

Le 4

N° 3 | 2017

L'actu de la sûreté by HUB SAFE
(en quatre pages)



ÉDITO

Dans un environnement en mutation permanente et toujours très marqué par la menace terroriste, notre mission de sûreté prend tout son sens. Vous proposer un service sur mesure adapté à vos besoins n'a jamais été aussi nécessaire.

L'année précédente fut pleine de réussites pour le Groupe HUB SAFE, avec le renouvellement de l'ensemble de nos marchés de sûreté aéroportuaire arrivant à échéance, notre participation à la sécurisation de l'Euro de Football, de l'ANZAC Day pour l'Ambassade d'Australie, de la World Nuclear Exhibition ou encore la décontamination de sites d'envergure pour la RATP. La solution de traçabilité et portabilité la plus performante a été déployée sur l'ensemble de nos sites, et nos propres engagements d'accueil ont été définis.

En 2017, de nouveaux challenges nous attendent. Nous remportons d'ores et déjà deux premiers succès avec la sécurisation du Salon International de l'Aéronautique et de l'Espace (SIAE) et le gain des lots Fret et Aéronefs pour DHL. L'intensification de la démarche de Système de Management de la Qualité nous permettra de franchir une étape supplémentaire dans notre volonté d'expansion. De même, le renforcement de nos actions et partenariats associatifs, notion centrale dans les enjeux de responsabilité sociétale, nous permettra d'offrir à nos partenaires la meilleure satisfaction.



*Christophe Calmès,
Président d'HUB SAFE*

RSE
Éthifinance

p. 4

QUALITÉ
Notre politique

p. 2

DÉVELOPPEMENT
RATP, SNCF
et SIAE

p. 2

Dossier

LE DÉFI DU PASSAGE EN OBLIGATION DE RÉSULTAT

Le Groupe HUB SAFE gère les prestations de sûreté des plateformes aéroportuaires de Nantes Atlantique, Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget.

Jusqu'à présent, l'ensemble de ces prestations étaient exécutées en « Obligation de Moyens », c'est-à-dire sur la base du nombre de personnes devant travailler sur chaque Poste d'Inspection Filtrage (PIF), effectif déterminé par nos clients. Dans une volonté d'amélioration de notre offre de service, HUB SAFE oriente aujourd'hui l'ensemble de ses marchés aéroportuaires vers une démarche d'« Obligation de Résultat », engageant ainsi sa responsabilité contractuelle à atteindre un résultat précis défini avec ses clients.

Lire la suite dans le dossier en page 3

QUALITÉ

LA POLITIQUE QUALITÉ D'HUB SAFE

Afin d'accroître ses performances et de satisfaire toujours plus ses clients, HUB SAFE a amorcé une démarche Système Management de la Qualité (SMQ) en vue d'obtenir prochainement la certification ISO 9001.

Les objectifs définis forment ainsi l'alliance réussie entre qualité de service et sûreté :

/ LA SATISFACTION CLIENT

- Améliorer l'anticipation des besoins et attentes clients ;
- Développer notre culture de relation de service ;
- Suivre systématiquement les réclamations clients ;
- Assurer la veille réglementaire.

/ L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Maintenir les compétences et le professionnalisme des équipes ;
- Harmoniser les méthodes de travail par la formalisation des procédures internes ;
- Améliorer la communication interne ;
- Réduire les dysfonctionnements ;
- Développer les activités.

En savoir plus : www.hubsafe.fr

TRAINING

HUB SAFE TRAINING OUVRE SES PORTES À NANTES ATLANTIQUE

Déjà présent sur les plates-formes parisiennes, HUB SAFE Training a inauguré ses locaux le 17 janvier à Bouguenais, à 5 minutes à pied de l'aéroport Nantes Atlantique. Le centre de formation accompagne ainsi le développement en région d'HUB SAFE, en charge de l'ensemble de la sûreté de l'aéroport de Nantes Atlantique. HUB SAFE Training a pour ambition d'assurer des formations sûreté et sécurité aéroportuaires pour l'ensemble des acteurs de la plate-forme, que ceux-ci exercent leur activité côté piste ou côté ville.

Le succès est au rendez-vous après une première période de formation de futurs agents HUB SAFE au CQP Agent de Sûreté Aéroportuaire, avec un très bon taux de réussite. Les prochaines semaines seront, elles aussi, consacrées à former des demandeurs d'emploi de la région sélectionnés par HUB SAFE. La participation des acteurs locaux est ici essentielle, en particulier celles de Pôle Emploi et d'OPCALIA. Cet organisme est en effet en charge de collecter les obligations financières des entreprises en matière de formation professionnelle.

