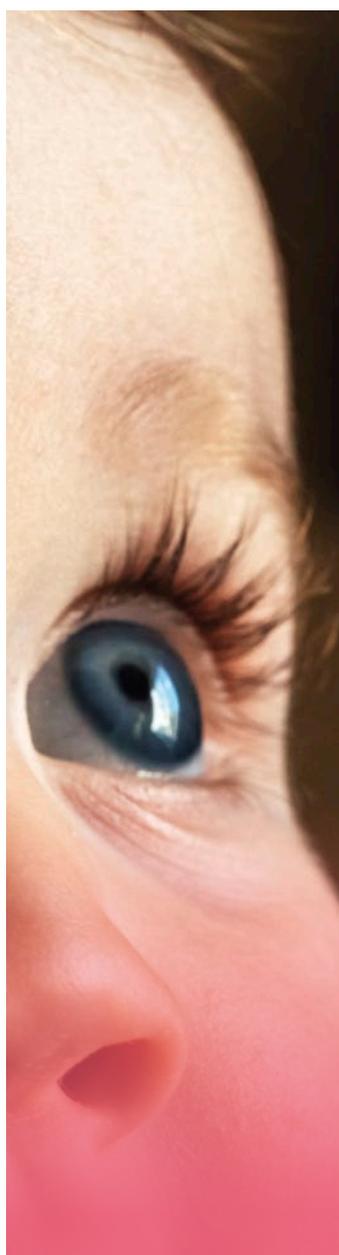


Regards partagés sur notre politique et nos engagements RSE



RAPPORT 2025 SUR
NOS ACTIONS 2024



Henner

Here to care



SOMMAIRE

ÉDITO P.4
NOS PARTIES PRENANTES P.5

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES P.6
NOS VALEURS P.7
NOTRE STRATÉGIE RSE P.8

#1 PILIER GOUVERNANCE P.10

Consolider notre gouvernance pour garantir la fiabilité de notre modèle d'entreprise familiale, et sa pérennité dans le temps

Gouvernance de l'entreprise P.11

Identification de nos enjeux matériels P.12

Engagements publics P.14

Éthique des affaires P.16

Protection des lanceurs d'alerte P.16

Lutte contre la fraude P.17

Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires P.17

Sécurité de l'information P.18

Gouvernance P.18

Certification ISO 27001 P.19

Points forts de notre politique de sécurité de l'information P.19

Dispositifs de protection renforcés P.20

Culture de la cybersécurité P.20

Expertise de nos équipes informatiques P.21

#2 PILIER SOCIÉTAL P.22

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

Produits et services P.23

Le programme Take Care by Henner P.24

Accélération de l'expansion internationale de notre réseau médical P.25

La prévention pour la santé des femmes P.26

Écoute et satisfaction client P.27

Accessibilité pour nos parties prenantes P.28

Achats responsables P.29

Outillage de notre politique d'achats responsables P.29

Mécénat P.31

Recherche médicale P.31

Insertion et solidarité P.31

Restauration des écosystèmes marins P.32

Zoom actions solidaires P.33

#3 PILIER SOCIAL P.34

Prendre soin de nos collaborateurs

Conditions de travail P.35

Santé et sécurité des employés P.36

Programme Well Being @Henner 2024 dédié à nos collaborateurs P.37

Bien-être psychologique P.38

Soutien des proches aidants P.40

Talents P.41

Carrières P.41

Formation P.43

Culture d'entreprise P.44

Diversité, équité, inclusion P.45

Index égalité femmes-hommes P.46

Handicap P.47

Stages et alternances P.48

Parcours Alter'Henner P.49

Engagement 50+ P.50

Dialogue social P.51

#4 PILIER ENVIRONNEMENTAL P.52

Mesurer et réduire nos impacts sur l'environnement

Empreinte carbone P.53

Bilan carbone P.54

Initiatives de décarbonation P.56

Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux climatiques P.58

Diffusion d'une culture de la durabilité P.58

Résultats du Digital Clean Up Day P.59

Ateliers Bilan Carbone P.60

Gestion des déchets P.61

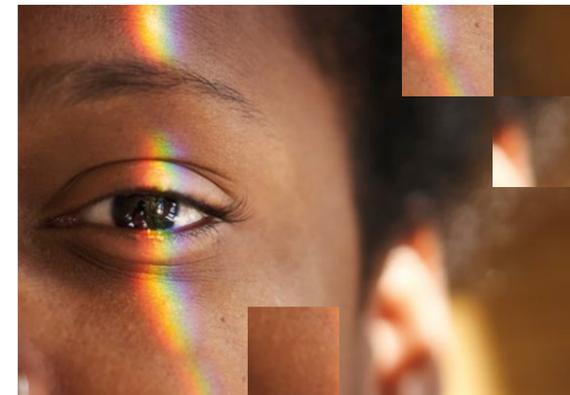
Réduire P.62

Réemployer P.63

Recycler P.63

INDICATEURS DE PERFORMANCE P.64

NOS CHIFFRES CLÉS P.68



Édito

Il est difficile d'ouvrir les journaux ou de faire défiler son fil d'actualités sans se heurter à l'âpreté d'un monde en tension. L'actualité géopolitique, les conflits qui s'enracinent, les instabilités économiques ou réglementaires captent notre attention, occupent l'espace médiatique et nous inquiètent à juste titre. Et pourtant, pendant que l'urgence impose son tempo, une autre urgence – silencieuse mais implacable – poursuit son cours : celle du dérèglement climatique et de la dégradation environnementale.

Ces transformations profondes doivent rester au cœur de notre conscience collective. Elles questionnent la soutenabilité et la durabilité de nos modèles de protection sociale, l'accès équitable aux soins, l'égalité face aux risques sanitaires. À cela s'ajoutent des dynamiques démographiques puissantes : le vieillissement de la population, l'évolution des formes de travail, la recherche de sens. Ces réalités façonnent déjà notre avenir commun.

Chez Henner, nous en faisons une priorité. Nous nous engageons à comprendre ces changements et à les intégrer dans les réponses que nous construisons avec et pour nos clients. Car proposer une protection sociale utile, accessible et à fort impact, c'est aussi cela : anticiper pour mieux protéger.

Notre histoire s'est bâtie depuis plus de 75 ans autour de cette ambition. Groupe familial indépendant, nous avons évolué sans jamais perdre de vue notre mission première : protéger chacun comme l'un de nos proches. En tant que courtier, conseil et gestionnaire, nous opérons en France comme à l'international. Qu'ils soient particuliers, indépendants, PME, grandes entreprises ou organisations internationales, nos clients trouvent chez Henner des solutions simples, adaptées et faciles à intégrer.

Pour offrir cette qualité de service, nous orchestrans l'ensemble de l'écosystème : assureurs, prestataires, réseaux de soins, régulateurs, experts... Cette chaîne de valeur, nous l'avons pensée dans une logique d'expérience fluide pour les assurés, avec un seul objectif : faciliter l'accès à la prévention et aux soins.

C'est dans cet esprit que nous avons clarifié notre modèle d'affaires en 2025 : pour le rendre plus lisible, plus cohérent, et aligné avec l'impact que nous souhaitons avoir : "À vos côtés, pour une protection sociale accessible et utile".

