



ÉDITO

Un an déjà qu'HUB SAFE est devenue filiale à 80% du Groupe SAMSIC, entreprise familiale rennaise, spécialiste du service aux entreprises en Europe.

L'année 2018 fut pleine de réussites pour le Groupe HUB SAFE. Avec SAMSIC Airport nous mutualisons nos savoir-faire et expertises pour répondre efficacement aux attentes de nos clients. Ce rapprochement nous permet de conforter la pérennité, d'enrichir notre expertise et d'intensifier le développement de notre entreprise.

Toutefois, de nouveaux challenges nous attendent. Nous remportons quelques succès avec la sécurisation des 50 ans du salon international EURONAVAL 2018 et les interventions de nos équipes cynotechniques dans les terminaux de l'Aéroport Charles de Gaulle. L'intensification de la démarche de Système de Management de la Qualité en passant par la reconduction du certificat ISO 9001 V.2015 d'HUB SAFE Training, et la formation d'agents de sûreté aux techniques de ciblage à Nantes Atlantique sont autant d'opportunités qui nous permettront de mieux répondre aux besoins et attentes de nos clients. De même, nos actions sociétales et associatives renforcent nos engagements RSE et nous permettent d'offrir à nos partenaires la meilleure satisfaction.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà d'excellentes fêtes de fin d'année.



*Christophe Calmès,
Président d'HUB SAFE*

DÉVELOPPEMENT
CYNOTECHNIE
EURONAVAL 2018

p. 2

QUALITÉ
Norme ISO 9001
V.2015 renouvelée

p. 2

RSE
ODYSSEA

p. 4

Dossier

ÊTRE AGILE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS

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.

Réagir vite et mieux, adapter son organisation, ses services aux enjeux du marché, et anticiper ses évolutions sont les principaux bénéfices d'un management agile.

Chez HUB SAFE après le programme de dématérialisation des documents de sûreté sur l'ensemble de nos sites, nous passons à l'amélioration de notre modèle opérationnel. Cette transformation digitale s'inscrit dans une logique de «test & learn».

Lire la suite dans le dossier en page 3

QUALITÉ

HUB SAFE TRAINING RENOUVELLE SA CERTIFICATION ISO 9001 V.2015

Récemment, l'AFNOR est venue auditer le Système de Management de la Qualité d'HUB SAFE Training dans le cadre du renouvellement de sa certification ISO 9001 V.2015.

Avec une croissance importante de son activité, HUB SAFE Training a pour objectifs de maintenir son niveau de performance et de satisfaire encore davantage ses clients.

/ LA SATISFACTION CLIENT

- Améliorer en permanence les produits et les services proposés à nos clients
- Développer notre culture de relation de service
- Suivre systématiquement les réclamations clients

/ L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Le suivi de l'actualité réglementaire
- Les moyens mis en œuvre depuis le rapprochement avec SAMSIC
- La Revue De Direction étudiée pour coller aux items de l'ISO 9001 V 2015
- L'engagement des directions présentes à cet audit



HUB SAFE TRAINING LANCE LA FORMATION «PROFILING» À NANTES ATLANTIQUE

Pour répondre à la demande de la compagnie Transavia sur ses vols Nantes-Tel Aviv, HUB SAFE Nantes vient de former 12 agents de sûreté aux techniques du ciblage, également appelé «profiling».

HUB SAFE Training a relevé ce nouveau défi en sollicitant l'expertise d'un formateur agréé TSA ainsi que les conseils avisés de «profilers» de SAMSIC sûreté. Le programme se compose de trois volets :

- Une partie théorique qui vise à former les stagiaires à l'art d'identifier tout document, situation ou comportement suspect.
- Une partie pratique qui permet un entraînement intensif aux méthodes de questionnement des passagers.
- Enfin, ces apprentissages sont mis à l'épreuve du terrain avec la formation sur le tas.

Les qualités requises pour un profiler sont principalement une aisance relationnelle, un sens aigu de l'observation et de l'analyse, ainsi qu'une bonne maîtrise de l'anglais. Pour cette première session, le succès était au rendez-vous avec un taux de 100% de réussite.

Très prochainement, HUB SAFE Training lancera de nouvelles formations notamment le permis T en e-learning.

