



Henner

Here to care

Regards partagés sur notre politique et nos engagements RSE

Rapport 2024 sur nos actions 2023



SOMMAIRE

INTRODUCTION

ÉDITO P.04

NOS PARTIES PRENANTES P.05

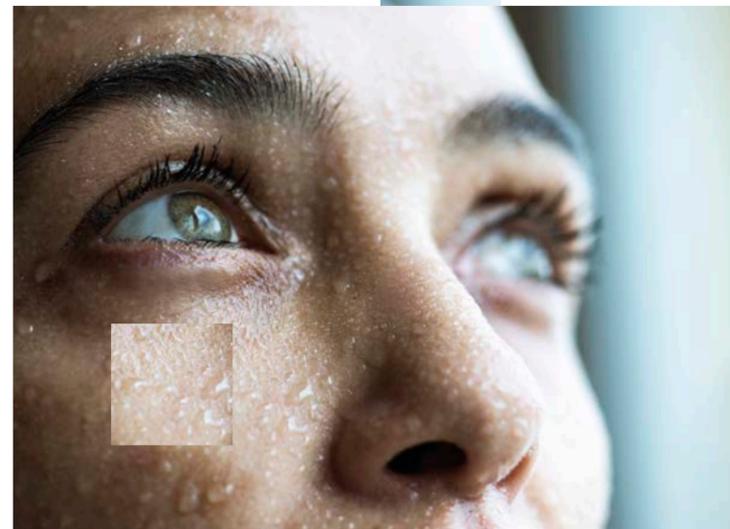
NOS CHIFFRES CLÉS P.06

NOS VALEURS P.07

LES RAISONS DE NOTRE ENGAGEMENT P.08

NOS ENJEUX ET COMBATS P.09

NOS AXES D'ENGAGEMENT P.10



#1 PILIER SOCIÉTAL AGIR POUR L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION SANTÉ P.12

- Retour sur notre feuille de route 2022 et nos avancées 2023 P.13
- Nos actions complémentaires menées en 2023 P.14
- Le programme Take Care by Henner P.16
- La prévention pour la santé des femmes P.17
- Le soutien aux “proches-aidants” P.18
- La prévention santé, un cercle vertueux P.19

#2 PILIER SOCIAL PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS P.20

- Retour sur notre feuille de route 2022 et nos avancées 2023 P.21
- Notre politique de stage et d'alternance P.22
- Notre index égalité femmes-hommes P.25
- Notre politique en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap P.26
- Encourager la diversité socio-culturelle P.27
- L'expérience collaborateurs au cœur de nos politiques de formation P.28
- La cooptation, vecteur d'engagement P.30
- “Future Of Work”, le futur du travail chez Henner P.31
- Nos actions complémentaires menées en 2023 P.34
- Une conception étendue de la diversité et de l'inclusion P.35
- Diversité intergénérationnelle P.36
- Prévention et prise en charge des risques psychosociaux P.37

#3 PILIER ENVIRONNEMENTAL MESURER ET RÉDUIRE NOS IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT P.38

- Retour sur notre feuille de route 2022 et nos avancées 2023 P.39
- Nos actions complémentaires menées en 2023 P.40
- Vers un numérique plus responsable P.41
- Nos initiatives pour décarboner nos déplacements P.44
- Vers des politiques achats et finances responsables P.45
- Notre approche de l'épargne salariale responsable P.45

#4 PILIER GOUVERNANCE POUR SUIVRE NOTRE DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES ET ENRICHIR NOS ACTIONS EN FAVEUR DE L'ÉTHIQUE DE NOS PRATIQUES COMMERCIALES P.46

- Retour sur notre feuille de route 2022 et nos avancées 2023 P.47
- Nos actions complémentaires menées en 2023 P.48
- L'éthique de nos pratiques commerciales P.50
- La sécurité informatique et la gouvernance des données P.51

Chez Henner, la bienveillance, le “Caring”, est un levier essentiel pour favoriser la cohésion, la confiance et le bien-être des collaborateurs. Elle est le moteur de notre performance au service de nos assurés, de nos clients et de nos partenaires. Cette manière d’appréhender notre métier est le socle de notre engagement depuis plus de 75 ans. Elle anime quotidiennement notre collectif et constitue notre différenciation majeure, comme en témoigne notre signature de marque : *Here to care**. C’est donc naturellement que dès 2003, nous avons été parmi les premiers signataires du Pacte mondial des Nations Unies. En 2022, nous avons fait le choix de renforcer et d’organiser nos multiples initiatives. Notre ambition : passer d’une démarche RSE implicite à une politique structurée, quantifiable et plus lisible pour toutes nos parties prenantes.

Le point d’appui de notre stratégie RSE est de nous engager pour le bien commun sur chacun des quatre piliers de la RSE pour avoir un impact positif sur notre écosystème et contribuer, par nos actions, à sa durabilité.

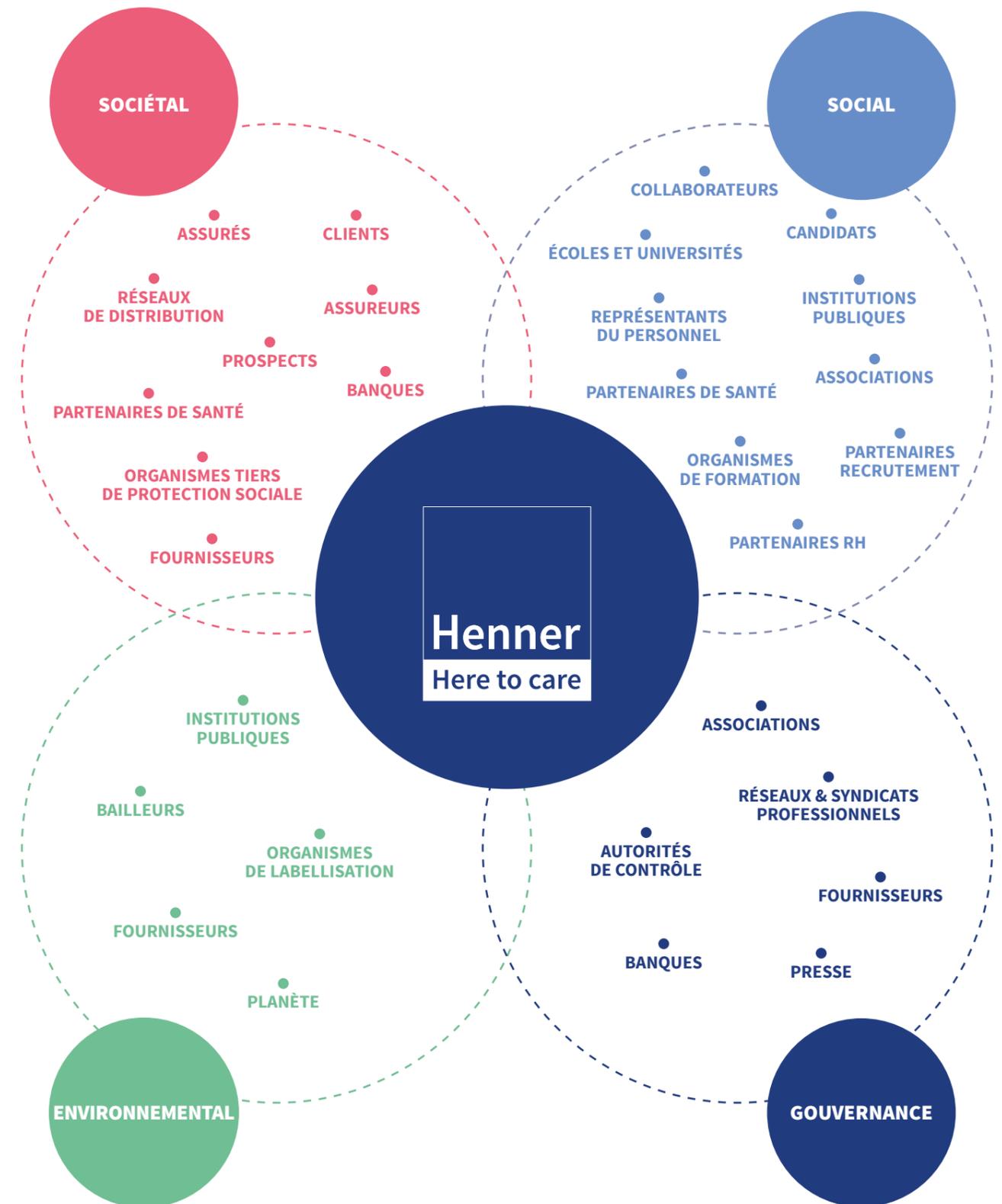
Parce que notre raison d’être est de protéger chacun comme l’un de nos proches, notre premier enjeu est la pérennité. Nous la devons à chacun de nos collaborateurs, comme à nos clients et à nos partenaires. Je vous souhaite une bonne lecture de ce nouveau rapport. Il vous permettra de mieux comprendre les raisons de nos engagements, d’identifier nos principales réalisations et de faire le point sur nos actions et leurs résultats en 2023.



Vanessa CARENCO
Directrice Générale Adjointe
Ressources Humaines, Juridique,
Communication & Marketing,
Services Généraux & Achats.

* *Here to care* : répondre présent à chaque moment.

NOS PARTIES PRENANTES



NOS CHIFFRES CLÉS*

1,8 M

Professionnels de santé
dans 185 pays

2,2 M

Bénéficiaires

21

Présences dans le monde

33

Langues parlées

1 800

Collaborateurs

70

Nationalités au sein des équipes

98/100

Index égalité femmes-hommes
en France

65 000

Entreprises clientes
de toutes tailles

75 %

des entreprises du CAC 40
nous font confiance

2,3 Mds€

Primes d'assurance gérées

30 %

Activité liée à l'international

239,7 M€

Chiffre d'affaires global en 2023

99 %**

de satisfaction

* Exercice 2023.

** Satisfaction mesurée auprès de nos assurés sur la qualité de gestion, les délais de remboursement et la joignabilité de nos équipes. Enquête annuelle réalisée par la société Moai en 2023, sur un échantillonage de 1 281 répondants (assurés Henner).



LA PRÉSENCE

Chaque jour, nous sommes aux côtés de nos clients, entreprises, organisations internationales, individuels, TNS*, partenaires, courtiers et bien entendu, nos assurés. Nous les écoutons, les accompagnons. Notre large panel d'expertises et nos différentes implantations à l'international nous offrent l'opportunité de comprendre toutes les vies et leurs particularités. Notre rôle consiste à lire entre les lignes pour mieux répondre aux besoins de tous.



LA BIENVEILLANCE

Tous nos clients et nos assurés ont droit à la même attention, quels que soient leur situation et leur type de contrat. Chez Henner, nous sommes là pour apporter des réponses concrètes à tous nos clients – entreprises, particuliers, TNS, partenaires et courtiers – mais aussi anticiper les besoins de nos assurés afin de leur rendre la vie plus simple. Nous sommes là où on ne nous attend pas.

NOS VALEURS



LA CRÉATIVITÉ

Notre histoire s'est construite grâce à la créativité de nos équipes et c'est encore plus vrai aujourd'hui. Chez Henner, nous créons des solutions standards qui répondent bien sûr au minimum requis par la convention collective nationale mais qui proposent aussi différents niveaux de garanties pour davantage de protection. Et lorsque la solution n'existe pas ? Nous faisons du sur-mesure pour l'imaginer ! Plus la situation est particulière, plus cela nous donne l'opportunité d'innover, de faire la différence et de satisfaire nos clients.



L'INDÉPENDANCE

Nous sommes nés d'une aventure entrepreneuriale débutée il y a près de 80 ans. Aujourd'hui nous sommes toujours un groupe indépendant avec de fortes valeurs. Chez Henner, c'est l'intérêt de nos clients et assurés qui nous anime. Chaque jour, nous défendons cette conviction avec la même force. Elle guide chacun de nos choix, stratégiques ou opérationnels.

* Travailleurs non-salariés.

LES RAISONS DE NOTRE ENGAGEMENT

Aventure familiale et entrepreneuriale, Henner naît il y a plus de soixante-quinze ans avec l'ambition de révolutionner la protection sociale. Le Groupe souhaite permettre à chacun de se faire soigner dans les meilleures conditions, en mettant une médecine de qualité à la portée de tous.

Génération après génération, des solutions et des services innovants en assurance de personnes ont été conçus, pour protéger les salariés des entreprises et les particuliers. Notre longévité, notre indépendance, nos métiers de courtier, conseil et gestionnaire, nous offrent un point de vue inédit et privilégié, au service d'un portefeuille pluriel :

- Particuliers.
- Petites, moyennes et très grandes entreprises.
- Multinationales.
- Organisations internationales.
- Assureurs français et internationaux.
- Partenaires, institutions de prévoyance, mutualistes.

Cela nous permet ainsi d'appréhender et d'anticiper les besoins de nos clients, en les accompagnant avec la meilleure des expertises. Celle-ci s'appuie sur **notre positionnement fort autour du "Caring"** ainsi que sur l'attention portée à nos clients et assurés tout au long de notre parcours commun.

Dans notre écosystème, **cette position inédite nous a naturellement conduits à nous engager, depuis plus de 20 ans, dans la démarche du Pacte mondial des Nations Unies** (Global Compact).

NOTRE STRATÉGIE RSE

Depuis 2 ans, sous l'impulsion de notre Comex et des managers leaders, nous avons décliné nos engagements et renforcé nos initiatives au sein d'une stratégie enrichie, structurée autour des 4 piliers de la RSE :

SOCIÉTAL

Agir pour l'accès aux soins et à la prévention santé.

Nous développons un programme stratégique d'actions de prévention et de dépistage car nous sommes convaincus que le soin apporté à la santé de nos assurés et de nos collaborateurs est un incontournable des valeurs de Henner. Nous permettons ainsi à nos entreprises clientes d'œuvrer pour leur responsabilité sociale.

SOCIAL

Prendre soin de nos collaborateurs.

Attentifs et sensibles au besoin de sens, nous déployons des politiques internes qui favorisent la diversité, l'initiative et la responsabilité. En créant un cadre bienveillant et favorable à tous, nous voulons offrir à chacun de nos collaborateurs un vécu serein de leur emploi.

ENVIRONNEMENTAL

Mesurer et réduire nos impacts sur l'environnement.