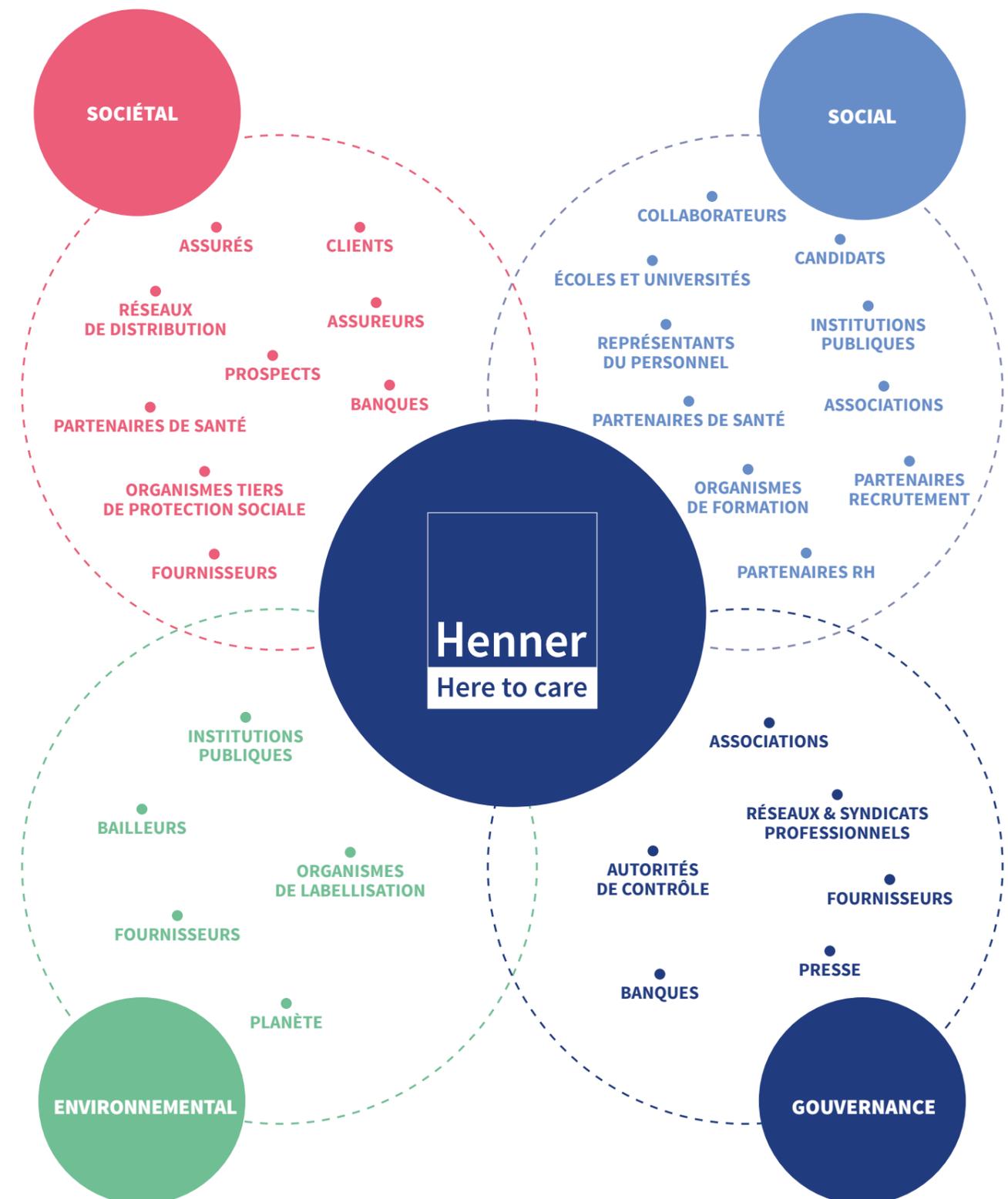
Cette année, sans bouleverser notre méthodologie, nous avons fait évoluer notre rapport pour l'aligner progressivement avec les exigences de la directive CSRD. Plus qu'un simple exercice de conformité, cette directive européenne bien que fragile, marque un tournant en redéfinissant les attentes envers les entreprises en matière de transparence, de double matérialité et de responsabilité vis-à-vis des parties prenantes. Nous avons engagé un travail de fond pour évaluer nos impacts, nos dépendances, nos risques et nos opportunités en matière environnementale, sociale et de gouvernance. Ce travail a renforcé notre maturité sur les enjeux de durabilité et doit nous aider à encore mieux structurer notre feuille de route pour les années à venir.

Ce rapport est une photographie sincère de là où nous en sommes. Il est aussi le reflet de notre volonté d'avancer, de questionner nos pratiques, de mieux faire encore.



Morgan Butty
Directeur général adjoint Relations Humaines
& Durabilité Sociétale

Nos parties prenantes



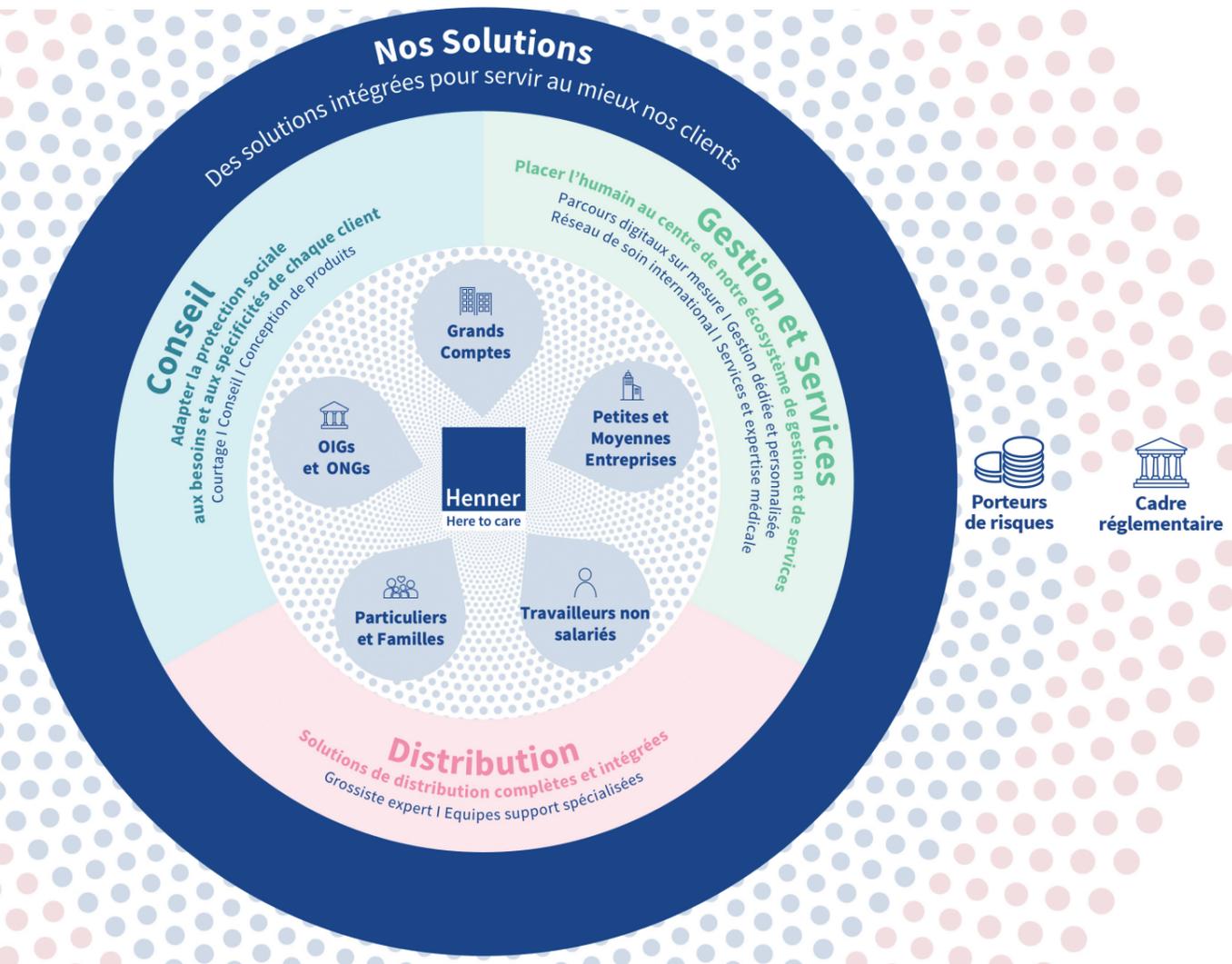
Notre modèle d'affaires

Henner propose des solutions de protection sociale simples, accessibles et à fort impact, qui s'intègrent sans effort pour répondre aux besoins des clients : PME, grandes entreprises, organisations internationales, travailleurs indépendants et particuliers. Nous orchestrons l'ensemble de l'écosystème – assureurs, régulateurs, prestataires (assistance, services tiers), réseaux de soins, expertise médicale et de distribution – pour offrir une expérience Client et Assurés fluide tout au long des parcours.

Notre activité s'articule autour de 3 domaines :

- **Conseil : Adapter la protection sociale aux besoins et aux spécificités de chaque client**
Proposer un accompagnement expert et indépendant, et concevoir des solutions en assurance de personnes sur mesure, alignées sur les besoins uniques de chaque client. Notre métier de courtier se définit avant tout par notre devoir de conseil.
- **Gestion et services : Placer l'humain au centre de nos services de gestion/de notre écosystème de services**
Associer plateformes digitales et accompagnement humain, afin de délivrer des services de gestion de haute qualité et proposer des services à forte valeur ajoutée. Nos clients bénéficient de l'accompagnement d'experts médicaux, d'un accès à un réseau médical international, des programmes de prévention adaptés et d'un soutien complet tout au long du parcours de soins, améliorant à la fois l'efficacité des programmes et l'expérience assurés.
- **Distribution : Étendre la portée de la protection sociale en proposant des solutions de distribution intégrées**
Favoriser l'accès à des produits de protection sociale en offrant des solutions clés en main et complètes à des distributeurs tiers, en agissant en tant que grossiste spécialiste du marché et en mettant à disposition des équipes support spécialisées et expertes.