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



DÉVELOPPEMENT

/ AEROPORT CHARLES DE GAULLE

Traiter les colis délaissés est une préoccupation majeure des gestionnaires aéroportuaires du fait de leur impact opérationnel. Un colis délaissé est une menace potentielle et doit être pris en compte comme telle. ADP a mis en place sous le contrôle de la préfecture et du SGDSN une expérimentation visant à lever le doute sur les colis délaissés sans intervention systématique des services spécialisés de déminage. Pour ce faire, un protocole alliant l'analyse vidéo et l'intervention d'équipes cynotechniques a été déployé.

HUB SAFE a été retenu pour cette expérimentation et nos équipes interviennent sur les terminaux depuis quelques mois sous le contrôle du SGDSN avec des résultats très prometteurs. L'objectif est bien sûr de réduire les retards occasionnés par les colis délaissés. Une intervention de déminage dure en moyenne 53 minutes contre 10 à 12 minutes environ pour le dispositif analyse vidéo et équipe cynotechnique. Ainsi en 2018, plus de 800 bagages délaissés ont été traités par nos équipes sur l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle.

/ EURONAVAL 2018

Pour sa 50^e édition, le salon EURONAVAL 2018 a une nouvelle fois choisi HUB SAFE pour assurer les prestations de sûreté aux entrées. Le salon s'est déroulé du 23 au 26 octobre 2018 au Parc des expositions Paris le Bourget et a réuni les acteurs de l'industrie mondiale des technologies navales. De nombreuses visites de délégations internationales ont eu lieu dont celle de Monsieur le Président Emmanuel MACRON et de Madame la Ministre de la Défense. Notre équipe, au nombre de

13 agents, a pris en charge l'inspection filtrage des visiteurs et de leurs effets personnels. Prochain rendez-vous: les prestations de sûreté du Salon International de l'Aéronautique et de l'Espace (SIAE) 2019 du Bourget pour la 16^{ème} année consécutive.

**EURONAVAL
C'EST PLUS DE
400 EXPOSANTS
129 DELEGATIONS OFFICIELLES
22 250 VISITEURS PROFES-
SIONNELS DU MONDE ENTIER**

D'UN COUP D'ŒIL

Depuis juin 2014, HUB SAFE Training assure des formations à destination des professionnels du secteur aéroportuaire.

Du nouveau dans les locaux d'HUB SAFE Training !

“ Le centre de formation agrandit ses locaux situés à Roissy pour plus de performance ! Nos équipes ont travaillé conjointement afin de fournir des locaux plus modernes, confortables et adaptés pour nos collaborateurs et stagiaires. ”





Suite du dossier

ÊTRE AGILE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS

PRIORISER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

Cette logique est définie par la co-crédation d'applications avec les agents de sùreté et nos clients de manière incrémentale, c'est-à-dire le développement d'un produit par améliorations successives. Les feedbacks de nos clients sont importants tout au long de la conception d'une application. En effet, pour répondre à leurs besoins, nous les impliquons dans le processus de développement. Cela permet une amélioration ou une rectification en temps réel en livrant en permanence de nouvelles versions opérationnelles de l'application. Les applications peuvent être testées et déployées ou abandonnées rapidement.

VERS UN MODÈLE OPÉRATIONNEL AGILE

Ceci est rendu possible par un logiciel de création d'application que le service Ingénierie et Méthodes a déployé. Cet outil est une plateforme permettant de créer en très peu de temps et très simplement des applications web et mobiles personnalisées, évolutives avec une bonne expérience utilisateur. Ainsi cette plateforme apporte à HUB SAFE davantage d'adaptabilité aux évolutions demandées ainsi qu'une meilleure gestion du temps.

Par exemple, un coordinateur qui se libère de 95 % de ses tâches administratives, à présent dématérialisées et automatisées, peut se concentrer sur ses missions premières. La centralisation des données via les applications fait gagner du temps pour analyser les données, et rend les informations accessibles à toutes

les équipes y compris le client en temps réel. L'archivage des données est simplifié et les relations entre les équipes support et les équipes sur le terrain sont fluidifiées.