En tant qu'entreprise de services, la majeure partie de nos émissions carbone concerne nos bâtiments, nos déplacements et notre empreinte numérique. Notre stratégie environnementale concerne principalement ces 3 facteurs d'émissions que nous mesurons et que nous cherchons à réduire dans le cadre d'un plan de décarbonation et de digitalisation.

GOVERNANCE

Poursuivre notre dialogue avec nos parties prenantes et enrichir nos actions en faveur de l'éthique de nos pratiques commerciales.

Nous sommes attachés à poursuivre le dialogue avec toutes nos parties prenantes, ce qui nous assure notamment la bonne appropriation de l'éthique de nos pratiques commerciales, et une définition commune des priorités qui contribuent à la durabilité.

NOS ENJEUX ET COMBATS

NOS COMBATS

- Agir pour l'accès aux soins.
- Développer la prévention santé.

ACTES VOLONTAIRES PROPRES : AGIR EN TANT QU'ENTREPRISE ENGAGÉE

NOS ENJEUX SPÉCIFIQUES

- S'engager pour la qualité de vie et le bien-être au travail.
- Soutenir la diversité et promouvoir l'inclusion intergénérationnelle.

NOS ENJEUX NORMATIFS

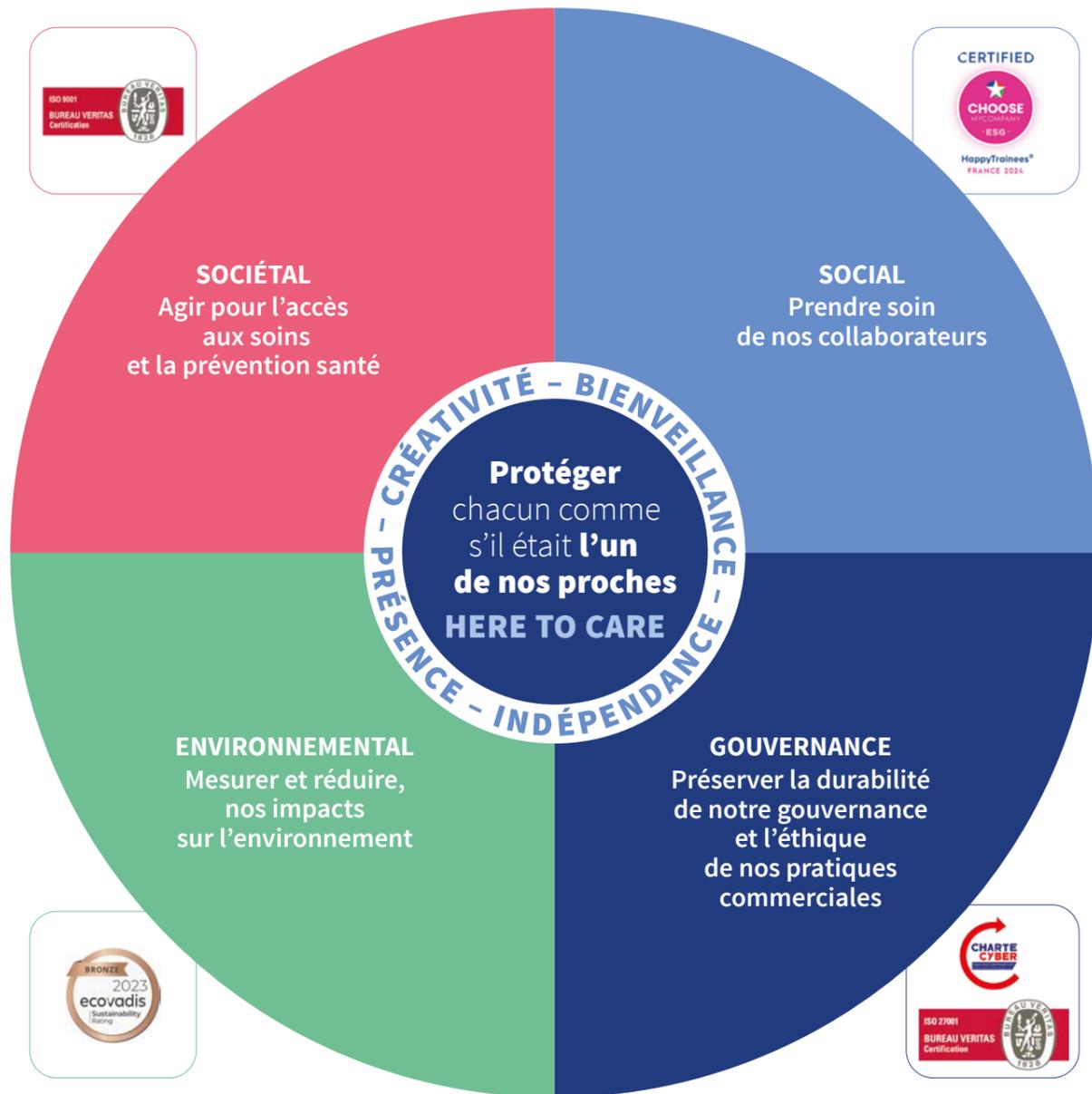
- Maintenir notre politique en faveur de l'égalité de genre.
- Renforcer notre politique d'achats durables.
- Poursuivre notre engagement auprès des personnes en situation de handicap.
- Accélérer la réduction des émissions de GES et empreinte numérique.

CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE : AGIR EN TANT QU'ENTREPRISE RESPONSABLE

NOTRE SOCLE DE RESPONSABILITÉ

- Lutter contre les pratiques illégales.
- Pratiquer une politique commerciale transparente et éthique.
- Proposer des offres transparentes et lisibles.
- Maintenir une gouvernance transparente et éthique.

NOS AXES D'ENGAGEMENT



DÉCLINER ET ENRICHIR NOS ENGAGEMENTS

	Engagements pris en 2022	Engagements additionnels 2023
SOCIÉTAL	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'écoute de nos parties prenantes et des signaux faibles de notre écosystème pour adapter nos produits et nos services aux besoins actuels et futurs. Prendre en compte les évolutions des attentes de nos clients. Accroître l'expansion de notre réseau de soins à l'international. 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à disposition des collaborateurs, des services de prévention et faciliter l'accès aux soins. Renforcer nos offres de services de prévention et de soins envers les femmes. Soutenir les collaborateurs "proches-aidants".
SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser la diversité et l'inclusion. Déployer des programmes d'intégration. Diversifier nos méthodes de recrutement. Développer et diversifier nos relations avec les écoles & organismes de formation. Poursuivre le déploiement d'un plan de formation aligné sur nos objectifs de développement. Déployer notre projet Future Of Work (FOW - Saison 1). 	<ul style="list-style-type: none"> Élargir notre approche à la diversité socio-culturelle et à l'intergénérationnel. Intensifier notre politique de cooptation.
ENVIRONNEMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser notre bilan carbone sur les données 2022. Poursuivre la dématérialisation des cartes d'assurés. Réduire notre parc machines d'impression. Définir un plan de décarbonation de nos déplacements professionnels. Formaliser notre politique d'achats responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre nos initiatives d'adaptation à la nouvelle organisation hybride du travail (FOW - Saison 2). Étoffer notre plan d'actions à la lumière des résultats de notre bilan carbone. Promouvoir la culture du numérique responsable. Rendre notre épargne salariale responsable.
GOUVERNANCE	<ul style="list-style-type: none"> Structurer notre gouvernance RSE. Renforcer la cohérence de nos partenariats d'image. 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer notre dialogue social et signer des accords de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC). Multiplier les sollicitations de nos équipes pour participer à nos réflexions RSE. Organiser nos engagements publics. Renforcer nos politiques de sécurité informatique et de gouvernance des données. Renforcer la participation de nos équipes aux programmes de formations sur l'éthique des pratiques commerciales.

Partager notre vision d'une protection sociale engagée pour le bien commun.

RETOUR SUR NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2022 ET NOS AVANCÉES 2023

POURUIVRE L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES ET DES SIGNAUX FAIBLES DE NOTRE ÉCOSYSTÈME POUR ADAPTER NOS PRODUITS ET NOS SERVICES AUX BESOINS ACTUELS ET FUTURS

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2022

Indice NPS +30 (enquête annuelle 2022).

PRENDRE EN COMPTE LES ÉVOLUTIONS DES ATTENTES DE NOS CLIENTS

Une équipe dédiée à l'amélioration continue, en charge de l'écoute client et de la conduite de chantiers d'optimisation.

Focus sur les actions de suivi qualité à l'international :
8 200 demandes de décomptes analysées, 6 300 emails étudiés, 1 700 appels téléphoniques analysés, 182 projets d'amélioration.

ACCROÎTRE L'EXPANSION DE NOTRE RÉSEAU DE SOINS À L'INTERNATIONAL

1,7 million de partenaires de santé dans 180 pays.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2023

- **99%* de satisfaction mesurée** auprès de nos assurés sur la qualité de gestion, les délais de remboursement et la joignabilité de nos équipes.
- **98 % de nos clients entreprises, utilisateurs de notre site dédié, satisfaits** de la facilité d'utilisation et de son contenu.
- **98 % de nos courtiers partenaires satisfaits** de leur relation avec Henner.

- **Déploiement d'un nouvel outil de gestion** de la relation client sur l'ensemble de nos sites en vue d'améliorer la rapidité et la qualité de traitement des demandes.
- **Poursuite des actions de suivi qualité** à l'international.
- **9 900 demandes de remboursement contrôlées.**
- **700 contrôles d'emails** clients.
- **2 300 contrôles d'appels téléphoniques** avec des clients.
- **15 000 réponses collectées** à des enquêtes de satisfaction assurés.
- **177 actions** d'améliorations.

1,8 million de partenaires de santé dans 185 pays.

* Enquête annuelle réalisée par la société Moai en 2023, sur un échantillonnage de 1 281 répondants (assurés Henner).

NOS ACTIONS COMPLÉMENTAIRES MENÉES EN 2023

Allongement de la durée des carrières, nouveaux risques psychosociaux, développement des maladies chroniques... sont autant d'enjeux auxquels, tout comme nos entreprises clientes, nous sommes confrontés et interpellés par nos parties prenantes.

Notre mission est d'anticiper les besoins. C'est pourquoi nous développons des offres et des solutions innovantes pour nos clients afin qu'ils mettent en place des actions dédiées à la prévention santé et à l'accompagnement médical de leurs collaborateurs.

Et ce que nous proposons à nos clients, nous nous l'appliquons à nous-mêmes dans le cadre de notre programme *Wellbeing@henner*.

3 FONDAMENTAUX STRUCTURENT LES SERVICES QUE NOUS METTONS À LA DISPOSITION DE NOS ASSURÉS, DE NOS ENTREPRISES CLIENTES ET ÉGALEMENT DE NOS COLLABORATEURS :



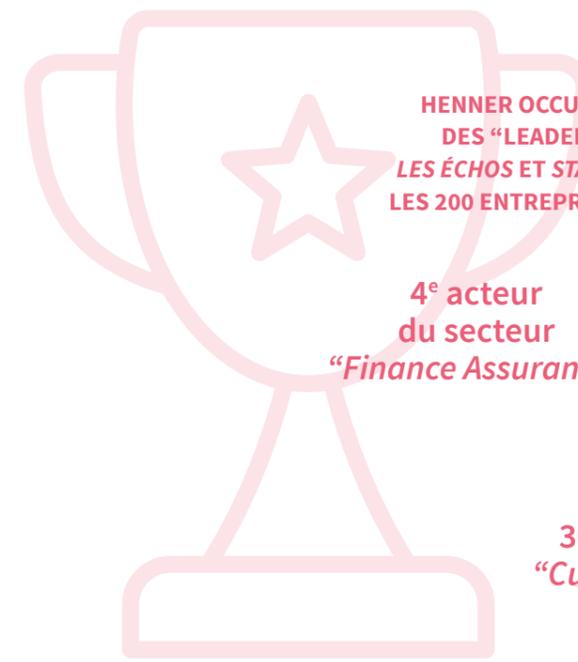
Permettre un meilleur accès aux soins, à travers des services de téléconsultation médicale et de second avis médical pour aider les assurés à prendre des décisions éclairées sur un diagnostic médical, ou un traitement lourd.



Proposer des services d'assistance et d'accompagnement en cas d'aléas de santé, d'accident ou de besoin de rapatriement, en France comme à l'international.



Développer des dispositifs de détection des facteurs de risques pour la santé des salariés et construire les plans d'actions de prévention adaptés.



HENNER OCCUPE LA 64^e PLACE DANS LE CLASSEMENT DES "LEADERS DE L'INNOVATION" PRÉSENTÉ PAR LES ÉCHOS ET STATISTA. CE CLASSEMENT MET EN LUMIÈRE LES 200 ENTREPRISES LES PLUS INNOVANTES EN FRANCE*.

4^e acteur du secteur "Finance Assurance"

30^e dans la catégorie "Culture de l'innovation"

Un score final de 71,82/100

* 5 500 entreprises dans 14 secteurs d'activité ont été évaluées par 11 000 salariés invités à répondre à l'enquête, de manière anonyme et indépendante. Parallèlement, près de 9 000 évaluations ont été effectuées par des experts.

Le programme Take Care by Henner

Avec notre programme Take Care by Henner, nous conseillons et accompagnons nos clients dans leurs démarches de Qualité de Vie et des Conditions de Travail. Nous leur proposons des offres de prévention santé et des services d'assistance santé, d'accompagnement et d'accès aux soins.

Nos services sont développés par notre direction Santé composée de 85 experts médicaux (médecins, dentistes, infirmiers...), en partenariat avec des spécialistes, du service, de l'assistance et de la santé.

Ce sont de véritables leviers à forte valeur ajoutée pour les employeurs. Ils leur permettent de déployer une stratégie de prévention spécifiquement dédiée aux collaborateurs de leur entreprise.

Inscrit dans une approche sur mesure, Take Care by Henner est aussi un dispositif de détection des facteurs de risque santé des salariés. Il est associé à une démarche de conseil et d'accompagnement préventif, visant à préserver le capital santé et le bien-être des salariés.

Des campagnes de prévention proposées sous format conférence, atelier ou entretien individuel sont structurées autour de thématiques de santé telles que :

- Santé des femmes.
- Risques cardiovasculaires.
- Risques psychosociaux.
- Maladies respiratoires chroniques.
- Troubles visuels et auditifs.
- Hygiène bucco-dentaire.
- Prévention des cancers.
- etc.