À vos côtés, pour une protection sociale accessible et utile



Nos valeurs



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.



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.

Notre stratégie RSE

Notre stratégie RSE s'inscrit au cœur de notre modèle d'entreprise familiale, avec la volonté affirmée de conjuguer performance durable, responsabilité sociale et impact positif. Elle repose sur quatre piliers structurants, chacun porteur d'engagements concrets et mesurables. Pour garantir l'efficacité et la transparence de notre démarche, nous pilotons ces engagements à l'aide d'indicateurs spécifiques, adaptés à chaque pilier. Ces indicateurs nous permettent de suivre nos progrès, d'objectiver nos actions, et d'ajuster nos priorités en fonction des résultats observés. Ils constituent un levier essentiel pour ancrer la RSE dans nos pratiques quotidiennes, mobiliser l'ensemble des parties prenantes et rendre compte de notre impact de manière rigoureuse et responsable.

PILIER #1 GOUVERNANCE

Consolider notre gouvernance pour garantir la fiabilité de notre modèle d'entreprise familiale, et sa pérennité dans le temps.

Engagements :

- Éclairer nos décisions stratégiques en considérant nos impacts, nos risques, nos opportunités au regard de nos enjeux de durabilité.
- Tisser des liens stratégiques pour innover, promouvoir notre expertise, influencer et agir en faveur du bien commun.
- Allier vigilance humaine et technologique pour anticiper l'évolution des risques de fraude et de corruption, et renforcer nos dispositifs de surveillance.
- Protéger nos données en maintenant un standard d'excellence en matière de sécurité des systèmes d'information.
- Cultiver une expertise partagée de la cybersécurité, dans l'ensemble de nos métiers.

Certificats/labels/partenariats :

ISO 9001, ISO 27001, ISAE 3402, Charte Cyber, Clusif, Ecovadis, Pacte Mondial



PILIER #2 SOCIÉTAL

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

Engagements :

- Fournir à nos clients des solutions de santé qui améliorent la qualité de vie et les conditions de travail de leurs collaborateurs.
- Garantir des prises en charge médicales de qualité à des coûts négociés, partout dans le monde.
- Incarner nos valeurs de bienveillance et répondre présent à chaque échange avec nos partenaires, nos clients et bénéficiaires.
- Engager nos fournisseurs pour ancrer la durabilité au cœur de nos pratiques d'achat.

Certificats/labels/partenariats :

Agir pour le Cœur des Femmes, Institut Imagine, Lisa Forever, Réseau GESAT, Captain Cause, Ténaka



PILIER #3 SOCIAL

Prendre soin de nos collaborateurs.

Engagements :

- Promouvoir une culture de la prévention santé et du soin auprès de nos collaborateurs.
- Proposer des trajectoires de carrière qui valorisent, renforcent et développent l'expertise de nos collaborateurs.
- Rendre les managers de Henner pleinement acteurs de la transmission de nos valeurs.
- Renforcer la cohésion et l'engagement en cultivant une expérience collaborateur riche de sens.
- Viser l'égalité professionnelle entre femmes et hommes.
- Améliorer notre capacité d'intégration et de maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap.
- Encourager la mixité des générations et former de futurs experts à notre approche unique du service.
- Intensifier nos actions en faveur de l'emploi et de l'évolution de carrière des collaborateurs de 50 ans et plus.
- Construire nos engagements sociaux grâce au dialogue avec tous les collaborateurs.

Certificats/labels/partenariats :

Prev&Care, Charte 50+, Club Landoy, Hello Handicap, DuoDays, Choose my Comp (index Happy Trainees), Mozaik RH, NQT



PILIER #4 ENVIRONNEMENTAL

Mesurer et réduire nos impacts sur l'environnement.

Engagements :

- Intégrer la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre (GES) dans nos réflexions stratégiques, en nous appuyant sur une mesure précise et outillée.
- Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux climatiques et environnementaux en déployant des initiatives pédagogiques.
- Limiter notre production de déchets papier en accélérant la transition numérique, allonger le cycle de vie de notre matériel informatique et le revaloriser par le don ou le recyclage responsable.

Certificats/labels/partenariats :

Ecolabel GOLD EPEAT et TCO (matériel informatique), Ténaka, GHG Protocol



**Consolider
notre gouvernance
pour garantir la fiabilité
de notre modèle
d'entreprise familiale,
et sa pérennité
dans le temps.**

Gouvernance de l'entreprise

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 12 - Établir des modes de consommation et de production durables
- 16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable



NOTRE ENGAGEMENT

Éclairer nos décisions stratégiques en considérant nos impacts, nos risques, nos opportunités au regard de nos enjeux de durabilité.

CONSEIL DE SURVEILLANCE

Éclaire les choix et les prises de décision.

COMITÉ EXÉCUTIF

Le Comité exécutif de Henner est en charge du pilotage du Groupe. Il prend des décisions stratégiques selon les orientations définies par le Président. Le Comité exécutif prend en considération les impacts, risques et opportunités sociaux et environnementaux liés aux activités de l'entreprise dans ses décisions.

Comité exécutif



Charles ROBINET-DUFFO
Président-Directeur Général



Laure de TILLY
Directrice générale adjointe
Opérations & Expérience Clients



Marc LECLERC
Directeur général adjoint
Commerce, Conseil
& Actuariat



Cyrille BERGERON
Directeur général adjoint
Services Corporate



Morgan BUTTY
Directeur général adjoint
Relations Humaines
& Durabilité Sociétale

COMITÉ RISQUES ET FRAUDE

Enrichi et suit la stratégie anti-fraude. Revoit les risques et partage le reporting des actions menées pour mitiger ces risques.

REVUE DE DIRECTION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Conformément à la norme ISO 27001, s'assure que le Système de Management de la Sécurité de l'Information est bien aligné avec la stratégie du Groupe.

COMITÉ DE DURABILITÉ*

Coordonne le reporting, les actions ESG, les plans de transition. Valide les indicateurs, la méthodologie, les politiques et engagements. Pilote la stratégie bas carbone et la mise en conformité CSRD.

*2025

COMITÉS DE DIRECTIONS MÉTIERS

Pilotent la mise en œuvre des politiques en intégrant la durabilité des activités à leurs actions. Avec l'appui du Comité de Durabilité, les Directions métiers structurent, pilotent et garantissent l'efficacité de la stratégie de durabilité afin d'assurer l'effectivité des plans de transition.

Dans le cadre de nos travaux sur la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), nous avons établi un état des lieux de notre gouvernance et l'avons renforcée afin d'y intégrer le pilotage de nos enjeux de durabilité.

Identification de nos enjeux matériels

Nous avons mené en 2024 l'analyse de nos impacts, risques et opportunités selon la méthodologie requise dans le cadre de la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive – Directive Européenne sur la RSE).

Ce travail nous a permis d'évaluer et de prioriser nos enjeux spécifiques en prenant en compte deux dimensions principales: l'impact financier et l'impact Environnemental, Social et de Gouvernance (ESG).