« Par-delà la réalisation d'applications, notre mission est de répondre à des usages réels, d'apporter des solutions innovantes à nos clients, à nos collaborateurs et de poursuivre cette approche dite de «co-crédation». L'amélioration continue est un principe que l'on applique aussi bien dans la transformation digitale que dans l'amélioration des processus de sùreté et fluidité sur les postes. C'est une véritable innovation dans la collaboration entreprise de sùreté et gestionnaire d'aéroports ».

Benoît Vandame - Directeur Ingénierie et Méthodes - Groupe HUB SAFE



D'UN COUP D'ŒIL (Suite)

/ TOP



Eco-conduite

Afin de réduire son impact environnemental, HUB SAFE lance la formation éco-conduite pour ses collaborateurs. Celle-ci sera ensuite systématiquement appliquée à travers leur formation de «permis T».

Rejoignez la communauté HUB SAFE sur Facebook et LinkedIn

Nous sommes conscients qu'il est important d'être en lien direct avec nos clients, nos prospects, nos partenaires et nos collaborateurs.

Nous voulons ainsi créer une relation privilégiée avec eux, répondre à leurs interrogations, les remercier, les tenir informés de nos actualités...



@GroupeHUBSAFE



Groupe HUB SAFE



MON MÉTIER



“Rattaché au Directeur Ingénierie & Méthodes, mon rôle est de structurer, déployer et animer la démarche d'amélioration continue sur l'ensemble des sites du groupe.”

Cette démarche participative, nommée Safe & Go, vise à réduire les temps de traversée des passagers, du personnel et des véhicules en garantissant la qualité de la prestation ainsi qu'à améliorer la satisfaction des clients et la performance de l'entreprise. Pour mener à bien cette

démarche d'excellence opérationnelle, je pilote un réseau de référents Ingénierie & Méthodes, positionnés sur les plateformes aéroportuaires. Conjointement à ces déploiements, nous construisons, sur la base des prévisions de trafic et des programmes de vol transmis par nos clients, les plans d'armement, qui seront utilisés pour la planification des opérationnels.

**Richard Ahullo,
Responsable Amélioration Continue**

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

HUB SAFE A COURU ET MARCHÉ POUR ODYSSEA

Dans le cadre de la RSE, HUB SAFE s'est engagée pour la deuxième année consécutive en faveur de la lutte contre le cancer du sein en participant à ODYSSEA 2018.

Le premier dimanche d'octobre a vu les collaborateurs du Groupe HUB SAFE aller vers le Bois de Vincennes, avec pour objectif de participer à cet événement emblématique.

Impossible d'échapper à la couleur rose bonbon, qui est le dress-code officiel affiché par l'organisation aux commandes d'ODYSSEA. Une grande vague toute rose composée de femmes et d'hommes a donc envahi l'hippodrome de Vincennes et ses abords à l'occasion de cette journée qui fut nuageuse et humide.

Nos collaborateurs ont eu le choix de s'inscrire soit à la course libre allure de 5 KM, soit au parcours de 10 KM chronométré pour contribuer à la levée de fonds au profit de la recherche contre le cancer du sein.

C'est ainsi qu'une cinquantaine de collaborateurs d'HUB SAFE a franchi la ligne d'arrivée avec un fort engagement aux causes citoyennes. Cet événement était une occasion de manifester la solidarité, de renforcer la cohésion interne et de partager un moment joyeux entre collaborateurs. Découvrez nos parcours sur la page Facebook d'HUB SAFE.

ODYSSEA 2018 C'EST :
37 500 PARTICIPANTS
520 000 € COLLECTÉS
500 ENTREPRISES ENGAGÉES
DEPUIS 2012
3 979 000 € COLLECTÉS

ILS ONT PARTICIPÉ À CE NUMÉRO :



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



Mathilde Aubert,
Chargée de Mission
RSE



Benoît Vandame,
Directeur
Ingénierie et
Méthodes



Christophe Gébert,
Directeur
des Activités
Cynotechniques



Marie Lamellière,
Directeur
Pédagogique
HUB SAFE Training



Richard Ahullo,
Responsable
Amélioration
Continue



Caroline Dubois,
Directeur
des Opérations



Laetitia Hang,
Responsable
Qualité Sureté
HUB SAFE -
SAMSIC SURETE