AUDIT SANTÉ

Analyser l'ensemble des données santé (RH, médecine du travail...) pour obtenir un diagnostic complet de la situation et ainsi définir les besoins des collaborateurs en termes de prévention.



CHECK-UP DIGITAL

Mettre en place des questionnaires d'auto-évaluation pour que chaque salarié identifie ses facteurs de risque et de protection en santé mentale et physique avec un accompagnement dédié en cas de situation sensible.



BILAN DE SANTÉ CADRES DIRIGEANTS

Protéger les collaborateurs clés.

AVOIR UNE VISION D'ENSEMBLE

Obtenir une cartographie de l'état de santé et des facteurs de risques de la population de l'entreprise.

CAMPAGNES DE PRÉVENTION

Concevoir et mettre en œuvre des campagnes de prévention médicale spécifiquement adaptées aux besoins.

En 2023,
178 campagnes
ont été menées
avec un taux
de satisfaction
de 91%.

Des services d'assistance santé et d'accompagnement des patients en cas d'événements ressentis comme traumatisants.

Des services de renfort pour un meilleur équilibre vie personnelle/vie professionnelle composés d'entretiens de soutien psychologique, de bilans de l'ergonomie du poste de travail aussi bien au bureau qu'à domicile pour les salariés pratiquant le télétravail.
Taux de satisfaction globale des affiliés Henner ayant eu recours à nos services d'assistance : 79,6%.

La prévention pour la santé des femmes

Les inégalités en santé s'expliquent en partie par les représentations sociales liées au genre féminin ou masculin :

- Les femmes sont plus préoccupées par la santé de leur proche que par la leur.
- La différence de symptômes entre les femmes et les hommes conduit, dans certaines situations, à sous-estimer le diagnostic.

L'information et la prévention au sein des entreprises sur la symptomatologie de certaines pathologies féminines sont une urgente nécessité.

Chez Henner, 76% de notre effectif est féminin, quels que soient les métiers et les niveaux hiérarchiques. À ce titre, le ciblage de nos actions vers les femmes nous paraît naturel, légitime et porteur de sens pour nos équipes.

CE QUE NOUS ENGAGEONS

Des actions vers nos clients avec des campagnes de prévention thématiques : troubles musculosquelettiques, risques psychosociaux, maladies infectieuses, cancer du sein, cancer cutané, hygiène de vie.

Des actions vers nos collaboratrices avec des campagnes d'information et de prévention sur les risques de cancer du sein.

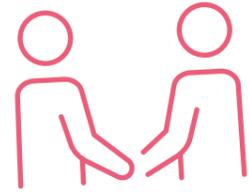
Des actions vers notre écosystème

En France, les maladies cardiovasculaires constituent la première cause de mortalité chez les femmes, malgré cela elles restent mal diagnostiquées et mal prises en charge. Des obstacles que combat la cardiologue Claire Mounier-Véhier, professeure au CHRU de Lille et cofondatrice de l'association *Agir pour le Cœur des Femmes* dont le Groupe Henner est partenaire depuis 2022. Notre engagement aux côtés de ce fonds de dotation a pour objectif de sensibiliser les femmes sur les risques des maladies cardiovasculaires et la nécessité d'une prévention active.

En 2023, Agir pour le Cœur des Femmes a animé deux webinaires dans le cadre de notre programme de prévention
Wellbeing@henner.



Le soutien aux "proches-aidants"



Aujourd'hui, un Français sur six accompagne un proche en perte d'autonomie du fait de son âge, de la maladie ou du handicap. Un salarié sur quatre sera concerné d'ici 2030.

"L'aidance" est devenue un enjeu sociétal. En effet des études estiment que l'ensemble des coûts directs et des coûts cachés représenterait en moyenne 10% de la masse salariale des entreprises. Deux tiers de ces coûts pourraient être évités grâce à un meilleur accompagnement des aidants*.

Notre Groupe n'échappe pas aux évolutions de la pyramide des âges. Le vieillissement de la population et l'allongement des durées de carrière font de la génération des 45/65 ans, une catégorie de collaborateurs qui doit concilier emploi et aidance. Cette problématique touche nos collaborateurs comme ceux de nos entreprises clientes ; nous avons donc toute légitimité à adresser ce sujet de société à travers des offres de produits et de service dédiés.

CE QUE NOUS ENGAGEONS

Des actions vers nos clients

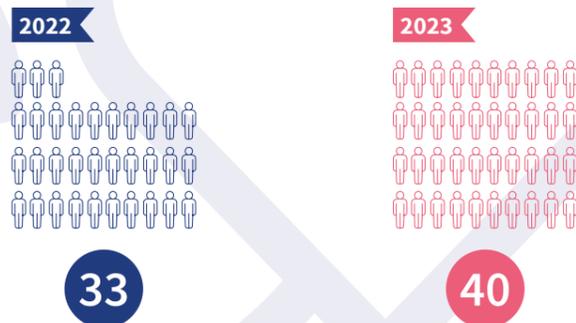
Nous mettons à leur disposition des prestations spécifiquement conçues pour soutenir et accompagner, dans leur quotidien, les salariés aidants et leurs proches aidés : services de conseil et de soutien administratif, services d'organisation de la vie quotidienne, bilan personnalisé pour évaluer les besoins d'aide et d'accompagnement, aide dans l'aménagement du lieu de vie.

Des actions vers nos collaborateurs

La reconnaissance du statut de "proche-aidant" donne accès à un accompagnement particulier, avec un même niveau de service que celui délivré aux salariés de nos entreprises clientes.

De plus, partant du constat que l'aide apportée à un proche implique toujours des complexités organisationnelles, nos accords d'entreprise prévoient l'octroi de congés annuels et d'un jour de télétravail hebdomadaire supplémentaires.

NOMBRE DE COLLABORATEURS HENNER BÉNÉFICIAIRES DU DISPOSITIF



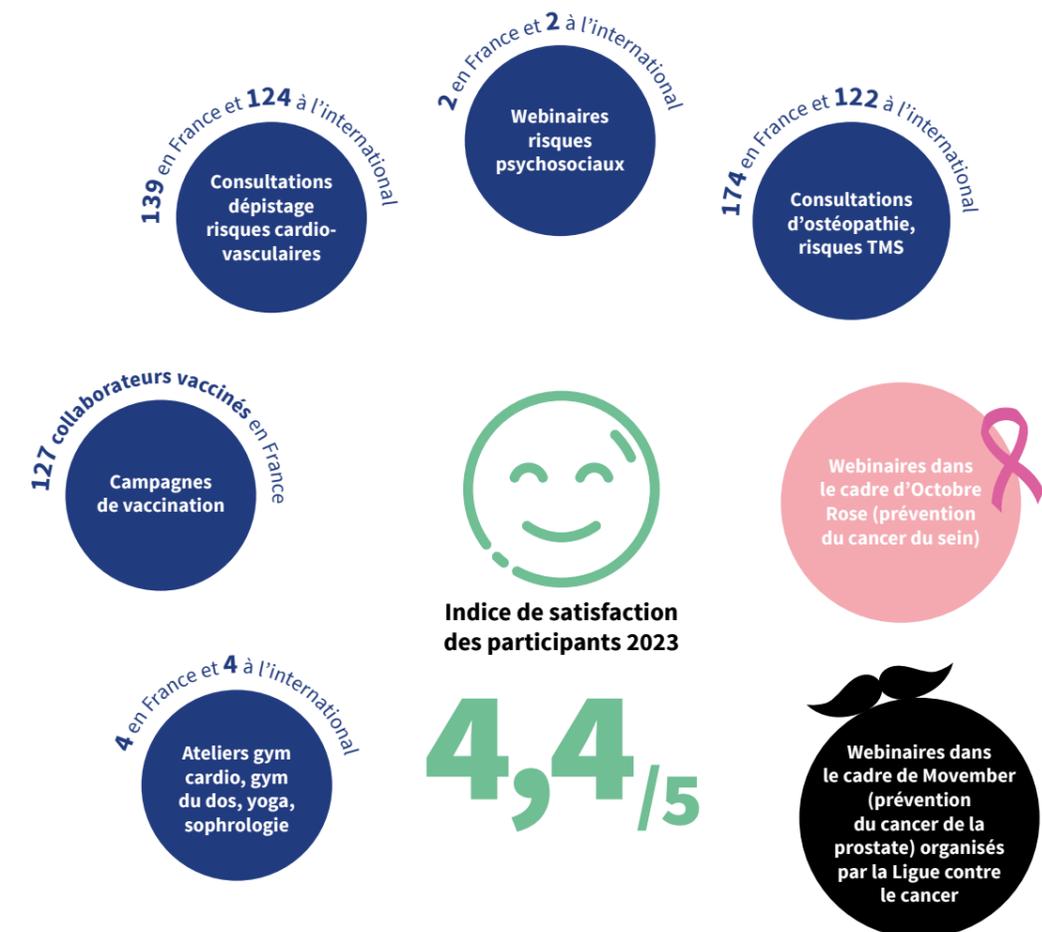
* Source L'aidance, enjeu majeur du monde du travail - France Travail | francetravail.org.

La prévention santé, un cercle vertueux

La culture de la prévention santé est une nécessité au sein de toute entreprise. En tant qu'expert en protection sociale, nous voulons être exemplaires en la matière en amenant nos collaborateurs à s'engager dans une démarche de prévention et ainsi alimenter le cercle vertueux de la diffusion des messages préventifs. C'est donc en agissant au plus près de nos collaborateurs et de ceux de nos clients, que nos actions peuvent avoir un impact démultiplié.

Ainsi, nos équipes bénéficient en avant-première, grâce notamment à notre programme *Wellbeing@henner*, des offres de services proposées à nos clients. Nous recueillons leurs retours d'expériences et les associons en phase de tests à travers des groupes de travail ou des panels internes. Nous leur soumettons de nouvelles offres de services afin de mieux cerner la pertinence de ces initiatives.

PROGRAMME WELLBEING@HENNER 2023 DÉDIÉ À NOS COLLABORATEURS



Partager une vision engagée de la mixité et de la diversité.

RETOUR SUR NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2022 ET NOS AVANCÉES 2023

	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2022	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2023
FAVORISER LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION		
• Étudiants en contrat d'alternance (France).	95	130
• Nombre de tuteurs.	Lancement de l'initiative	45
• Note de satisfaction globale <i>Happy Trainees</i> .	63,7/100	71,6/100
• Taux d'emploi de personnes en situation de handicap.	3,10 %	3,97 %
• Classement <i>CAPITAL</i> des entreprises engagées pour la diversité.	7,85/10	8,18/10
• Index égalité Femmes - Hommes.	97/100	98/100
DÉPLOYER DES PROGRAMMES D'INTÉGRATION	Déployés en test en 2022	Généralisés en 2023 : • Séminaire France : 51 collaborateurs. • Séminaire Tunis : 15 collaborateurs. • Séminaire Lisbonne : 29 collaborateurs. • Séminaire Kuala Lumpur et Singapour : 21 collaborateurs.
DIVERSIFIER NOS MÉTHODES DE RECRUTEMENT	Déployées en test en 2022	• Nouveaux partenariats avec des organismes spécialisés dans le recrutement de personnes en reconversion professionnelle. • Plus de 65 % de nos effectifs gestionnaires sont issus d'une reconversion professionnelle.
DÉVELOPPER ET DIVERSIFIER NOS RELATIONS AVEC LES ÉCOLES & ORGANISMES DE FORMATION	Déployées en test en 2022	Lisbonne : 70 étudiants rencontrés lors de <i>jobs dating</i> au sein de deux nouvelles écoles partenaires. Tunis : 10 étudiants rencontrés grâce à une nouvelle école partenaire. France : 37 écoles sont désormais partenaires.
POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT D'UN PLAN DE FORMATION ALIGNÉ AVEC NOS OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT		
• Nombre de collaborateurs ayant suivi au moins une formation.	1 045 (3,74 % de la masse salariale)	1 499 (5,23 % de la masse salariale)
• Heures de formation dispensées.	24 857	32 416
DÉPLOYER NOTRE PROJET FUTURE OF WORK - SAISON 1	50 % des collaborateurs Henner équipés en matériel informatique adapté au télétravail.	Déploiement de 100 % des postes de travail adaptés au télétravail et démarrage des Saisons 2 et 3 du projet FOW.

Notre politique de **stage** et **d'alternance**

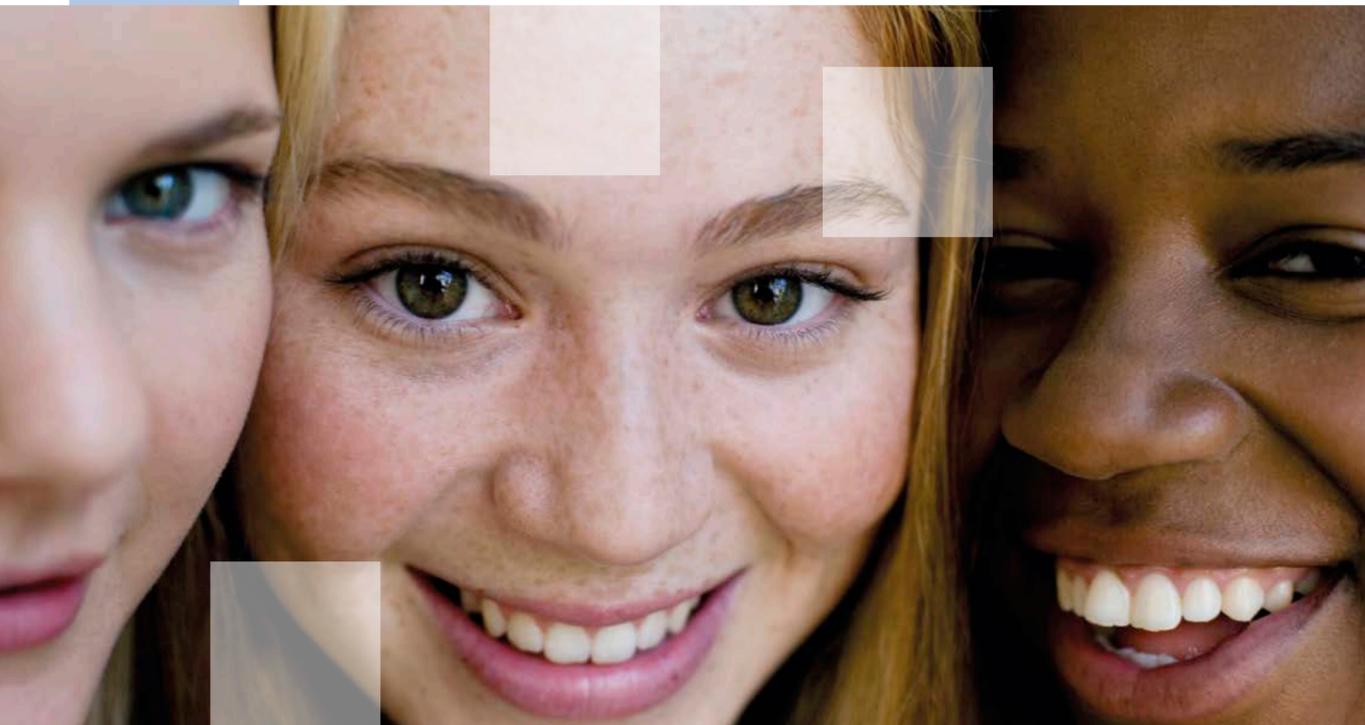
Axe fort de notre stratégie de Ressources Humaines depuis trois ans, les stages et l'alternance constituent une réponse pertinente à nos enjeux de recrutement, de formation, de transmission d'expertises, c'est également une démarche vertueuse en faveur de la diversité intergénérationnelle.