Ainsi, trois angles d'impacts ont été évalués :

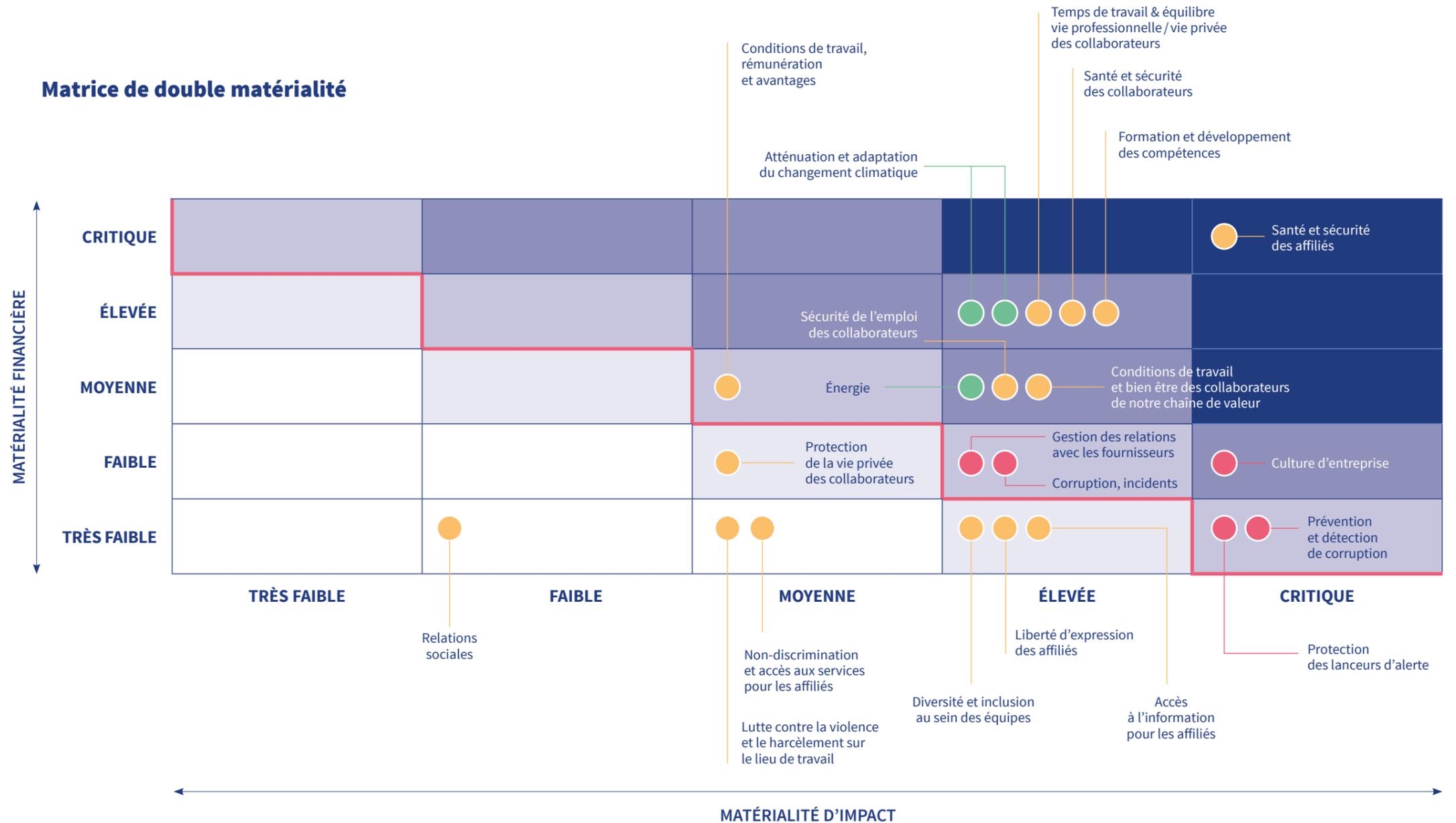
- **Leur potentielle gravité :** nous avons apprécié la gravité de l'impact généré ou subi par Henner sur l'environnement (pollution, utilisation des ressources, changement climatique, conditions de travail, droits humains, impacts sur les communautés locales...).

- **Leur portée éventuelle :** il s'agit d'estimer si l'impact est généré par une entité ou tout ou partie du Groupe Henner avec ou sans des parties prenantes de sa chaîne de valeur.

- **Leur nature plus ou moins irréversible :** il s'agit de la durée des effets c'est-à-dire l'importance de ces impacts en termes de durabilité et de responsabilité sociétale de Henner. La notion de réversibilité appelle aussi la capacité à inverser les effets de l'impact sur l'environnement.

Résultats de l'analyse de double matérialité :
15 thématiques se sont révélées matérielles et ont donc été intégrées, pour celles qui n'y figuraient pas encore, à nos objectifs et indicateurs de suivi RSE.

Matrice de double matérialité



Thématique évaluée relevant d'impacts, risques ou opportunités critiques pour Henner :

- La santé et la sécurité des utilisateurs finaux de nos services.

Thématiques évaluées comme porteuses d'impacts élevés :

- Capacité de Henner à s'adapter et à atténuer le changement climatique et sa gestion de l'énergie.
- Politiques de relations humaines au sein de nos effectifs ou de ceux de nos prestataires.
- Conduite des affaires au sein de l'entreprise.

Thématiques évaluées relevant d'une matérialité moyenne, compte tenu de nos politiques et actions déjà existantes au sein de Henner :

- La rémunération et les avantages sociaux des collaborateurs.
- Les relations avec les fournisseurs.
- Les mesures de prévention de la corruption.

- E** Impact relevant de l'environnement
- S** Impact relevant du social / sociétal
- G** Impact relevant de la gouvernance d'entreprise

Engagements publics

Tisser des liens stratégiques pour innover, promouvoir notre expertise, influencer et agir en faveur du bien commun.



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.



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.



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.



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.



Assurex GLOBAL

Henner est membre d'Assurex Global, un réseau international réunissant des cabinets de courtage indépendants. Comptant plus d'une centaine de partenaires à travers le monde, ce réseau permet de conjuguer expertises locales et vision globale en matière d'assurance, de gestion des risques et d'avantages sociaux, afin d'apporter aux entreprises des solutions sur mesure, adaptées à la complexité de leurs enjeux internationaux.



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.



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.



Henner est membre actif du Club Landoy, collectif d'entreprises qui se donne pour mission d'anticiper pour mieux s'adapter aux enjeux posés par la transition démographique en impulsant changement culturel et transformations sociales.

- Développer l'employabilité des plus de 50 ans, avec une attention particulière portée aux questions de générations et à l'égalité femmes-hommes.
- Faire de l'allongement de la durée de vie au travail une source d'innovation sociale et de compétitivité pour l'entreprise.
- Impulser un changement culturel, en nourrissant de nouveaux imaginaires collectifs sur la place et le rôle des +50 ans au travail, et globalement dans la société.



Nos Quartiers ont des Talents

Henner siège au conseil d'administration de l'association 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'alternance, de nouveaux talents afin de favoriser l'égalité des chances quel que soit leur parcours ou leur origine.



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.

Éthique des affaires

OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

→ **16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable**



NOTRE ENGAGEMENT
Allier vigilance humaine et technologique pour anticiper l'évolution des risques de fraude et de corruption, et renforcer nos dispositifs de surveillance.

MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

La prévention et la détection des pratiques de fraude et de corruption représentent un enjeu doublement matériel pour Henner. Cette matérialité d'impact est considérée comme moyenne, compte tenu de nos nombreuses politiques déjà existantes.

En effet, Henner dispose d'un cadre strict en matière de conformité, notamment dans le respect de l'application de la loi Sapin 2.

Les politiques de prévention et de détection de manquements à l'éthique des affaires touchent directement à l'intégrité de l'entreprise et à ses relations avec ses parties prenantes. Dans ce cadre, les stratégies de prévention, la transparence et l'intégrité de nos opérations sont fondamentales, notamment en raison des exigences croissantes de nos partenaires commerciaux pour qui la conformité aux réglementations anticorruption sont impératifs.

Protection des lanceurs d'alerte

L'existence d'un dispositif de protection des lanceurs d'alerte est essentielle pour garantir l'intégrité et la transparence au sein du Groupe Henner et de sa chaîne de valeur.

Ce mécanisme permet aux collaborateurs internes et externes de signaler anonymement des comportements non éthiques ou illégaux sans craindre de représailles. Il est accessible via notre site internet henner.com.



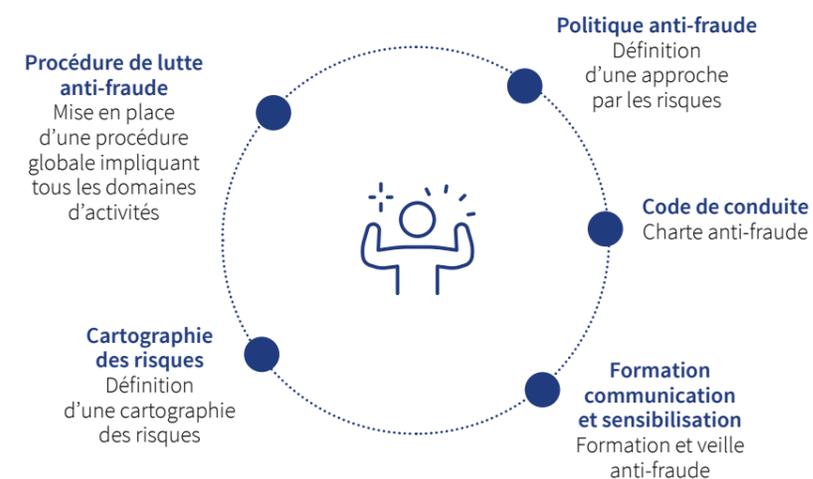
Lutte contre la fraude

Tout comme la prévention est la base d'un système de protection sociale maîtrisé, la prise de conscience des conséquences de la fraude ou des abus est la base de la responsabilisation pour maintenir une maîtrise des coûts.