Pour la mise en place d'une formation sur mesure, n'hésitez pas à nous contacter. En savoir plus : www.hubsafetraining.fr

HUBSAFE
TRAINING

DÉVELOPPEMENT

/ RATP ET SNCF

Le 1^{er} décembre 2016, la RATP a lancé une expérimentation en partenariat avec les équipes cynotechniques d'HUB SAFE, sur l'utilisation de chiens capables de détecter les explosifs afin de réduire l'impact des colis suspects sur le trafic. Nos équipes cynotechniques travaillent sur 32 stations de métro et un périmètre restreint de 8 gares du tronçon central du RER A, particulièrement touché puisqu'il recense 30 % des signalements de colis suspects

du réseau RATP. Les équipes cynotechniques d'HUB SAFE interviendront sur les bagages abandonnés et déambuleront avec les patrouilles du Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux (GPSR). La SNCF fait également appel à nos services pour le même type de prestation. Parallèlement, nous avons terminé la formation et la certification de 4 équipes cynotechniques, soit un total de 7 équipes formées pour la SNCF.

/ SIAE 2017

Pour la 7^e édition consécutive, le Salon International de l'Aéronautique et de l'Espace (SIAE) choisit HUB SAFE ! Cette 52^e édition se déroulera du 19 au 25 juin 2017 au Parc des Expositions du Bourget et réunira les acteurs de l'industrie mondiale autour des dernières innovations technologiques. Nos équipes seront déployées dès le 22 mai et jusqu'au 30 juin 2017. Elles seront en charge de l'inspection filtrage des personnes et véhicules accédant à la zone côté piste ainsi que

du contrôle des bagages et effets des visiteurs. Les équipes cynotechniques auront entre autres pour mission de sécuriser le chalet présidentiel et contrôler les véhicules entrants sur le site. L'ensemble des équipes seront également intégrées aux bulles de sécurité et de protection des chefs d'État et ministres en visite officielle.

**LE SIAE
C'EST PLUS DE
350 000 VISITEURS
VENUS
DU MONDE ENTIER**

D'UN COUP D'ŒIL

Depuis juin 2015, HUB SAFE NANTES assure l'intégralité de la sûreté de l'aéroport de Nantes Atlantique.

Perspectives favorables pour 2017 !

“ 13 lignes supplémentaires renforceront cette année l'offre de l'aéroport de Nantes Atlantique. En 2016, avec 4 778 967 passagers, le trafic a progressé de 8,7 %, amenant une augmentation significative de nos effectifs. **”**

HUBSAFE
NANTES



Suite du dossier

LE DÉFI DU PASSAGE EN OBLIGATION DE RÉSULTAT

NOS ENGAGEMENTS POUR SATISFAIRE TOUS NOS CLIENTS

La diminution des temps d'attente étant un objectif majeur pour les gestionnaires, nous nous engageons à ce que les temps de traversée des installations de sûreté soient inférieurs à 10 minutes, tout en maintenant à son plus haut niveau la qualité de nos prestations.

Nous nous conformons aux critères de l'Airports Council International (ACI), qui compare la qualité de service de plus d'une centaine d'aéroports internationaux à travers son enquête Airport Service Quality (ASQ).

Une attention toute particulière est donc accordée à la minutie de l'inspection ainsi qu'à la courtoisie de nos agents. Pour aller encore plus loin, nous avons défini nos propres engagements d'accueil et élaboré un module de formation dédié à la Relation de Service, spécifiquement adapté aux contraintes et spécificités de chaque site.

NOS SOLUTIONS POUR RÉPONDRE AUX DÉFIS DE L'OBLIGATION DE RÉSULTAT

Afin de répondre aux attentes de ses clients, HUB SAFE a développé une solution d'Ingénierie et Méthodes sur mesure, qui repose sur la mise en œuvre d'outils et de processus robustes et performants pour répondre aux enjeux de l'Obligation de Résultats :

- Parce que nous nous préparons activement à cette bascule depuis de nombreux mois, en étroite collaboration avec nos clients,

nous avons renforcé nos équipes en charge de l'Ingénierie et Méthodes. Quatre spécialistes de l'Excellence Opérationnelle travaillent à l'optimisation des processus opérationnels, dans une démarche collaborative avec les salariés du groupe et les gestionnaires d'aéroports.