Cette politique nous permet de former de futurs collaborateurs aux spécificités techniques propres à nos métiers, tout en nous permettant de diffuser notre approche différenciante de la protection sociale.

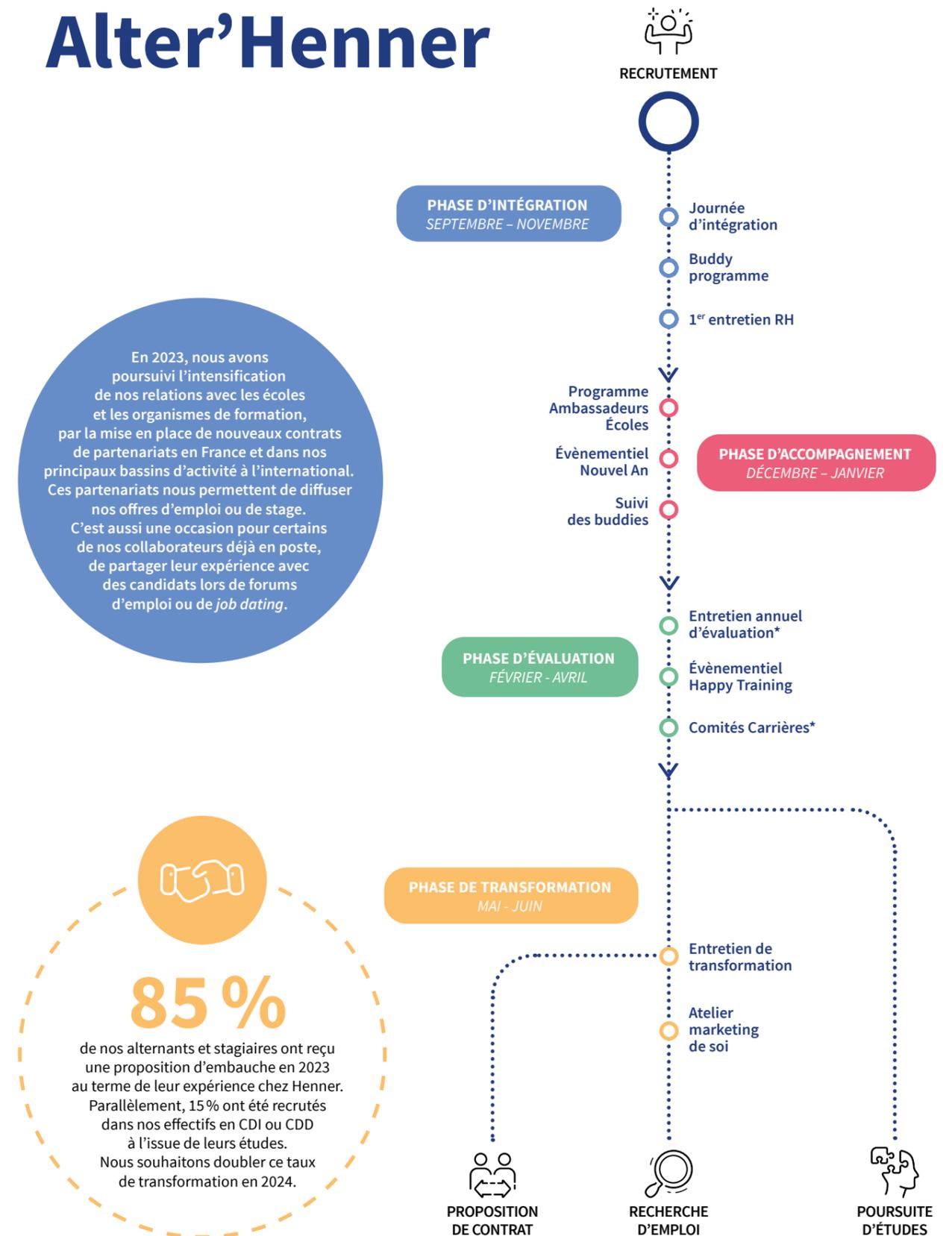
NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Nous faisons en sorte que l'immersion d'étudiants au sein de nos équipes soit une opportunité partagée :

- **Pour les jeunes que nous accueillons** en leur offrant la possibilité d'acquérir un savoir-faire professionnel technique de qualité, au sein d'un secteur d'activité dynamique. Ils bénéficient d'un accompagnement organisé et animé par une équipe RH dédiée et des tuteurs investis.
- **Pour Henner**, c'est l'opportunité de constituer un collectif de talents avec des profils variés en cohérence avec notre démarche de diversification intergénérationnelle puisque nous accueillons également des personnes en reconversion. L'alternance nous permet de jouer pleinement notre rôle d'acteur engagé dans l'insertion professionnelle : la grande majorité des candidats que nous recrutons sont présélectionnés par notre partenaire spécialisé dans le recrutement inclusif, Mozaïk RH.



Parcours Alter'Henner



En 2023, nous avons poursuivi l'intensification de nos relations avec les écoles et les organismes de formation, par la mise en place de nouveaux contrats de partenariats en France et dans nos principaux bassins d'activité à l'international. Ces partenariats nous permettent de diffuser nos offres d'emploi ou de stage. C'est aussi une occasion pour certains de nos collaborateurs déjà en poste, de partager leur expérience avec des candidats lors de forums d'emploi ou de *job dating*.

85 %

de nos alternants et stagiaires ont reçu une proposition d'embauche en 2023 au terme de leur expérience chez Henner. Parallèlement, 15% ont été recrutés dans nos effectifs en CDI ou CDD à l'issue de leurs études. Nous souhaitons doubler ce taux de transformation en 2024.

* Objectif 2024.

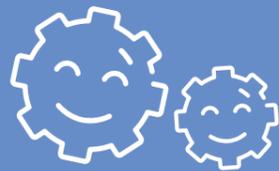


Programme Alter'Henner



UN ENVIRONNEMENT DE STAGE ET D'ALTERNANCE APPRENANT

- + PROGRAMME AMBASSADEURS ÉCOLES :**
pour participer à des salons ou journées portes ouvertes auprès d'un réseau d'écoles en France et à l'international.
- + WORKSHOP PROFILS FOURSIGHT :**
pour développer sa créativité et stimuler son esprit de collaboration.
- + BIBLIOTHÈQUE DES MÉMOIRES :**
pour s'inspirer de travaux déjà réalisés par les promotions précédentes et solliciter son tuteur sur un sujet porteur de sens pour le Groupe.
- + FORMATIONS TUTEURS :**
pour permettre aux tuteurs d'acquérir des méthodes et outils, partager son savoir-faire, accompagner la montée en compétences de son alternant et le conduire progressivement vers l'autonomie dans ses activités.



UNE COMMUNAUTÉ CONVIVIALE

- + JOURNÉE D'INTÉGRATION :**
pour comprendre et s'approprier les codes et les valeurs de l'entreprise et développer le sentiment d'appartenance.
- + PROGRAMME BUDDIES :**
pour accélérer l'intégration et favoriser l'esprit de communauté.
- + DES AFTER WORK, SORTIES ET ÉVÉNEMENTS :**
une équipe dédiée au sein du service RH pour animer des fils de discussion, proposer des événements conviviaux.

UN ACCOMPAGNEMENT RH CONSTANT

- + ENTRETIEN ANNUEL :**
pour échanger sur les choix de poursuite (alternance, CDI) et identifier les talents.
- + COMITÉ CARRIÈRE :**
échange collégial (Ressources Humaines et managers) sur les opportunités d'emplois disponibles. Positionner les alternants talents sur ces opportunités. Leur donner de la visibilité sur nos postes et les accompagner sur leur poursuite de carrière.
- + RENCONTRE AVEC LES RESSOURCES HUMAINES ET RAPPORT D'ÉTONNEMENT :**
pour faire connaissance, échanger sur l'intégration et expliquer le planning RH annuel.
- + ACCOMPAGNEMENT FIN DE CONTRAT :**
ateliers "marketing de soi" et lettres de recommandation fournies par les tuteurs.

LES ALTERNANTS SONT AUSSI NOS AMBASSADEURS

L'accompagnement dont ils ont bénéficié durant tout leur parcours ainsi que la manière dont ils ont été formés leur permettent de développer un fort sentiment d'appartenance, ce qui participe à renforcer la marque employeur et l'attractivité du Groupe.

L'ENGAGEMENT DES STAGIAIRES / ALTERNANTS*

Enquête *Happy Trainee* 2023

Progression professionnelle : 83,3%
Environnement de travail : 74%
Relation Tuteur : 81,3%
Reconnaissance : 59,4%
Raison d'être : 75%

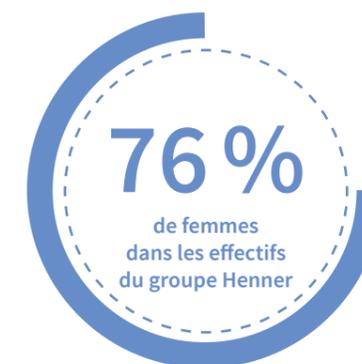
* Notes de satisfaction sur les différents items proposés dans le cadre de l'enquête.

Notre index égalité femmes-hommes

En tant qu'entreprise à l'effectif historiquement très largement féminin, nous assumons une obligation d'exemplarité dans nos pratiques d'égalité de genre. Elle intervient à tous les niveaux de l'entreprise que ce soit vis-à-vis de nos équipes comme en termes d'attractivité pour nos futurs collaborateurs.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Notre index d'égalité professionnelle a atteint 98/100 en 2023, marquant ainsi une progression par rapport au score stable de 97/100 des deux années précédentes. Cette progression est le fait d'une réduction d'un point de l'écart de rémunérations. Strictement appliqués, nos accords d'entreprise prévoient notamment des mesures spécifiques pour les retours de congés maternité de nos collaboratrices, afin d'assurer une égalité de traitement. En complément de ces règles internes, nous continuons à sensibiliser collaborateurs, managers et représentants du personnel aux enjeux du traitement managérial égalitaire et à la prévention de la discrimination, dans le cadre des processus de promotion et de développement professionnel.



INDEX D'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE 98/100



Notre politique en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap



Près de 80% des handicaps sont invisibles. Seules 15% des personnes en situation de handicap le sont depuis leur naissance ou avant leurs seize ans. De nombreux handicaps se déclarent donc à l'âge adulte durant la carrière professionnelle.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Nous voulons accompagner les collaborateurs en situation de handicap, dans une qualité de vie et de bien-être au travail plus sereine au sein du Groupe. Pour cela, nous agissons dans le but de favoriser la reconnaissance du handicap et de ses fragilités. Nous cherchons à développer un cadre toujours plus accueillant et favorable à toutes et tous. Ces actions sont orientées dans deux directions, détaillées dans notre accord d'entreprise renouvelé pour la période 2023-2025.

L'accompagnement de l'intégration des collaborateurs en situation de handicap

- Accompagnement par les équipes Ressources Humaines en proximité tout au long de la carrière des collaborateurs ayant la reconnaissance ou souhaitant y prétendre.
- Aménagement du poste de travail.
- Suivi individuel des renouvellements de statut RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) et accompagnement dans la constitution des dossiers.



La sensibilisation et l'information sur les handicaps invisibles

- Sensibilisation des collaborateurs : webinaires, ateliers focus handicaps invisibles, participation à la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.
- Formations des équipes Ressources Humaines, managers, représentants du personnel et collaborateurs.

Pour atteindre notre objectif 2025 nous avons d'ores et déjà noué de nouveaux partenariats avec des organismes spécialisés qui nous accompagnent dans notre process de recrutement.



Encourager la diversité socio-culturelle

Henner est un groupe international au sein duquel 70 nationalités sont représentées et 26 langues parlées. Il nous est donc naturel de soutenir des organismes et des associations engagés pour la diversité socio-culturelle, à l'image de notre démographie et de nos clients.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Le travail étant un facteur d'intégration économique et social, nous avons noué des partenariats avec différents organismes qui œuvrent en ce sens.



La mission de L'Escalator est d'incuber des projets de candidats-entrepreneurs qui ne sont pas suffisamment armés pour s'engager dans l'aventure entrepreneuriale (réseau, ressources, parcours académiques...).

En tant que partenaire de L'Escalator, Henner accompagne des candidats-entrepreneurs en les formant sur des sujets spécifiques et en mettant à disposition de leur projet un mentor qui les conseillera et les guidera tout au long de l'incubation.



Henner siège au conseil d'administration de l'association *Nos Quartiers ont des Talents* - NQT - un réseau d'entreprises engagées pour l'égalité des chances, qui facilite l'accès au monde professionnel à des jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPPV). Un programme de mentoring permet à de jeunes talents de bénéficier ainsi du parrainage de plusieurs membres du management du Groupe.



Acteur du recrutement, société à mission, Mozaïk RH permet chaque année à Henner de recruter sous contrat d'apprentissage, de nouveaux talents afin de favoriser l'égalité des chances quel que soit leur parcours ou leur origine.