L'objectif ultime de notre approche de lutte contre la fraude est de détecter et prévenir les activités qui peuvent impacter les finances et la réputation de Henner, de nos partenaires et des porteurs de risques. Cette démarche basée sur les risques, repose sur un cadre strict permettant de donner une assurance raisonnable que les risques majeurs de fraude sont identifiés, évalués et gérés.



La prévention est au cœur de cette approche, à chaque étape des processus de travail, avec un effort constant sur l'appropriation d'une culture interne "anti-fraude".



Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires

L'année 2024 a été marquée par l'accélération de notre politique de formation à l'éthique des affaires, avec la mise en place de programmes obligatoires spécifiquement dédiés à certains types de garanties, permettant aux équipes exposées à ces risques de travailler sur la base de cas concrets. Les taux élevés de participation témoignent de la forte implication des collaborateurs et du renforcement de la "culture anti-fraude" au sein de l'entreprise.

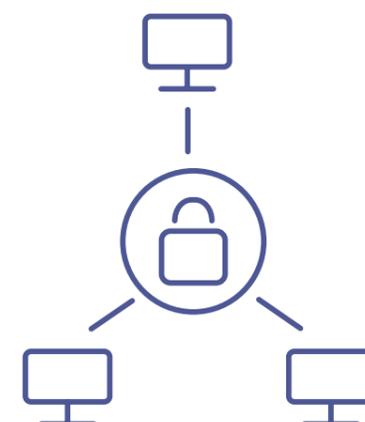
Taux de participation aux formations sur l'éthique (en % de l'effectif)	2023	2024
Code de déontologie Henner	52 %	85 %
Lutte anticorruption et pots-de-vin	51 %	85 %
Fraude aux garanties obsèques	na*	94 %
Fraude aux garanties de prévoyance	na*	79 %
Fraude à la couverture santé	na*	91 %
Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)	na*	82 %

*na : module non obligatoire en 2023

Sécurité de l'information

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous
- 9 - Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation
- 12 - Établir des modes de consommation et de production durables
- 16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable



Certification ISO 27001

Notre engagement en matière de cybersécurité est reconnu par la certification ISO 27001, gage de conformité aux plus hauts standards internationaux. En 2024, cette certification a été renouvelée selon les exigences de la version 2022 de la norme.

Dans cette dynamique d'excellence, nous avons également mené deux audits internes afin d'évaluer la robustesse de nos dispositifs de sécurité et d'identifier de nouveaux leviers d'amélioration. Ces analyses ont abouti à des plans d'action concrets, avec un suivi régulier des mesures correctives pour garantir une amélioration continue de notre dispositif de sécurité.



NOTRE ENGAGEMENT

Protéger nos données en maintenant un standard d'excellence en matière de sécurité des systèmes d'information et cultiver une expertise partagée de la cybersécurité, dans l'ensemble de nos métiers.

MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

La sécurité de l'information est un pilier essentiel de la confiance que nous construisons chaque jour avec nos assurés, clients et partenaires. Dans un monde où les cybermenaces se multiplient et se sophistiquent, garantir la sécurité des données est une exigence absolue. En tant que courtier en assurance de personnes, nous traitons quotidiennement des informations sensibles – médicales, financières – qui engagent la responsabilité de notre entreprise et la sérénité de nos assurés. Notre analyse de double matérialité a révélé combien cet enjeu est structurant : au-delà des risques techniques, c'est la pérennité de notre activité et le lien de confiance avec nos parties prenantes qui sont en jeu. C'est pourquoi nous poursuivons une démarche d'excellence, alliant rigueur et vigilance constante, à hauteur des standards les plus élevés en matière de cybersécurité. Notre politique repose sur l'amélioration continue de nos dispositifs de surveillance, l'anticipation des menaces émergentes – notamment celles liées à l'intelligence artificielle – et un engagement collectif : ancrer une véritable culture de la cybersécurité à tous les niveaux de l'entreprise.

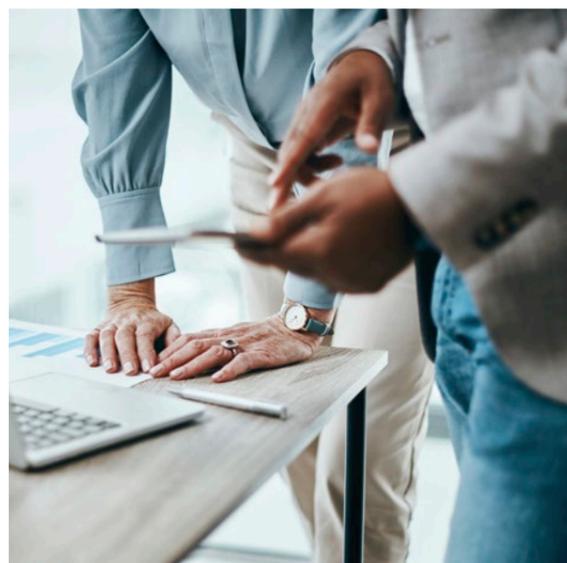
Points forts de notre politique de sécurité de l'information



Gouvernance

La sécurité de l'information repose sur une gouvernance solide et une vigilance de chaque instant. Elle est placée sous la responsabilité du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), qui travaille en étroite collaboration avec la Responsable de la Maîtrise des Risques. Un comité dédié pilote notre politique de cybersécurité, avec l'appui de la Direction Générale. Ce comité cybersécurité se réunit à intervalles réguliers pour assurer une surveillance rigoureuse et une adaptation constante à un environnement en perpétuelle évolution.

Chaque année, le Comité exécutif du Groupe est saisi d'une revue stratégique intégrant la cartographie des risques, le suivi des plans d'actions, l'analyse des évolutions réglementaires et technologiques, ainsi que l'évaluation des menaces émergentes. Cette démarche permet d'orienter nos décisions et de renforcer en continu la résilience de notre système d'information.



Nous promouvons 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.



Dispositifs de protection renforcés

Déploiement de l'authentification multifacteur

Face à l'évolution constante des menaces cyber, nous renforçons en continu nos mesures de sécurité pour protéger nos écosystèmes numériques et garantir la confidentialité des données personnelles de nos assurés. En 2024, nous avons déployé l'authentification multifacteur (MFA) sur notre espace client (appli et site), réduisant ainsi considérablement les risques d'accès non autorisés.

Exigences renforcées pour nos fournisseurs

Pour garantir excellence et conformité, nous avons également revu nos exigences en matière de sécurité auprès de nos fournisseurs. Dans le cadre du règlement DORA¹, nous avons renforcé les clauses de cybersécurité dans nos contrats et mis en place un suivi rigoureux de nos partenaires et fournisseurs technologiques. Parallèlement, l'évolution des réglementations conduit nos partenaires à accroître leurs propres exigences. En 2024, nous avons été audités avec succès par 40 partenaires dans le cadre de leurs processus de vérification de la robustesse de notre système de sécurité de l'information.



Mois de la cybersécurité

En octobre 2024, Henner a participé au Mois européen de la cybersécurité en déployant une large campagne de sensibilisation. Pendant quatre semaines, nos collaborateurs ont reçu un message hebdomadaire rappelant les bons réflexes à adopter, accompagné d'un quiz ludique pour tester leurs connaissances. Des affichages pédagogiques ont été proposés à nos collaborateurs pour ancrer durablement les bons usages numériques dans nos pratiques quotidiennes.



Usage de l'IA générative

Dans un contexte de démocratisation de l'intelligence artificielle générative, nous avons mis en place un cadre d'usage responsable afin de prévenir les risques liés à la confidentialité et à la protection des données. L'utilisation de l'IA est ainsi strictement encadrée : son usage sur des données sensibles ou personnelles est interdit, et des rappels réguliers sont effectués sur la protection de la propriété intellectuelle et la confidentialité des informations.



