétravail** le 31 août 2012 (Hub One SA) qui séduit chaque année 20% des salariés ;
- l'inscription dans le règlement intérieur d'une **charte de prévention des actes de harcèlement et de violence au travail**, pour garantir aux collaborateurs un environnement physique et psychologique favorable au travail ;
- **l'installation d'une bulle de détente** sur les sites d'Orly et de Roissy qui dispose d'un fauteuil massant, de la luminothérapie et de la musique relaxante ;
- En 2015, la mise en place **d'équipements de Protection du travailleur isolé (PTI)** pour alerter les équipes de secours en cas d'incidents.
- Une sensibilisation au **bien-être au travail** et au mieux collaborer ensemble par un collectif de Théâtre sur les sites de Roissy et Dardilly.



Une performance collective récompensée

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

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

En 2015

- 40** collaborateurs/-trices recruté(e)s en CDI
- 41** contrats particuliers (professionnalisation, apprentissage, etc.)

L'écoute attentive des collaborateurs

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

En 2015, **notre baromètre «Bien-être et performance»** a

intégré une nouvelle dimension sur les Risques psychosociaux (RPS). Plusieurs paramètres ont ainsi été mesurés et analysés, tels que le niveau de stress, l'environnement au travail, l'organisation, l'équilibre vie professionnelle vie privée, l'évolution professionnelle ou l'image de l'entreprise.

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



POUR UN EMPLOI DURABLE

La GPEC au cœur de la stratégie RH

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

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

- **Un référentiel des métiers et des compétences** reprenant l'ensemble des fiches métiers de Hub One ;
- **La grille de compétences** pour identifier les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être, mais aussi pour les actualiser et les renforcer ;
- **L'entretien annuel de performance (EAP)** qui évalue la performance des collaborateurs. Il intervient dans la définition des objectifs et permet de valoriser les résultats obtenus. En 2015, 91% des collaborateurs ont réalisé un EAP.



Les objectifs de l'accord GPEC

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

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

Pour enrichir leurs compétences et leur employabilité, nos collaborateurs sont encouragés à se former. En 2015, la formation a représenté **4,1% de la masse salariale quand l'investissement légal impose 1,6%**.

Les People Review

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

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



«Vis mon job», un outil de partage innovant

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

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

De nouvelles actions en 2015

Pour favoriser la circulation du savoir au sein de l'entreprise, nous avons lancé un cycle de « smart conferences ». Ces conférences qui prennent la forme de webinars courts font le point sur une actualité, une innovation ou un succès.

Les managers bénéficient également de nouveaux outils, avec le lancement d'une communauté managériale en ligne, pour les accompagner dans leur quotidien, et la mise en place d'ateliers de co-développement pour partager leurs expériences et trouver ensemble des solutions.



LE PARI DE LA DIVERSITÉ SOCIALE

Lutter contre toutes les discriminations est l'un des principes-clés de notre politique RH. La diversité et la mixité, quels que soient le secteur et le niveau hiérarchique, sont essentielles. C'est pourquoi nous nous sommes engagés en signant **un accord de génération de trois ans (2013-2015)**. Il garantit l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi de chaque collaborateur, tout en favorisant la transmission de savoirs et de compétences grâce aux tutorats.

- Les jeunes de 29 ans et moins représentent 29% des recrutements en CDI ;
- 11% des effectifs sont des seniors, âgés de 45 ans et plus.

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

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

L'égalité des chances

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



En 2015, 25,6% de nos effectifs étaient des femmes.


CHARTRE
DE LA
diversité
SIGNATAIRE

“

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

”

L'insertion des personnes handicapées

Œuvrer en faveur des personnes en situation de handicap est une démarche importante. Au sein même de notre entreprise, nous faisons appel au secteur protégé (ESAT ou EA) pour l'achat de prestations de traiteur, de recyclage de papiers et de gobelets usagers ou de fourniture de papier. **En 2015, 58 000 € de notre budget achat ont été alloués au secteur protégé.**

Pour aller plus loin dans notre engagement, nous avons versé en 2015 près de 79 525 € à l'AGEFIPH au titre de

l'emploi des personnes en situation de handicap.



Nous participons également depuis plusieurs années au salon Handi2day, salon virtuel destiné aux personnes en situation de handicap.

L'année 2015 a aussi été l'occasion d'organiser une opération pour le Téléthon, intitulée « Venez pédaler pour

le Téléthon ». Les collaborateurs du groupe ADP, ainsi que les passagers des aéroports de Roissy CDG et d'Orly, ont été invités à parcourir virtuellement plus de 3000 km sur des vélos de fitness connectés par Hub One. Cette opération a permis de faire un don de 24 000 € à l'AFM téléthon. Au total, ce sont 350 personnes qui se sont relayées sur les sites de Roissy, Orly et Dardilly.



L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DES COLLABORATEURS

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

Le congé solidaire

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



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



Le Hub Challenge

Nous proposons depuis 2006 un programme fédérateur visant à resserrer les liens de nos collaborateurs au-delà de leur lieu de travail. Installation de panneaux photovoltaïques au Cambodge, collecte de fournitures scolaires pour l'association Cœur de gazelles, don de vélos à Handisport, nos collaborateurs ne manquent pas d'imagination et de motivation pour relever des défis. Cet engagement dans une démarche sociétale forte est rendu possible grâce à la générosité de nos équipes qui y consacrent une partie de leurs congés, tandis que nous jouons le rôle de sponsor.



Nos quartiers ont des Talents (NQT)

Nous avons signé depuis 2014 un partenariat avec l'association Nos Quartiers ont des talents (NQT) qui agit en faveur de l'égalité des chances et facilite l'insertion professionnelle des jeunes. Nous souhaitons par cette action contribuer à promouvoir le bassin d'emploi local en accompagnant de jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires dans leur recherche d'emploi. **Douze de nos collaborateurs sont devenus parrains/marraines de jeunes en 2015.**

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



**Hub One S.A. • Roissy-pôle • Le Dôme • 4, rue de La Haye
BP 11937 • 95732 Roissy CDG Cedex • France**

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



hubone.fr