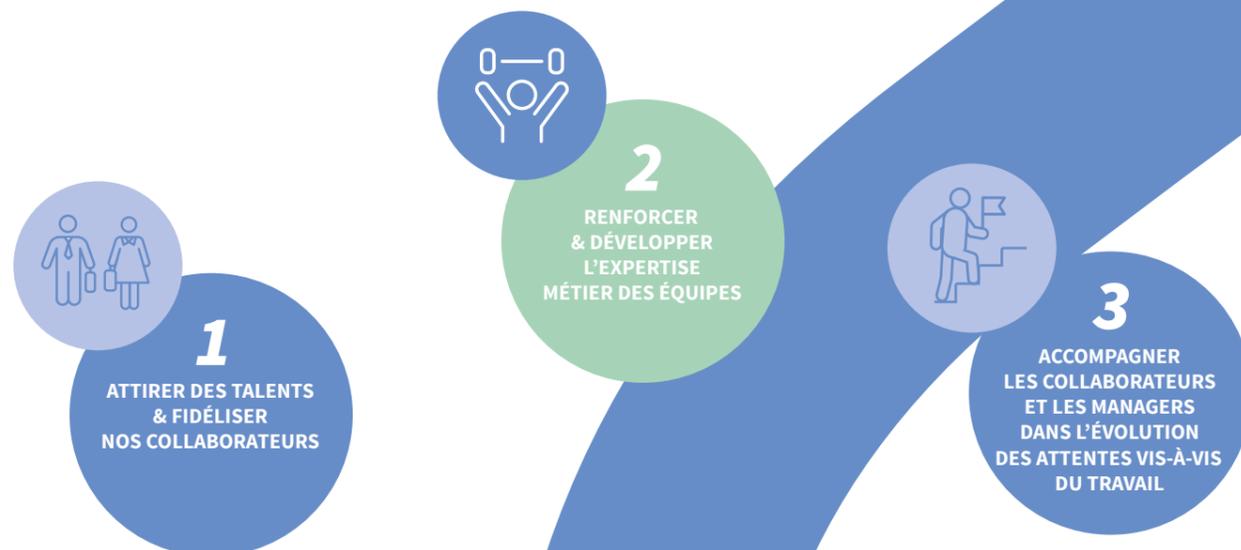
Et pour aller plus loin, en 2023 nous avons mis en place de nouveaux partenariats avec des programmes et des organismes français, dédiés à la reconversion professionnelle. Ils nous permettent de cibler des métiers stratégiques pour Henner : informatique, cyber sécurité, relation client. Des approches identiques ont été impulsées à l'international (Kuala Lumpur, Singapour, Lisbonne, Madrid, Tunis) avec des cabinets de recrutement qui nous aident à identifier des profils pluriculturels sur nos sites dédiés à la relation client.

L'expérience collaborateurs au cœur de nos politiques de formation

Nous pensons qu'il y a un lien direct entre le sentiment d'un travail qui fait sens et l'assurance d'avoir devant soi des perspectives de développement professionnel. C'est pourquoi notre stratégie de Ressources Humaines, déclinée au quotidien par la communauté managériale, mise sur le développement des personnes.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Nous alignons notre politique de formation sur nos enjeux business en intégrant notre vision des évolutions liées au futur du travail.



En 2023, nous avons décliné cette politique dans trois directions :

LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT À LA CARTE

Nous avons créé un catalogue de plus de 10 000 contenus thématiques, accessibles en format "vidéo à la demande" pour se former à son rythme et décrocher des certifications sur des thématiques expertes ou généralistes.

Nous avons poursuivi la digitalisation de nos formations métier, conçues et délivrées par l'équipe de formateurs Henner : culture générale du secteur de l'assurance santé, approches expertes sur certains métiers, formations annuelles obligatoires liées à la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA). Toutes ces formations sont désormais accessibles à la demande via notre application *Henner Digital Learning*.

LES COMMUNAUTÉS MÉTIER POUR SE DÉVELOPPER ENTRE PAIRS

100% des managers du Groupe bénéficient du programme "*Manager@Henner*" qui permet de partager les différentes manières de décliner nos valeurs en actes. Chaque année, le programme s'enrichit de nouvelles thématiques (tel en 2023 le management en organisation hybride) mais aussi de nouvelles méthodes de réflexion comme le co-développement.

La communauté des Ambassadeurs FOW* - Saison 3 réunit 25 personnes issues de onze de nos implantations françaises et internationales pour faciliter l'adoption des nouveaux outils collaboratifs.

LES PARCOURS DE CARRIÈRE

Pour dessiner et accompagner les principales trajectoires professionnelles et permettre à chacun de se projeter à son rythme, nous avons créé des parcours d'intégration à géométrie variable selon les filières métier. Ces parcours sont intégrés à nos processus d'évaluation.

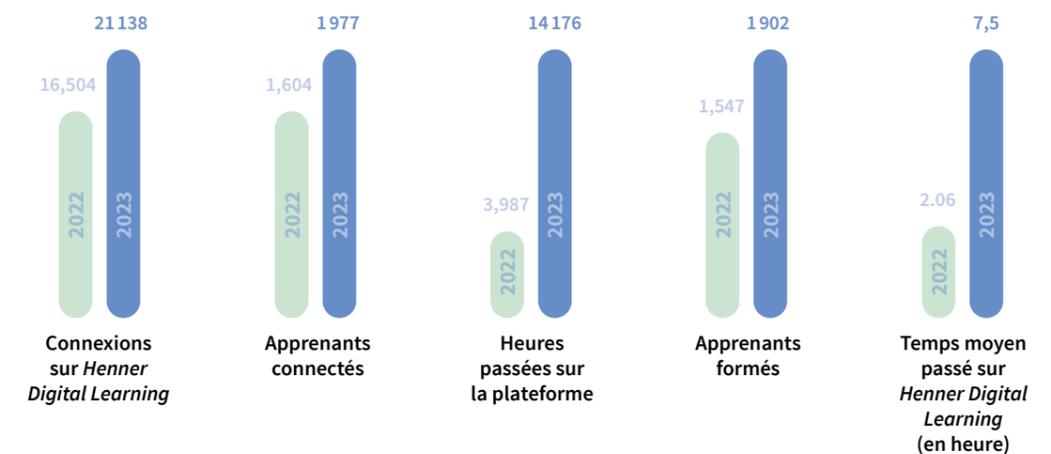
Au-delà des process, nous avons à cœur d'oser proposer des mobilités qui valorisent la motivation, l'investissement et l'audace : chaque année notre développement en France comme à l'international offre des opportunités. On peut ainsi, chez Henner, passer d'un poste de relation client à des fonctions commerciales ou intégrer une fonction support.

Parcours d'intégration

Nous avons généralisé des parcours d'intégration pour les collaborateurs nouvellement arrivés dans les équipes. Outre la création de programmes dédiés, ils participent désormais à un séminaire qui leur permet de se rencontrer et de découvrir nos valeurs, notre culture d'entreprise, notre vision stratégique et la diversité de nos activités. Ces sessions sont animées par un membre du Comex et les managers leaders du Groupe.

Offrir une large palette d'outils et de méthodes pour se former

La plateforme de formation *Henner Digital Learning* a connu un bond de fréquentation en 2023 qui nous confirme la complémentarité de cet outil avec les dispositifs plus classiques en France comme à l'international.



* Future Of Work.

La cooptation, vecteur d'engagement



**Nos collaborateurs
sont nos meilleurs
ambassadeurs.**

L'incitation à la cooptation nous permet de privilégier des candidatures cohérentes en termes de valeurs. En effet, ce canal de recrutement est aussi un bon indicateur d'engagement.



“Future Of Work”, le futur du travail chez Henner

Travail hybride, nouveaux outils digitaux, aménagement des bureaux, “Future Of Work” rassemble nombre d’initiatives permettant de projeter notre collectif dans de nouveaux modèles de collaboration et de rapports au travail.

Sous l’acronyme “FOW*” nous désignons un programme d’accompagnement des collaborateurs. Il couvre les dimensions matérielles et managériales de l’organisation hybride du travail démarré en 2022 et poursuivi en 2023. Diverses démarches prospectives y ont été intégrées pour faire évoluer nos approches des Ressources Humaines et les adapter aux évolutions sociétales.

100% de nos collaborateurs, quelles que soient la nature et la durée de leur contrat, sont désormais équipés d’ordinateurs portables. Pour le télétravail, ils disposent de matériels spécifiques leur permettant de conserver un niveau de confort optimal, quel que soit leur lieu d’exercice. Le déploiement de cet équipement s’est achevé sur l’ensemble de nos sites mi-2023.

**Les nouveaux usages offerts par le matériel FOW
sont largement plébiscités, en particulier pour le travail en présentiel.**



Pour le télétravail

C'est pareil qu'avant : **31%**
C'est mieux qu'avant : **32%**
C'est moins bien qu'avant : **9%**

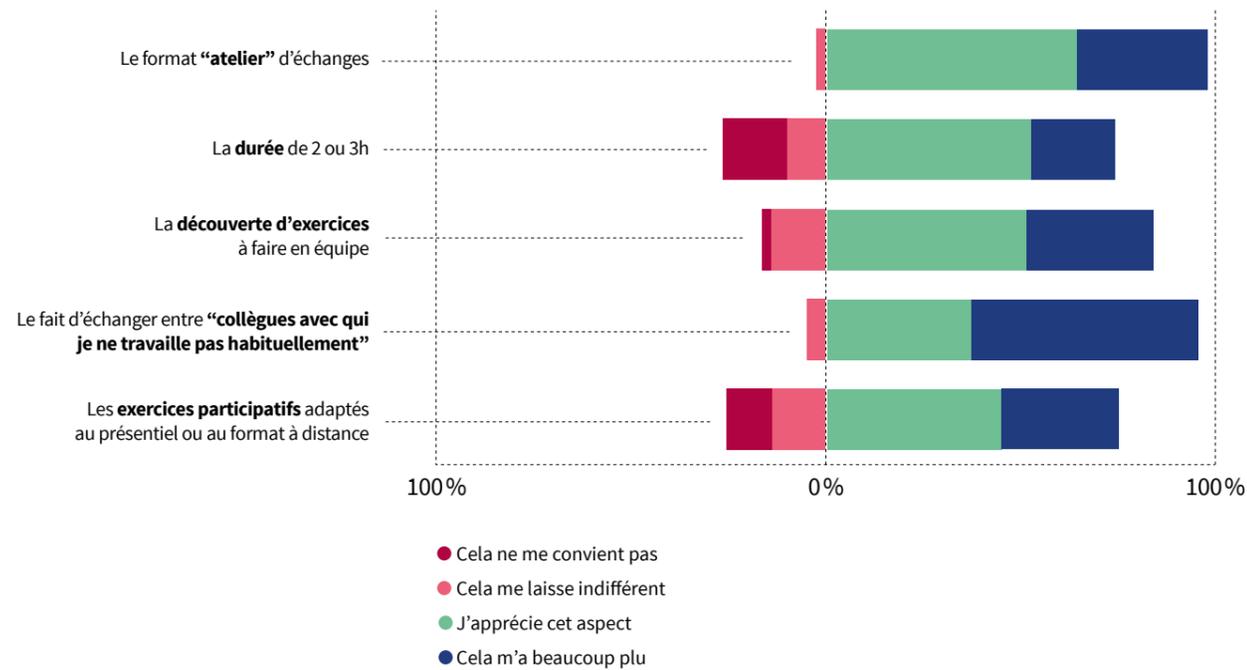


Pour le travail depuis le bureau

C'est pareil qu'avant : **45%**
C'est mieux qu'avant : **40%**
C'est moins bien qu'avant : **10%**

Nous avons repensé nos manières d’animer les équipes travaillant en mode hybride. Il s’agit de permettre aux managers de tous nos sites de s’appropriier les nouvelles modalités d’échanges et de coopération en présentiel comme à distance.

Au total, ce sont 52 ateliers de mise en pratique qui ont permis à l’ensemble des managers d’échanger sur les bonnes pratiques : pour mieux canaliser et organiser les informations, animer les réunions, gérer les tâches, travailler en collaboration...



Dans le prolongement de ces formations, nous avons également invité tous les collaborateurs à découvrir et tester une série d’outils digitaux désormais à leur disposition. Les avantages sont nombreux : interaction plus fluide, stockage de données moins énergivores et toujours plus sécurisé. 70 % des collaborateurs du Groupe ont participé à ce programme initié en octobre 2023.

Chaque saison du programme FOW a été réalisée en collaboration étroite avec les collaborateurs, tant au stade de la réflexion qu’à celui du déploiement :

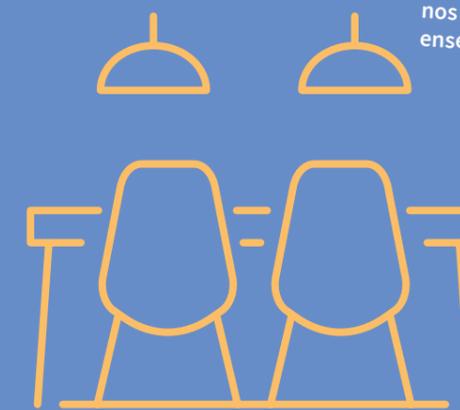
FOW - SAISON 1

Un groupe pilote a choisi puis testé en réel les ordinateurs portables et leurs accessoires. Il a partagé ses retours d’expérience, permettant ainsi d’affiner progressivement la conduite du changement sur l’ensemble de nos implantations.



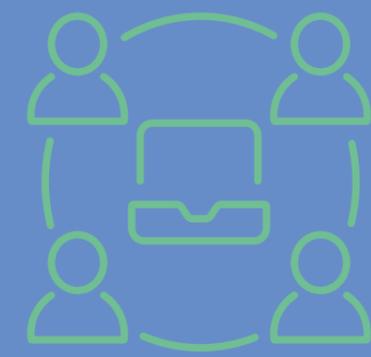
FOW - SAISON 2

Grâce à l’implication d’un groupe de collaborateurs volontaires, nous avons abordé le management hybride et le nouvel aménagement en flex office de plusieurs de nos implantations en France. Ces nouveaux aménagements ont été accompagnés d’une réflexion collective sur la manière d’occuper nos locaux, matérialisée par des “chartes du vivre ensemble” au sein de nos nouveaux bureaux.