Culture de la cybersécurité

Formation des collaborateurs

En complément de nos trois modules de e-learning obligatoires "RGPD"², "Confidentialité des données de santé"³ et "Sécurité de l'information", notre RSSI³ a mené, tout au long de l'année 2024, des formations en présentiel dans nos différents locaux. Ces formations interactives sont adaptées aux réalités de chaque métier. À travers des échanges personnalisés avec les équipes, des cas concrets et des mises en situation pratiques, 503 collaborateurs ont ainsi été formés à la cybersécurité en 2024, consolidant notre culture interne de la cybersécurité.

	2023	2024
Taux de participation à la formation "Sécurité des Informations"	78,43 %	83,97 %
Taux de participation à la formation "RGPD"	77,53 %	85,84 %
Taux de participation à la formation "Confidentialité des données de santé"	77,75 %	85,95 %

1 DORA : Digital Operational Resilience Act
 2 RGPD : Règlement Général de Protection des Données
 3 RSSI : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

Expertise de nos équipes informatiques

Nos équipes jouent un rôle clé dans la protection de notre organisation et l'accompagnement des équipes métiers face aux défis numériques. Depuis 2024, la cybersécurité est intégrée dès les premières phases de développement des projets IT et métiers. Nos équipes informatiques accompagnent les chefs de projet à travers une analyse des risques en amont, des recommandations adaptées dans le choix de solutions (logiciels tiers, outils cloud, intelligence artificielle...). Un cadre structuré d'évaluation des prestataires a également été mis en place pour anticiper les exigences techniques et contractuelles. En collaboration avec les équipes conformité et le Délégué à la Protection des Données, cet accompagnement s'inscrit dans une démarche de prévention et d'anticipation des risques, et garantit un respect strict du Règlement Général de Protection des Données.



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

Produits et services

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 3 - Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge
- 12 - Établir des modes de consommation et de production durables
- 16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable



NOTRE ENGAGEMENT

Fournir à nos clients des solutions de couverture et de prévention santé qui améliorent la qualité de vie et les conditions de travail de leurs collaborateurs.



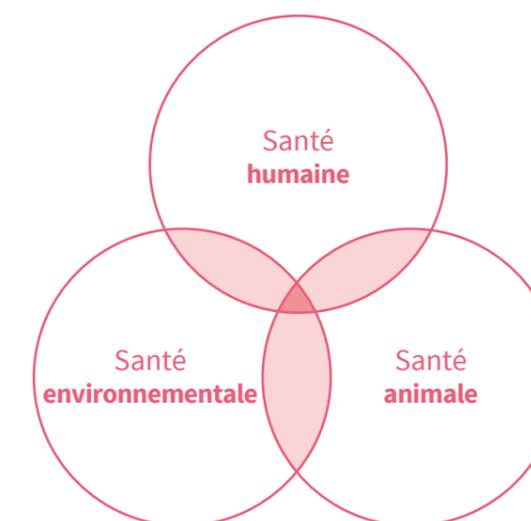
MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Les effets du changement climatique se manifestent déjà par des risques sanitaires accrus et des besoins croissants en couverture santé et prévoyance. Selon les projections du GIEC*, la pollution et les problèmes de santé chroniques vont s'aggraver, obligeant Henner et l'ensemble du secteur à s'adapter sur le long terme**. La capacité de Henner à prendre en compte les conséquences du changement climatique est une question cruciale en raison des risques sanitaires liés à l'augmentation des maladies chroniques et respiratoires causées par la pollution et les migrations.

“Entre effets du réchauffement climatique, pertes de biodiversité ou pollutions en tout genre, nous sommes de plus en plus vulnérables aux conditions écologiques qui naissent du dépassement des limites planétaires.”

One Health pour les entreprises Étude Sinonvirgule-2024

L'approche *One Health* – Une seule santé, propose une vision intégrée et unificatrice de la santé visant à équilibrer et optimiser durablement la santé des personnes, des animaux et des écosystèmes. Elle reconnaît que la santé des humains, des animaux domestiques et sauvages, des plantes et de l'environnement en général (y compris des écosystèmes) est étroitement liée et interdépendante.



*GIEC : Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat – Organisme des Nations Unies chargé d'évaluer la science liée au changement climatique.
** Source : 6^e rapport d'évaluation du GIEC publié le 23 mars 2023.

Le programme Take Care by Henner

La prévention au cœur de notre offre de valeur.

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.

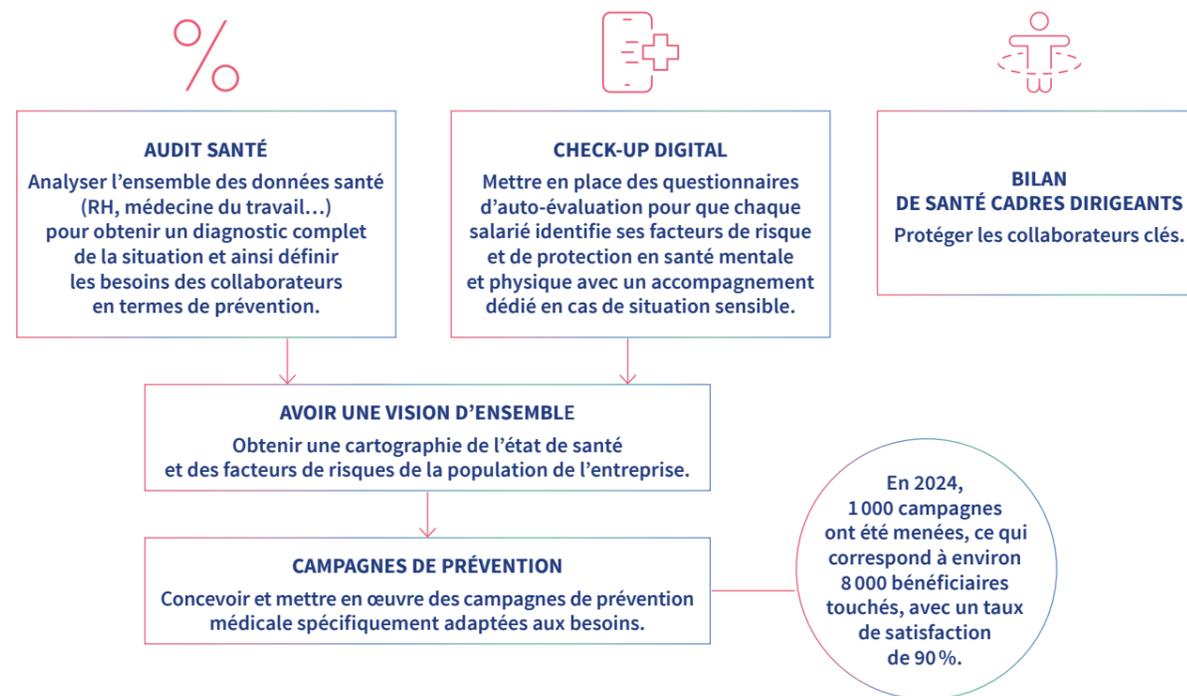
Nos services sont développés par notre direction Santé composée de 105 experts médicaux (médecins, dentistes, infirmiers...), en partenariat avec des spécialistes du service, de l'assistance et de la santé.

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.
- Gestion du stress.
- Gestion des relations interpersonnelles au travail.
- Maladies respiratoires chroniques.
- Troubles visuels et auditifs.
- Hygiène bucco-dentaire.
- Prévention des cancers.
- Etc.