- Par ailleurs, nos data scientists élaborent des plans d'armement qui calculent au plus juste le nombre de PIF requis pour faire face à l'afflux de passagers à contrôler avant embarquement, dans les meilleures conditions. Pour ce faire, ils analysent la saisonnalité, les horaires, les destinations ou encore les différentes typologies de passagers (personnels navigants, voyageurs réguliers, touristes, familles...) associées à chaque vol. Ces méthodes de calcul que nous avons créées nous permettent d'obtenir les temps d'attente les plus faibles, tout en respectant de manière stricte les mesures de sûreté en vigueur.
- Enfin, pour répondre aux besoins opérationnels et réglementaires de nos clients, une transformation digitale a également été opérée, avec pour effet la mise en place d'outils mobiles innovants. Des tablettes et badgeuses déployées sur l'ensemble de nos sites permettent ainsi de gagner en souplesse et en réactivité, tant dans le déploiement de nouvelles mesures de sûreté que dans la gestion quotidienne des opérations.

Pour nos clients, le passage en Obligation de Résultat proposé par HUB SAFE est une garantie de notre expertise sûreté, de notre exigence en matière d'Excellence Opérationnelle et témoigne de notre engagement à tout mettre en œuvre pour les satisfaire.

D'UN COUP D'ŒIL (Suite)

/ TOP



À l'issue d'une consultation auprès des acteurs de la sûreté aéroportuaire, HUB SAFE remporte deux nouveaux marchés Fret !

Réalisant déjà des prestations pour le compte de DHL sur la plateforme de Nantes Atlantique, HUB SAFE sera en charge de l'inspection-filtrage du Fret et du Courrier à compter du 12 mars 2017 pour une durée de deux ans, sur les plateformes logistiques de :

- DHL Aviation Roissy, site le plus important de DHL en France en termes de volumes traités, avec près de 13 500 colis par jour.
- DHL International Express Villeneuve-la-Garenne, hub de l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle, ou transitent chaque jour près de 34 000 colis.

MON MÉTIER



“En tant que Superviseur, mon rôle est d’assurer la bonne conduite des opérations sur l’ensemble des Postes d’Inspection Filtrage (PIF).”

Le passage en Obligation de Résultat est pour moi l’opportunité de démontrer notre savoir-faire opérationnel. Sur le terrain, notre expertise réside dans l’analyse de deux principaux indicateurs : le trafic et l’effectif. Nous déterminons la meilleure stratégie opérationnelle à adopter et anticipons les aléas d’exploitation afin d’en

minimiser l’impact. Avec les régulateurs et les coordinateurs, nous assurons, et ce tout au long de la vacation, une évaluation des temps d’attente et de la performance du PIF afin de déclencher les actions correctives nécessaires. Il est de notre responsabilité de tout mettre en œuvre pour garantir l’application stricte des mesures de sûreté, et satisfaire aussi bien les clients que les usagers.

*Laïla Lakhdari,
Superviseur*

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

HUB SAFE ATTEINT L’“EXCELLENCE” !

Dans le cadre de son activité, HUB SAFE est engagée depuis plusieurs années dans une démarche volontaire de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Afin de mesurer l’étendue et la pertinence de ses actions et pour pouvoir conduire les travaux d’amélioration nécessaires à sa progression, HUB SAFE est évaluée tous les deux ans par Éthifinance, agence de notation extra-financière indépendante.

Sont ainsi évalués les domaines de la gouvernance, de l’environnement, du capital humain, les relations clients et fournisseurs ainsi que l’engagement sociétal.

Des actions telles que l’amélioration de nos méthodes de travail, le lancement de la démarche

d’achats responsables ou encore la mise en place du recyclage de nos déchets ont ainsi été évaluées.

Avec une note passant de 71 à 77/100 par rapport à 2014, soit une progression de 6 points, HUB SAFE atteint l’Excellence sur l’échelle de notation à 4 niveaux. Ce niveau de maturité souligne l’intégration de principes éthiques et de choix responsables dans notre fonctionnement, l’utilisation d’indicateurs de suivi et le déploiement d’actions positives en matière de ressources humaines et de protection de l’environnement.

UNE NOTE GLOBALE DE 77/100 EN PROGRESSION DE 6 POINTS

LE NIVEAU “EXCELLENCE” EST ATTEINT !

ILS ONT PARTICIPÉ À CE NUMÉRO :



*Anne-Laure Bessah,
Directeur de Site
CA LBG et
Événementiel*



*Charlotte Brunet-Ricchi,
Directeur du Centre
de Formation
HUB SAFE Training*



*Christina Féline,
Chargée Système
de Management
de la Qualité*



*Christophe Gébert,
Directeur
des Activités
Cynotechniques*



*Anne-Claude Giouve,
Directeur
Qualité Sûreté*



*Fabien Michel,
Directeur de Site -
HUB SAFE
Nantes*



*Sandrine Moinet,
Directeur
des Ressources
Humaines*



*Benoît Vandame,
Directeur
Ingénierie
et Méthodes*