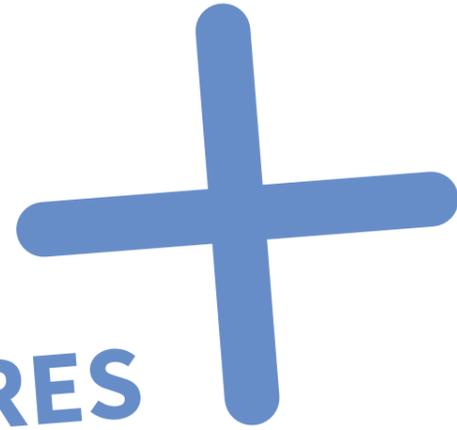


FOW - SAISON 3

Dédiée à l’usage des outils digitaux collaboratifs, elle a vu naître une communauté d’ambassadeurs animée par l’équipe formation. Issu de onze de nos principales implantations, leur rôle est d’accompagner leurs collègues dans la prise en main et le bon usage des outils numériques et de permettre aux nouveaux recrutés d’adopter ces bonnes pratiques dès leur arrivée.



NOS ACTIONS COMPLÉMENTAIRES MENÉES EN 2023



Nous avons souhaité ajouter des actions complémentaires aux engagements pris sur le pilier Social en 2022. Notre devoir étant de garantir la sécurité physique et psychologique de nos collaborateurs, il nous apparaît essentiel d'associer nos parties prenantes internes à nos recherches d'innovations sociales et sociétales.



Une conception étendue de la diversité et de l'inclusion

Nos politiques en matière de diversité et d'inclusion sont motivées par la conviction que des équipes hétérogènes en termes d'origine, de parcours, de profils favorisent la complémentarité, au service de l'innovation et de la performance. Notre collectif de travail est donc ouvert à toutes et tous. La personnalité de nos collaborateurs et leur implication l'emportent sur toute autre considération.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Du fait de stéréotypes liés à leur âge, leur origine, leur culture, leur formation ou parce qu'ils sont porteurs d'un handicap, certaines personnes n'osent peut-être pas nous rejoindre. Nous souhaitons leur donner la possibilité de trouver chez Henner un lieu d'expression professionnelle épanouissant.

À travers les différentes démarches d'inclusion menées au sein du Groupe, nous encourageons le débat et cherchons à accompagner chacun dans sa prise de recul, afin de construire un environnement de travail sûr et accueillant pour tous. À ce titre, l'implication du management est décisive dans sa dimension d'exemplarité.

Ainsi nous développons chaque année des programmes de sensibilisation au recrutement et au management inclusif.

En 2023, 60% des managers ont pris part à ce programme.

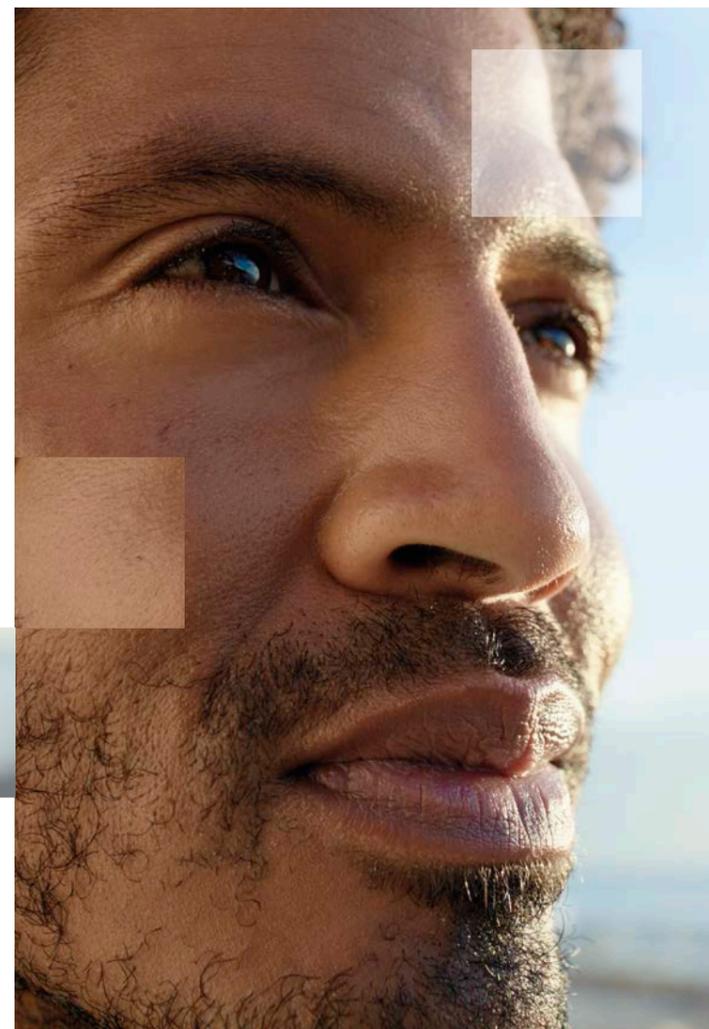
Avec une note de

8,18/10 

Henner se classe en 2023 en 7^e position sur 101 des entreprises du secteur des assurances engagées pour la diversité*.

Ce classement est issu d'une enquête menée par un institut indépendant réalisée auprès de 25 000 salariés d'entreprises interrogés sur leur perception de différents critères de diversité (handicap, égalité des genres, ethnicité, âge, orientations sexuelles).

*Palmarès Capital sur les entreprises les plus engagées contre toute forme de discrimination. Enquête en ligne auprès de 25 000 salariés travaillant dans des entreprises de plus de 300 employés.



Diversité intergénérationnelle

Partant du constat que les discriminations liées à l'âge sont trop souvent intériorisées, banalisées et donc, ordinairement tolérées, nous avons travaillé en 2023 à mettre en lumière cette problématique sous l'angle positif de la richesse de notre diversité intergénérationnelle.

En effet, les défis liés au futur du travail sont tels qu'ils nécessitent la contribution de toutes et de tous. Aujourd'hui, un tiers de la population passera un tiers de son temps à la retraite. Ce phénomène va changer en profondeur les équilibres sociaux, les trajectoires économiques et les trajectoires personnelles.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE

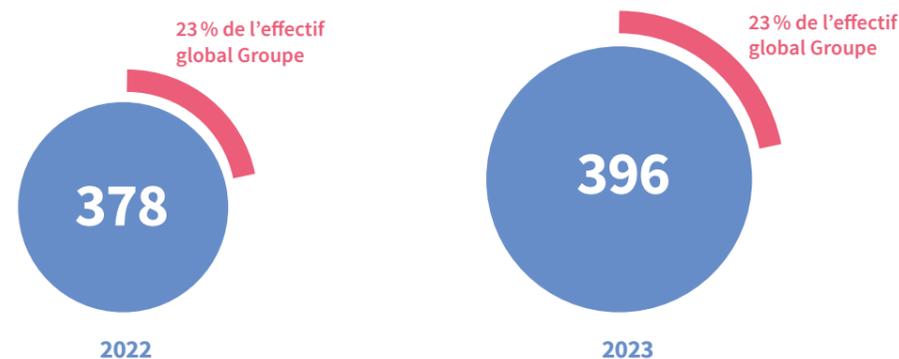
Nous avons créé et animé un groupe de travail interne chargé de réfléchir à des dispositifs d'aménagement de fin de carrière et de partages d'expertises. Il vise à mettre en avant les compétences et la valeur ajoutée que les collaborateurs seniors apportent à l'entreprise, pour réussir le défi d'une meilleure inclusion.

Ce collectif a déterminé trois axes prioritaires d'actions :

- La visibilité de trajectoires de carrières inspirantes.
- La transmission des expertises entre générations.
- L'accompagnement des collaborateurs concernés, dans la réflexion et la mise en place de leur plan de fin de carrière.

En parallèle de ces actions centrées sur nos collaborateurs en poste, nos réflexions sur les problématiques démographiques nous ont conduits à nous questionner sur nos pratiques de recrutement et donc, à nous tourner plus systématiquement vers des profils plus seniors et plus variés en termes de parcours.

EFFECTIF DES 45 ANS ET PLUS AU 31 DÉCEMBRE 2022 ET 2023



Prévention et prise en charge des risques psychosociaux

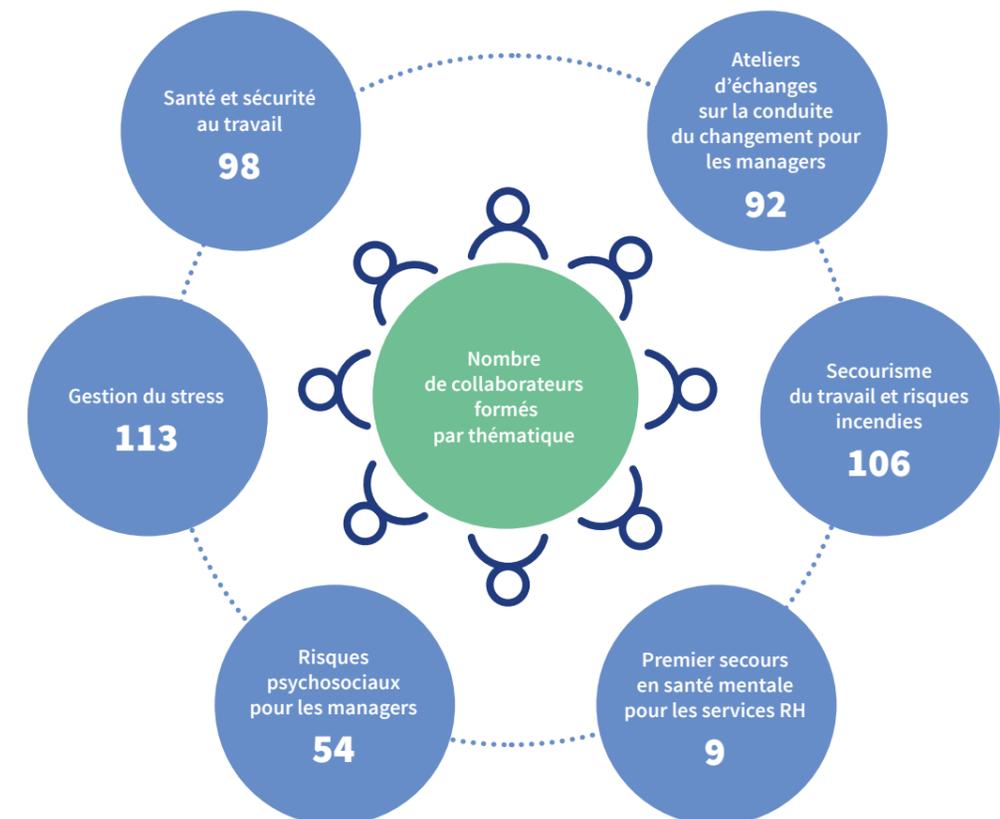


Nous avons mis en place des modules de formation spécifiques et des procédures de soutien pour nos équipes en charge de la relation client, quotidiennement en contact téléphonique avec nos affiliés. Ils permettent un accompagnement favorisant une meilleure gestion personnelle de situations génératrices de stress.

Une ligne d'écoute et de soutien psychologique apporte aux collaborateurs un service personnalisé pour les soutenir et les conseiller sur toutes thématiques nécessitant aide et expertise psychologiques.

Des sessions de formations portant sur la gestion du stress et la prévention des comportements sexistes ont été poursuivies en 2023. "Manager@Henner", le parcours de formation dédié aux 160 managers du Groupe, comporte un module consacré à la prévention des risques psychosociaux.

NOMBRE DE COLLABORATEURS FORMÉS EN FRANCE ET SUR NOS PRINCIPAUX SITES À L'INTERNATIONAL



Partager
une même ambition
et élargir le champ
de vision
de nos initiatives
responsables.

RETOUR SUR NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2022
ET NOS AVANCÉES 2023



En tant qu'entreprise de services, la majeure partie de nos émissions concerne nos bâtiments, nos déplacements et notre empreinte numérique (hors placements financiers).

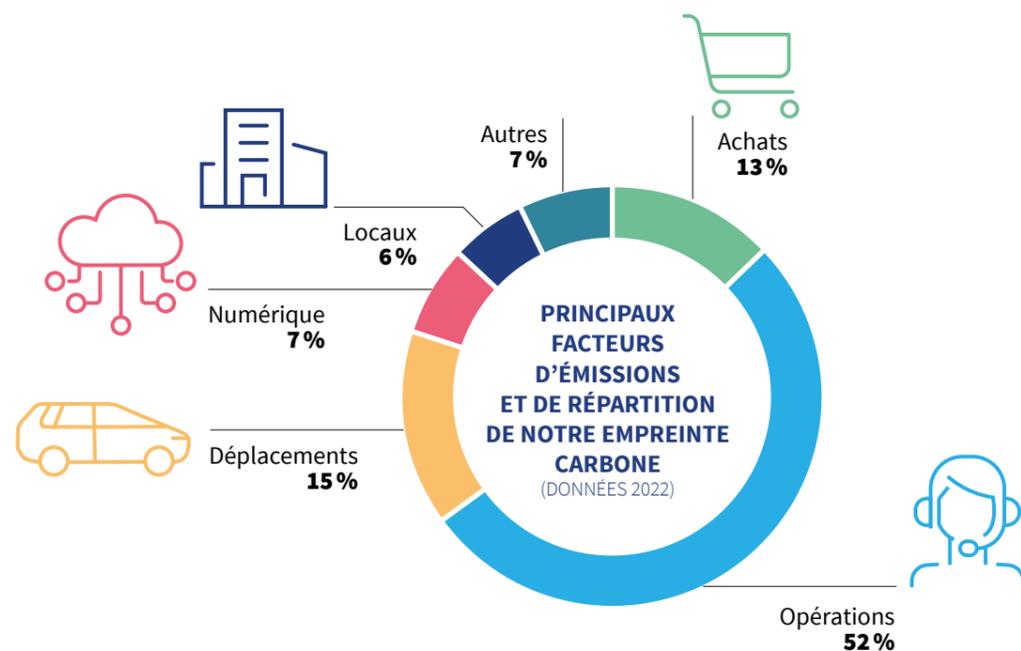
Notre stratégie environnementale concerne donc principalement ces trois facteurs d'émissions que nous mesurons et que nous cherchons à réduire dans le cadre d'un plan de décarbonation et de digitalisation.

Dans le monde, l'activité numérique représente autour de 4% de l'empreinte carbone globale.

* Future Of Work.

NOS ACTIONS COMPLÉMENTAIRES MENÉES EN 2023

En 2023, nous avons publié notre bilan carbone et avons défini un plan d'actions en vue de réduire nos impacts sur l'environnement. Dans le cadre de ce plan, nous avons décidé d'affiner la mesure de nos impacts et de réduire de 10% par an nos émissions.