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

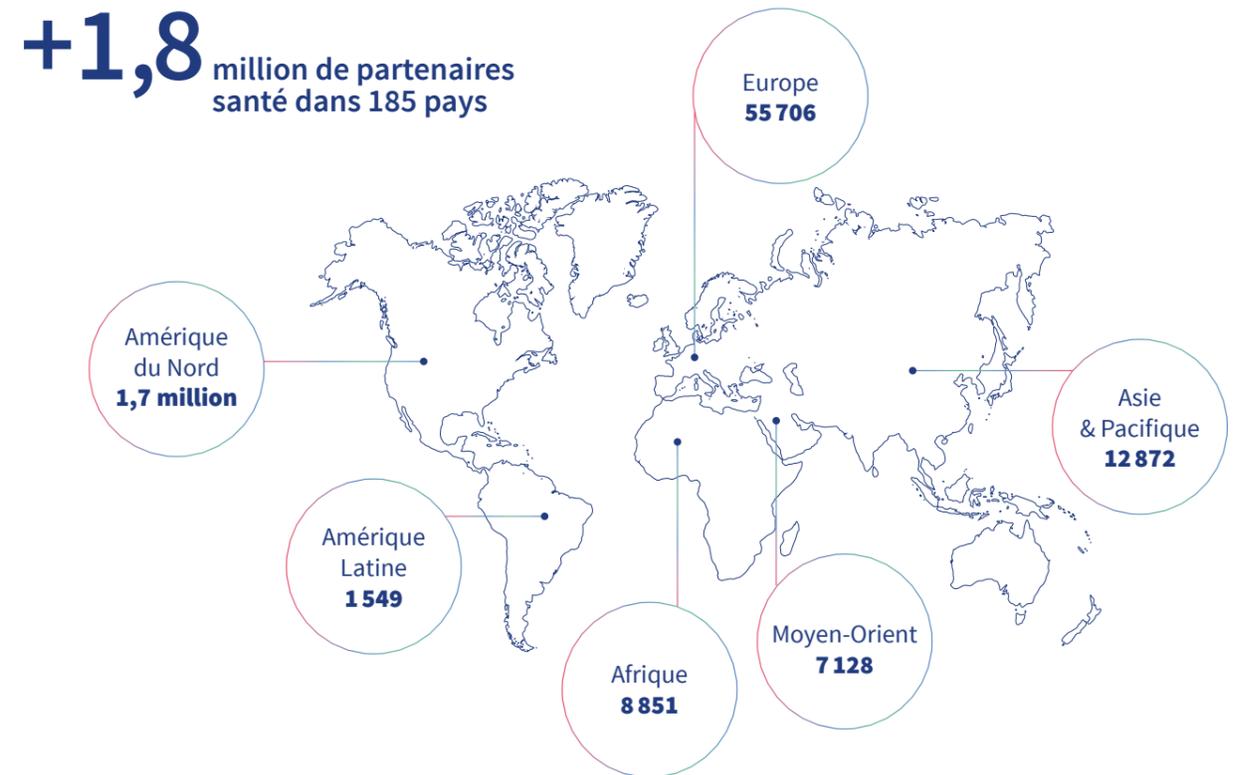
Des services de renfort pour un meilleur équilibre vie personnelle/vie professionnelle composés d'entretiens de soutien psychologique, de bilans de l'ergonomie du poste de travail aussi bien au bureau qu'à domicile pour les salariés pratiquant le télétravail. Taux de satisfaction globale des affiliés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

Accélération de l'expansion internationale de notre réseau médical

Garantir des prises en charge médicales de qualité à des coûts négociés, partout dans le monde.

Poursuite du développement du maillage international de notre réseau de soins

Pour nos clients individuels vivant à l'étranger, pour les salariés d'entreprises françaises expatriés ou pour les salariés de nos entreprises clientes étrangères, notre enjeu est de mettre à leur disposition un large réseau de partenaires de santé afin de faciliter l'accès aux soins, leur permettre de bénéficier du tiers payant et de maîtriser les coûts.



Notre réseau de soins international est constitué de 3 catégories de partenaires

- Les structures de soins** : elles représentent 80% de nos flux avec lesquels nous avons signé un accord en direct (12 000 structures).
- Les partenaires des réseaux tiers** : ils sont 75 000 répartis sur des zones géographiques spécifiques selon les besoins de nos clients entreprises et organisations internationales.
- Le réseau américain** : il donne accès à nos assurés à 1 700 000 de partenaires de soins locaux.

Notre principal objectif est de continuer à garantir à nos assurés des prises en charge médicales de qualité, à des coûts maîtrisés grâce à des tarifs négociés et à la mise en place du tiers payant. Plus de la moitié de nos accords avec les professionnels de santé membres de notre réseau prévoient des remises ou des tarifs préférentiels pour les soins qu'ils délivrent aux assurés Henner.

L'accélération du déploiement du réseau de partenaires médicaux correspond à l'expansion de nos contrats à travers le monde. Notre équipe, qui comptabilise 24 langues parlées, est basée sur 8 sites différents en Asie, Afrique et en Europe. Leur mission est notamment d'entretenir un lien étroit avec les partenaires de santé de notre réseau médical en propre afin de garantir à nos assurés un niveau de prise en charge et de service aligné avec nos standards qualité. Chaque année, notre équipe se déplace dans 50 pays et visite 800 partenaires de soins. 93% des partenaires de santé sont satisfaits voire très satisfaits de la qualité de service fournie par Henner.

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 musculo-squelettiques, risques psychosociaux, maladies infectieuses, cancer du sein, ateliers de sensibilisation à l'intérêt des gestes d'autopalpation, campagnes de dépistage, sensibilisation sur les effets de la ménopause sur la santé, les problématiques de fertilité / infertilité, l'endométriose, la grossesse et la contraception, 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.



Écoute et satisfaction client

Refléter nos valeurs de bienveillance et répondre présent à chaque échange avec nos partenaires, nos clients et bénéficiaires.

Répondre présent à chaque moment

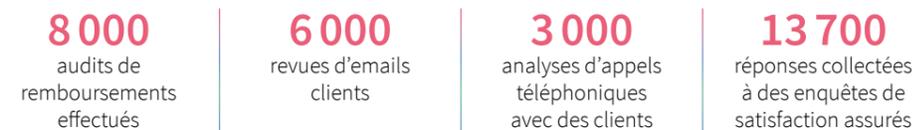
Pour échanger avec nos assurés, nous avons fait le choix de l'humain et de la bienveillance en supprimant les scripts conversationnels et en renonçant aux serveurs vocaux interactifs. Sur le plan de l'organisation, **chaque collaborateur dédié à la relation client gère un portefeuille dans son entièreté, quels que soient les besoins des bénéficiaires.** L'expérience partagée par nos équipes le démontre : gérer de A à Z les demandes de chaque client améliore la qualité de la prise en charge. Nous sommes convaincus que cette approche de qualité permet de valoriser la relation client autant que le collaborateur. Les clients sont véritablement écoutés et ne sont pas traités de façon anonyme.

Qualité de la relation client

En 2024, nous avons mesuré, avec le concours d'un institut indépendant, la satisfaction* de nos 3 principales catégories d'interlocuteurs : nos assurés, nos courtiers partenaires, nos clients entreprises par l'intermédiaire des Directeurs et des Responsables des Ressources Humaines.



Focus sur l'analyse de la relation client à l'international



* Sites de Neuilly-sur-Seine, Nantes, Bezannes et Villeneuve d'Ascq.
 ** Enquête de satisfaction menée par l'institut indépendant Moai sur une base de 1 082 répondants (juin 2024).

Accessibilité pour nos parties prenantes

Poursuivre nos efforts pour offrir un accès toujours plus simple et personnalisé, à nos services.

Dans le prolongement de la digitalisation des cartes d'assurés, nous avons continué d'enregistrer de fortes progressions d'utilisation de notre espace client via nos applications mobiles *myHenner* pour nos clients internationaux, *Henner+* pour nos clients métropole.



Application *myHenner*
138 000
connexions/mois en moyenne



Application *Henner+*
une moyenne de
1 000 000
connexions/mois,
4,3 connexions/assuré/mois,
+54% de trafic
(évolution entre 2022 et 2024)



Espace client web
650 000
connexions par mois avec
une moyenne de satisfaction
de 96 %



En 2024, nous avons débuté le déploiement de dispositifs d'accessibilité pour nos assurés. Ainsi, nous avons mis en place sur notre espace client des solutions pour faciliter son utilisation aux personnes en situation de handicap :

- **Espace client web et appli Henner+** : intégration d'une solution d'accessibilité téléphonique à destination des personnes sourdes ou malentendantes, facilitant leur communication avec nos services en charge de la gestion de la relation assurés. Cette solution permet de choisir le mode de communication adapté à la situation de handicap : visio-interprétation en langue des signes (LSF), transcription instantanée de parole (TIP), vision codage en Langue française parlée Complétée (LfPC).
- **Espace client web** : intégration d'une solution permettant d'adapter sur mesure l'affichage de notre espace client, en fonction des besoins de confort visuel, gestuel, cognitif de l'internaute.

Achats responsables

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous
- 9 - Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation
- 10 - Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre
- 17 - Partenariats pour la réalisation des objectifs



NOTRE ENGAGEMENT

Engager nos fournisseurs pour ancrer la durabilité au cœur de nos pratiques d'achats.



MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

En tant que client, Henner dispose d'un impact potentiel sur les conditions de travail des collaborateurs de ses fournisseurs, mais aussi sur l'environnement, au regard des pratiques de ses fournisseurs. Bien que notre secteur d'activité tertiaire soit moins exposé aux risques sociaux et environnementaux que d'autres types d'activités, nous avons pleinement conscience de notre responsabilité en tant qu'acheteur, et de la nécessité de considérer à ce titre l'ensemble de notre chaîne de valeur. Dans cette optique, notre position consiste à renforcer la cartographie et la qualification de nos fournisseurs, dans l'objectif d'engager nos partenaires et de construire, ensemble, des pratiques plus durables.