Vers un numérique plus responsable



Nous visons d'être en capacité d'effectuer un Bilan Carbone Digital (BCD) fiable dès 2025, afin de pouvoir :

- Définir une stratégie bas carbone digitale optimisée.
- Être au rendez-vous des exigences européennes de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).
- Relayer ces exigences CSRD, à l'ensemble de nos partenaires et prestataires.

EN PRÉVISION DE CE PLAN, NOUS AVONS POURSUIVI NOS ACTIONS EN 2023 DANS TROIS DIRECTIONS :

1

DIGITALISATION DE NOS ACTIVITÉS

Grâce à la dématérialisation de nos cartes d'assurés, initiée depuis 2020 et à l'incitation de nos assurés à utiliser leur espace client digital (applications Henner +, myHenner et site web), nous avons réduit nos émissions carbone.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ASSURÉS BÉNÉFICIAIRE DE LA DÉMATÉRIALISATION DE LEUR CARTE D'ASSURÉ



ÉVOLUTION DE L'UTILISATION DES OUTILS DIGITAUX HENNER

En 2023, nous avons enregistré une moyenne de **1,5 million de connexions/mois** sur l'ensemble des espaces clients : 60% sur les applis et 40% sur le site "assurés".

Henner+

Une moyenne de **810 000 connexions/mois** sur l'appli métropole Henner+, avec des pics à plus d'un million en décembre et janvier.
Soit +70% de trafic

myHenner

Une moyenne de **115 000 connexions/mois** sur l'appli internationale.
Soit +90% de trafic

Site assurés

Une moyenne de **600 000 connexions/mois** sur le site web
Soit +25% de trafic

Évolution du trafic entre 2021 et 2023

Chaque année, un nouveau palier est franchi sur l'ensemble de nos outils digitaux, avec une progression du volume très marquée sur les applis (notamment dû à la dématérialisation de la carte d'assuré).

NOMBRE DE CONNEXIONS PAR ASSURÉ/MOIS

APPLICATIONS
4,2

SITE ASSURÉS
3,9

2

RÉDUCTION DE NOTRE PARC MACHINES ET PROLONGATION DE LEUR DURÉE DE VIE

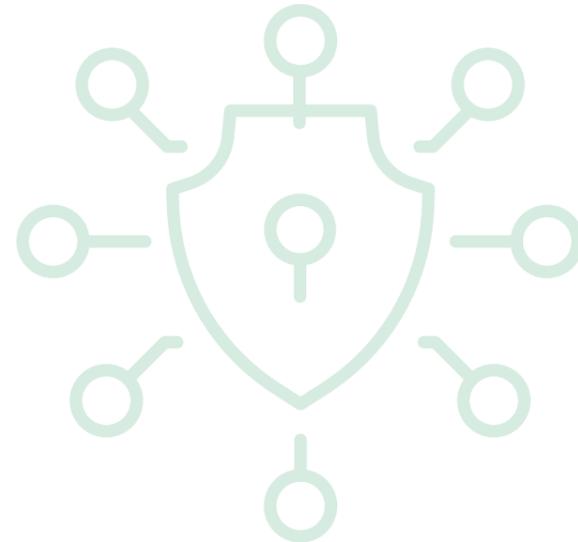
La stratégie de renouvellement, initiée en 2023, de notre parc matériel et sa durée d'utilisation contribue à la baisse d'émissions carbone et à l'utilisation moindre de métaux rares.

Lors de ce renouvellement, nous avons choisi des équipements certifiés **Ecolabel Gold EPEAT** (Electronic Product Environmental Assessment Tool) et **TCO** (Certification de durabilité pour les produits informatiques).

Nous avons également fait le choix de nous engager sur des contrats de maintenance à plus long terme qui nous permettent de prolonger la durée de vie de notre parc et ainsi limiter le rachat de matériel neuf.

Sur le matériel en fin de vie, nous menons une politique de recyclage : les matériels hors d'usage sont pris en charge par des prestataires certifiés "collecte et recyclage DEEE". Quand cela est possible, des dons de matériels sont réalisés.

En 2023, l'établissement scolaire Good Shepherd a reçu ordinateurs et imprimantes de la part de nos équipes de Nairobi.



3

PROMOTION DE L'INNOVATION ET DE LA CULTURE "NUMÉRIQUE RESPONSABLE" AU SEIN DE NOS ÉQUIPES

Nous avons bénéficié en 2023 du support de dispositifs du gouvernement - Crédit Impôt Recherche et du Fonds National de l'Emploi - qui aident au financement :

- De formations pour la mise en œuvre de projets innovants ou nécessitant une forte technicité en matière numérique.
- De projets d'accélération de l'hybridation des compétences rendue nécessaire par la digitalisation.

Ces dispositifs nous ont permis de poursuivre nos efforts en recherche & développement :

- Sur la thématique des technologies informatiques (nos projets éligibles ont concerné la sécurisation, le développement et le renforcement des compétences clés pour la pérennité de notre système d'information).
- Sur la sécurité de nos systèmes de gestion de la donnée.
- Sur la formation de l'ensemble de nos équipes en France et à l'international à l'utilisation des outils digitaux, dans le cadre du projet FOW3.

2023

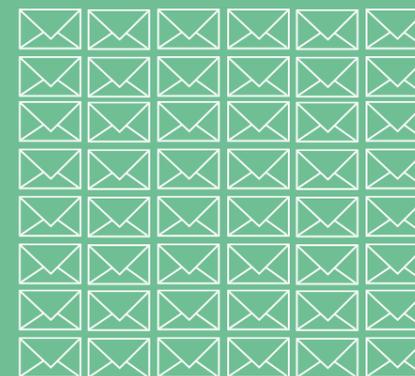
RÉSULTATS DU DIGITAL CLEAN UP DAY

Dans le prolongement de nos efforts pour promouvoir les usages responsables du numérique, nous avons participé au Digital Clean Up Day, le mouvement mondial visant à aider à la prise de conscience de l'impact environnemental du numérique.

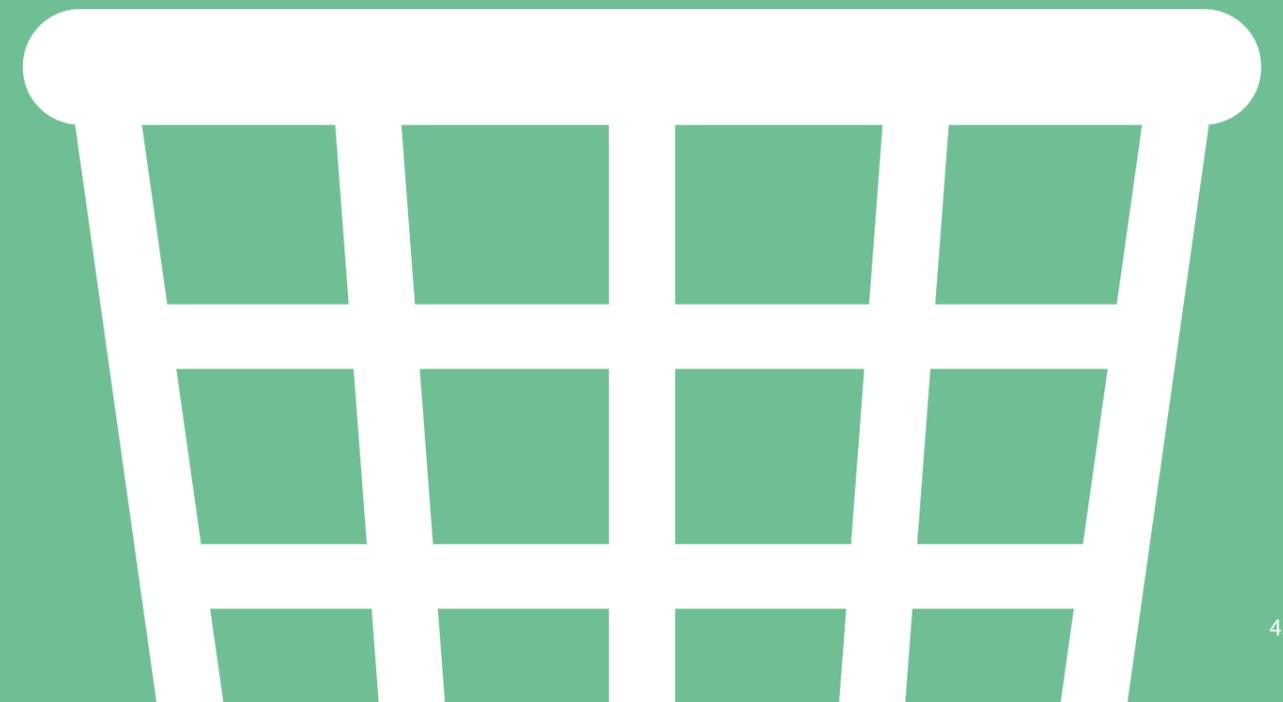
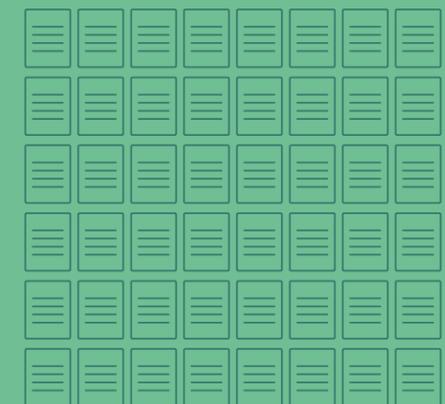
360 Go

de données inutiles ou obsolètes stockées sur nos équipements (PC, smartphones) et sur les serveurs (emails et fichiers) ont été supprimées.

320 063
emails

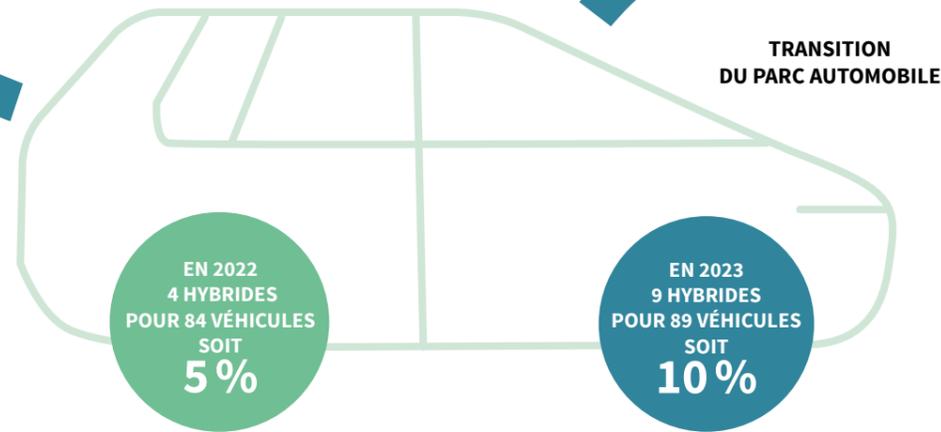


328 154
fichiers



Nos initiatives pour décarboner nos déplacements

Nous avons poursuivi en 2023 le plan de décarbonation de nos déplacements.



MOBILITÉS DOUCES ET TRANSPORTS SÉCURISÉS

Nous avons maintenu le forfait "mobilité douce" dont ont bénéficié 37 collaborateurs en 2023. Au sein de notre implantation à Tunis, nous avons reconduit le service gratuit de navette par bus qui permet à 70% des collaborateurs exerçant sur ce site de bénéficier de ce mode de transport fiable.



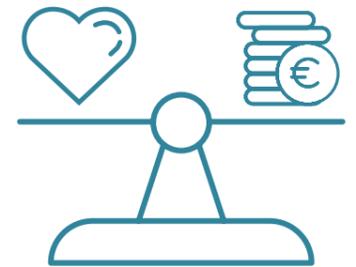
SUBSTITUTION TRAIN / AVION

Nous nous sommes engagés en 2022 à inverser la part du train par rapport à l'avion dans nos déplacements. En 2023, nous ne sommes pas parvenus à atteindre cet objectif puisque 64 % du kilométrage parcouru par nos équipes s'est fait par avion et 36 % par le train. En revanche, notre engagement d'abandon du transport aérien au profit du rail pour des trajets inférieurs à trois heures a été tenu et reste inscrit sur notre feuille de route.

Vers des politiques achats et finances responsables

En 2023, la politique d'achats responsables et les processus associés (questionnaires fournisseurs, clauses contractuelles) ont été déployés, en particulier au niveau de nos investissements informatiques qui ont représenté une part importante du budget global. **Nous avons impulsé une démarche d'économie circulaire en revendant à des sociétés spécialisées le matériel encore réutilisable (150 PC portables) ou en réalisant des dons pour des associations (70 PC portables, 100 écrans, 350 ordinateurs).**

Pour le remplacement de notre matériel informatique, nous avons donné priorité aux partenaires proposant des solutions de recyclage, des produits conçus écologiquement et des fournisseurs issus du secteur protégé ou adapté.



Notre approche de l'épargne salariale responsable

Les collaborateurs français bénéficient d'un Plan Épargne Entreprise et d'un Plan Épargne Retraite Complémentaire.

Les actifs gérés au sein de notre Plan d'Épargne Retraite Obligatoire sont répartis en supports bénéficiant au minimum, d'une classification SFDR* art 8. Ces fonds sont utilisés pour accorder des prêts aux entreprises solidaires par le biais de France Active, le mouvement des entrepreneurs engagés (35 500 entreprises financées et accompagnées en 2022). Ils financent l'association Habitat et Humanisme qui lutte contre le mal logement (1 980 nouvelles familles logées en 2022).

* SFDR : (Sustainable Finance Disclosure Regulation) est une réglementation qui vise à renforcer les obligations de transparence concernant les enjeux ESG que les professionnels de la gestion d'actifs prennent en compte, ou non, pour concevoir les placements. Ce sont des règles relatives à la publication d'informations sur la durabilité d'un placement. Le règlement définit notamment trois types de produits :

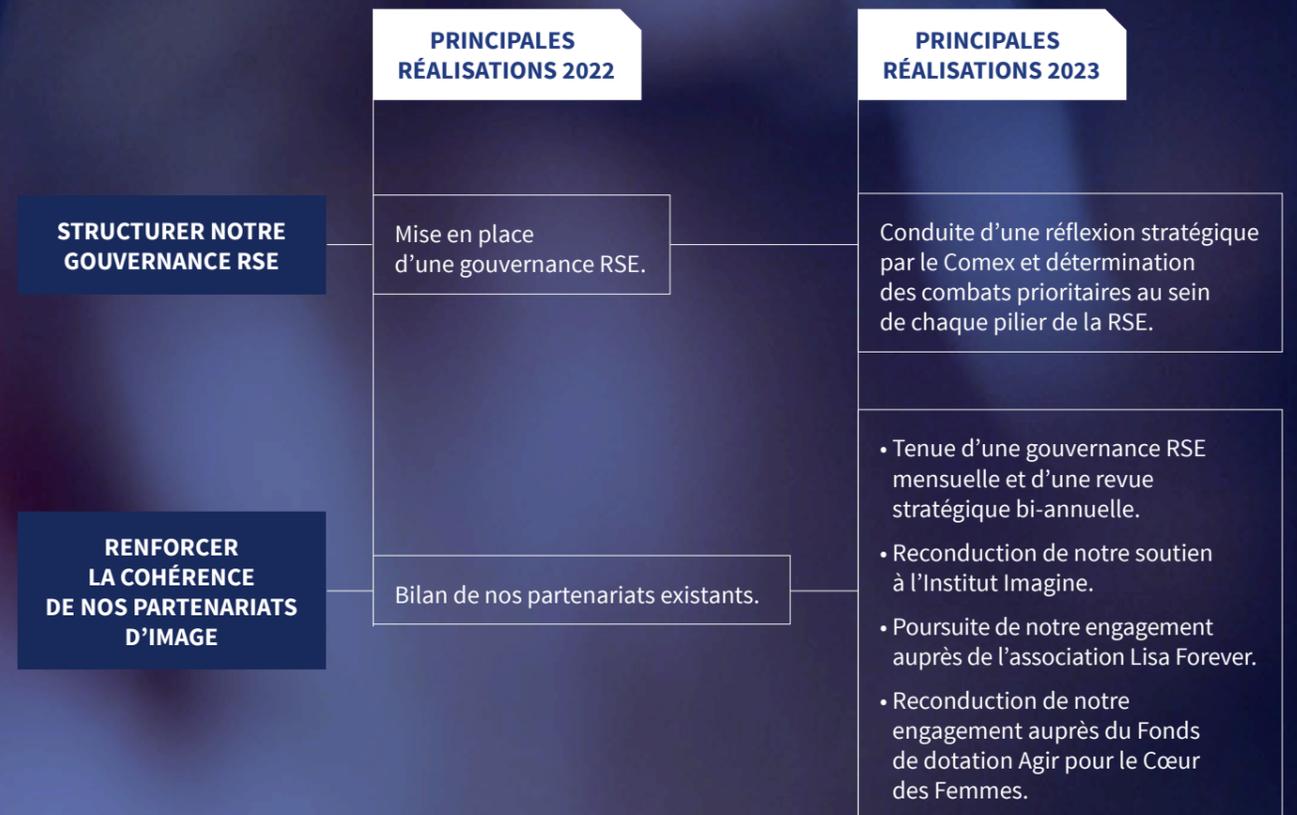
- Les placements dits "Article 9" qui présentent un objectif d'investissement durable.
- Les placements dits "Article 8" qui déclarent la prise en compte de critères sociaux et/ou environnementaux.
- Les placements dits "Article 6" qui n'ont pas d'objectif d'investissement durable et ne déclarent pas prendre en compte les critères ESG. Ce sont tous les autres placements qui ne sont ni "Article 8" ni "Article 9".

#4 PILIER GOUVERNANCE

POUR SUIVRE NOTRE DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES ET ENRICHIR NOS ACTIONS EN FAVEUR DE L'ÉTHIQUE DE NOS PRATIQUES COMMERCIALES

**Partager
la même optique
et développer
des échanges
constructifs
avec nos partenaires.**

RETOUR SUR NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2022 ET NOS AVANCÉES 2023



NOS ACTIONS COMPLÉMENTAIRES MENÉES EN 2023

Notre démarche s'enrichit du dialogue avec nos parties prenantes avec lesquelles nous partageons des problématiques communes et réalisons un travail de veille et de réflexion, sur des sujets propres à notre modèle et à notre activité.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE

En 2023, l'équipe de représentants du personnel a été renouvelée en France dans le cadre des élections du Comité Social et Économique. Les 26 collaborateurs qui composent le CSE du Groupe Henner assurent l'expression collective des salariés. Le CSE permet la prise en compte de l'avis des collaborateurs dans les décisions relatives à la vie dans l'entreprise. Il examine toutes propositions de nature à améliorer les conditions de travail, d'emploi et de vie professionnelle. Le dialogue est entretenu par des rencontres mensuelles avec la direction générale. Pour accompagner les membres élus du CSE dans leurs missions, des représentants de proximité relaient et appuient toutes les questions individuelles ou collectives des collaborateurs de chaque site en France.

Au-delà de nos obligations légales en France, nous avons impulsé tout au long de l'année une dynamique de co-construction de nos chantiers de transformation en prenant soin d'inclure nos équipes internationales : projets FOW, RSE, thématiques liées à la formation ou réflexions sur nos offres de services. Ce sont autant d'occasions d'écoute et de partage avec nos parties prenantes internes. Cette dynamique qui vise à favoriser l'autonomie et la responsabilité est aussi une des clés en termes d'engagement de nos collaborateurs dans notre politique RSE.

Nos engagements publics en tant qu'Entreprise de Taille Intermédiaire.

Parallèlement, en tant qu'Entreprise de Taille Intermédiaire au rayonnement international, nous sommes particulièrement engagés auprès d'autres ETI dans le cadre de plusieurs organisations implantées sur nos différents bassins d'emploi. Au sein de ces instances, nous contribuons à renforcer nos impacts positifs sur la société et à promouvoir une culture de la responsabilité.

Club ETI



Henner est membre du Club ETI Île-de-France depuis 2018, dont Charles Robinet-Duffo, Président Directeur Général de notre Groupe, est président depuis février 2023. Cette organisation a pour vocation de constituer un réseau de chefs d'entreprise franciliens qui partagent des problématiques communes et travaillent avec les collectivités locales afin d'anticiper les réformes et être force de propositions pour une meilleure appropriation. Près de 160 membres composent ce Club, soit 50 milliards de CA et 237 000 emplois.

METI – Mouvement des Entreprises de Taille Intermédiaire



Charles Robinet-Duffo est vice-président du Meti. Fédérant la communauté des ETI à l'échelle nationale et à travers le réseau des Clubs ETI régionaux, le METI poursuit l'ambition de placer les ETI, entreprises de long terme garantes de la prospérité des régions, au cœur de la stratégie économique de la France et de l'Union européenne.

MEDEF Paris



Le MEDEF Paris est le 1^{er} réseau d'entrepreneurs à Paris avec près de 10 000 entreprises parisiennes représentant plus de 500 000 salariés. Le MEDEF Paris a pour mission de représenter et défendre les intérêts des entreprises parisiennes. Il informe, accompagne et met en relation ses adhérents pour développer leur entreprise. Le MEDEF met au cœur de son action la création d'emplois et la croissance durable.

Conseillers du Commerce Extérieur de la France



Les conseillers du Commerce Extérieur de la France (Les CCE) constituent un réseau de 4 500 chefs d'entreprise et experts de l'international. Ils exercent au quotidien des actions concrètes en partenariat avec les acteurs publics et privés jouant un rôle dans la promotion et l'appui à l'internationalisation des entreprises françaises. Présents en France et dans plus de 140 pays, les CCE sont investis par les pouvoirs publics de quatre missions : le conseil aux pouvoirs publics, l'appui aux entreprises, la formation des jeunes aux métiers de l'international et la promotion de l'attractivité de la France.

Family Business Network



Le Family Business Network (FBN) est une fédération internationale d'associations, dédiée au développement et à la pérennité des entreprises familiales au fil des générations dont Charles Robinet-Duffo est administrateur et trésorier pour la France.

Institut Aspen France



L'Institut Aspen France est un lieu d'échange international réunissant des responsables de tous horizons qui souhaitent réfléchir ensemble aux grands enjeux contemporains et s'engager pour préparer le monde de demain.

Cercle Magellan



Le Cercle Magellan est une communauté de pratiques inter-entreprises qui rassemble les professionnels des Ressources Humaines Internationales. Lieu de rencontre, d'échange et d'information, le Cercle Magellan est aussi l'occasion d'une mise en commun d'expérience de ses membres pour augmenter les connaissances de tous, améliorer les processus et trouver de nouvelles idées. Il se compose de trois clubs :

- International Comp & Ben Club.
- International Mobility Club.
- Talent Management Club.

Henner est partenaire officiel de l'International Mobility Club et partenaire de l'International Comp & Ben Club.

AHRMIO – Association for Human Resources Management in International Organizations



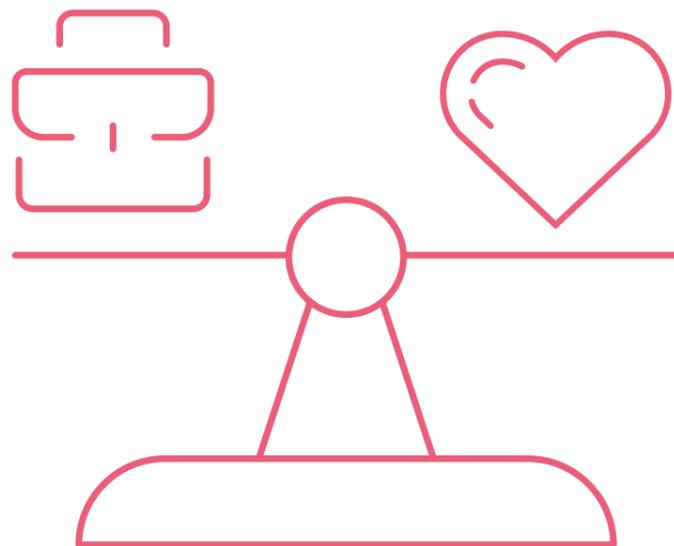
L'Ahrmio est une association mondiale engagée pour la promotion et la modernisation du management des Ressources Humaines au sein des organisations internationales à but non lucratif, dans les secteurs gouvernementaux et non gouvernementaux. Son objectif est d'encourager à la diversité et l'inclusion. En tant que sponsor officiel, Henner est membre du Comité Consultatif.

L'éthique de nos pratiques commerciales

“Nous ne vendrions pas un produit ou un service que nous n'achèterions pas nous-mêmes face aux mêmes besoins.”

Ce leitmotiv anime les équipes Henner depuis sa création. En effet, notre politique commerciale s'appuie depuis toujours sur des valeurs d'honnêteté, de respect et de loyauté. À ce titre, nous appliquons strictement la Directive Distribution en Assurance (DDA) depuis son entrée en vigueur en 2016. Cette réglementation européenne encadre la distribution de produits d'assurances en posant le principe selon lequel tout distributeur d'assurance doit *“agir de manière honnête, loyale et non trompeuse, en accord avec le meilleur intérêt des clients”*. Afin d'être en mesure de fournir les conseils adaptés à nos clients et partenaires, tous nos collaborateurs qui travaillent à leur contact direct suivent annuellement des programmes de formation obligatoires sur des thématiques techniques variées.

De plus, l'ensemble des collaborateurs du Groupe est tenu, tous les ans, d'actualiser ses connaissances sur un certain nombre de sujets sensibles comme la lutte contre le blanchiment, la fraude, l'éthique ou encore la confidentialité des données de santé. **En 2023, nous avons atteint un taux de conformité de 91% dans le suivi de ces programmes, ce qui représente une progression de 20 points par rapport à l'année précédente.**



La sécurité informatique et la gouvernance des données



La sécurité et l'efficacité de notre Système d'Information sont des fondamentaux de la relation de confiance avec l'ensemble de nos parties prenantes. Les risques de sécurité de l'information auxquels le Groupe Henner fait face ont été réévalués au regard des nouvelles menaces cyber, notamment celles utilisant l'intelligence artificielle, mais aussi du fait de nos exigences accrues en la matière. Leur gestion demeure confiée au Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), en étroite collaboration avec la responsable de la Maîtrise des Risques, afin de parfaitement les intégrer à notre portefeuille de risques opérationnels et à leur traitement.

La gouvernance de la sécurité du système d'information et de son système de management est confiée à un comité dédié réunissant les représentants de l'ensemble des directions impliquées avec l'appui de la direction générale.

La cartographie des risques, le plan de traitement, l'avancement de celui-ci, les évolutions de l'environnement technologique, de la réglementation applicable et des menaces auxquelles le Groupe pourrait faire face sont présentés chaque année au Comité exécutif du Groupe, lors d'une revue de direction qui oriente et valide notre démarche de sécurité.

La sécurité de notre système d'information est certifiée par la norme internationale ISO 27001 qui a été renouvelée en 2024. **Notre démarche en matière de sécurité des données repose sur un socle de fondamentaux qui se renforcent d'année en année depuis l'obtention de notre première certification en 2014 :**

-  **Processus de décision au plus haut niveau renforcé par un COMEX resserré, à 5 membres.**
-  **Clarté, concision et efficacité des campagnes de sensibilisation à la sécurité.**
-  **Montée en puissance de la méthode d'analyse de risques, tant en explicitant les scénarios de risque qu'en objectivant les critères d'appréciation.**
-  **Registre des traitements de données à caractère personnel précis et intelligent en termes de granularité et de priorité des besoins.**
-  **Forte appétence à l'amélioration continue.**
-  **Stratégie d'audit robuste couvrant à la fois les aspects organisationnels et techniques.**



Nous promovons de manière volontaire et proactive la sécurité de l'information à travers :

- Nos engagements et ceux que nous exigeons de nos partenaires.
- Les communications vers les personnes dont nous gérons les données.
- Notre participation active depuis 25 ans à des associations professionnelles spécialisées en sécurité de l'information, comme par exemple, le Clusif ou la Charte Cyber.

Henner

Here to care

* Here to care : répondre présent à chaque moment

Henner, SAS de gestion et de courtage d'assurances
Capital de 8 212 500 € - RCS Nanterre 323 377 739
TVA intracommunautaire FR 48323377739
Immatriculation ORIAS n° 07.002.039 (www.orias.fr)
Relevant du contrôle de l'ACPR (4 Place de Budapest - CS 92459
75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr)

Siège social

14 bd du Général Leclerc
92200 Neuilly-sur-Seine
France

www.henner.com

Réclamations : consulter la rubrique Réclamations
sur www.henner.com