Outillage de notre politique d'achats responsables

La politique d'achats responsables de Henner est alignée avec les Objectifs de Développement Durable (ODD). Elle est centrée sur la recherche d'un alignement de nos partenaires commerciaux avec nos propres enjeux environnementaux et sociaux. Le respect des droits fondamentaux, les conditions de travail, la rémunération équitable et la lutte contre toute forme de discrimination, figurent parmi nos priorités.

Parallèlement, nous mettons un accent particulier sur la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre et l'optimisation de l'impact environnemental par l'adoption d'un sourcing durable tout au long de notre chaîne d'approvisionnement.

En 2024, nous avons lancé un chantier structurant d'outillage pour notre politique d'achats responsables, marquant ainsi la transition entre nos engagements et une gestion concrète et pilotée de ceux-ci. Pour ce faire, un comité dédié réunissant les équipes des Achats, des Services Généraux, de la Finance et de la RSE, a mené ce travail de fond qui a permis le développement de plusieurs dispositifs pour assurer la mise en œuvre effective de nos engagements.



Notre politique a été révisée pour clarifier notre positionnement et nos priorités en matière d'achats responsables. Nous avons élaboré un Code de conduite des fournisseurs, définissant nos exigences en termes de performance environnementale et de respect des droits humains, qui sera désormais intégré au processus de contractualisation avec nos fournisseurs. Nous avons également mis en place un questionnaire RSE pour évaluer, en amont, l'alignement de nos partenaires potentiels avec nos engagements. En parallèle, les clauses RSE dans nos contrats fournisseurs ont été renforcées, en étroite collaboration avec notre Direction Juridique. Pour garantir la mise en œuvre effective de nos engagements, un système de suivi a été instauré, permettant de faire signer progressivement la charte à nos fournisseurs actuels et d'assurer l'intégration de ces critères dans les contrats des nouveaux fournisseurs.



Objets publicitaires responsables

Des initiatives ont été mises en place pour rendre nos achats plus responsables dans les services Communication et Ressources Humaines. Des critères éthiques et écologiques ont ainsi été intégrés dans le choix des goodies et objets publicitaires offerts à nos partenaires, clients, candidats, nouveaux recrutés. Des efforts ont été menés pour améliorer le sourcing de nos produits promotionnels : tous sont désormais fabriqués en France ou en Europe, et nous privilégions des fournisseurs éco-responsables ou engagés en faveur de la diversité et de l'accès à l'emploi, à l'instar du réseau GESAT, partenaire spécialisé dans l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Nous favorisons également des produits éco-conçus ou qui contribuent à la préservation de l'environnement, comme des stylos en liège plutôt qu'en plastique, des surligneurs en plastique recyclé, ou encore des marque-pages à graines qui, une fois utilisés, peuvent être plantés en terre plutôt que jetés.



100%
des goodies
fabriqués
en France ou
en Europe

Mécénat

NOTRE ENGAGEMENT

Henner s'engage dans des actions de mécénat en lien avec la santé, la solidarité et l'environnement, mobilisant collaborateurs et clients pour générer un impact sociétal et environnemental.

Recherche médicale

Henner est mécène de l'**institut de recherche Imagine**, dédié aux maladies génétiques touchant les enfants. 900 chercheurs, médecins et personnels de santé y travaillent ensemble pour mettre au point de nouveaux traitements et améliorer la prise en charge des malades.



Henner est engagé aux côtés de l'association **Lisa Forever** qui soutient la recherche médicale contre le cancer des enfants et des adolescents et œuvre à l'amélioration de leur qualité de vie. Une équipe de collaborateurs, chaque année plus nombreux, participe à la course & marche solidaire qui permet de collecter des fonds pour financer les différents projets.



Insertion et solidarité

Avec le **Fonds de dotation Captain Cause**, nous avons déployé un dispositif innovant de soutien à des projets associatifs, dans le cadre de nos événements internes. Lors du séminaire d'intégration des nouveaux collaborateurs en alternance, nous avons attribué des enveloppes de dons préfinancés à allouer à une cause au choix parmi une liste sélectionnée pour son lien avec les objectifs de durabilité de Henner. Cette initiative permet aux alternants de s'impliquer dès leur arrivée dans une démarche de solidarité, tout en favorisant la discussion et la réflexion collective sur nos enjeux sociétaux. Un engagement concret qui traduit notre volonté d'intégrer la durabilité au cœur de l'expérience des collaborateurs et de renforcer notre impact positif.



Causes financées	Répartition des dons
Favoriser l'accès local aux soins pour les populations vulnérables	73%
Lutter contre la déforestation	9%
Lutter contre les discriminations à l'embauche	9%
Donner accès à la santé dans les quartiers prioritaires	9%

Y Croire & Agir – Henner est partenaire-mécène de l'association Y Croire & Agir qui œuvre au sein des territoires ruraux et périurbains, avec les acteurs de l'insertion, pour mener des actions de mobilisation destinées aux personnes éloignées de l'emploi.



Lire sur La Sorgue est un festival littéraire régi par une association qui intervient auprès de différents publics pour promouvoir le livre et la lecture et réaliser des actions de médiation culturelle. Au-delà de la mission portée par Lire sur la Sorgue, soutenir cette association nous permet de mettre en avant les bienfaits de la santé culturelle. En effet, lire régulièrement améliore le bien-être mental, maintient les capacités cognitives tout en retardant leur déclin.



Restauration des écosystèmes marins

Henner poursuit son engagement aux côtés de Ténaka, start-up sociale et solidaire dédiée à la restauration des écosystèmes marins et à la régénération de l'océan, principal puits de carbone au monde.

Après avoir contribué à la plantation de 6 000 coraux depuis 2022, un nouveau programme a été lancé en 2024 pour restaurer les mangroves à Touho, en Nouvelle-Calédonie, grâce à la plantation de palétuviers. Au-delà de la préservation des récifs coralliens, Ténaka agit pour renforcer la résilience des littoraux et soutenir les communautés locales face aux effets du changement climatique. En plus de leur rôle essentiel dans la biodiversité marine, les mangroves participent à la protection des côtes et limitent l'impact des phénomènes climatiques extrêmes. Et pour aller plus loin dans la sensibilisation de la préservation des écosystèmes marins, chaque année nous offrons à nos clients et partenaires la possibilité d'être acteur de notre programme et de planter, comme en 2024, des palétuviers.

2 600
palétuviers
plantés



6 000
coraux
restaurés

Zoom actions solidaires

Au sein de notre site de Villeneuve d'Ascq, un collectif de collaborateurs engagés anime le comité "Henner'J". Composé d'une demi-douzaine de volontaires, ce comité pilote chaque année un programme d'actions solidaires à l'échelle du site. En 2023, les initiatives étaient principalement animées et réalisées par les équipes gestion santé. En 2024, le périmètre s'est élargi à l'ensemble des services, renforçant la portée des actions et la participation collective.

Boîtes de Noël pour les personnes sans abri avec HelpAssos

En décembre 2024, 70 boîtes cadeaux ont été préparées par les collaborateurs et distribuées par l'association HelpAssos à des personnes en situation de précarité. Chaque boîte contenait des produits alimentaires non périssables, des articles d'hygiène, des vêtements chauds ainsi que de petits objets utiles ou réconfortants, accompagnés d'un mot personnalisé. Cette action s'inscrit dans un dispositif déployé à l'échelle de la Métropole de Lille, ayant permis la distribution de plus de 6 000 boîtes.



Collecte de fournitures scolaires au profit du Secours populaire

Une collecte de fournitures neuves ou en très bon état a été organisée sur le site pour soutenir les familles en difficulté dans la préparation de la rentrée scolaire. L'ensemble des dons a été remis au Secours populaire, qui les a redistribués localement.



Collecte de dons et visibilité pour SOS Bébés & Mamans Lille/Lomme

Les collaborateurs ont participé à une collecte de dons pour soutenir des jeunes mères en situation de précarité. L'action visait également à faire connaître l'association et ses besoins, en offrant une visibilité auprès des équipes.



Collecte de dons pour Mayotte

En fin d'année 2024, une campagne de collecte a été lancée en réponse aux besoins urgents de la population mahoraise. Denrées alimentaires, produits d'hygiène, vêtements et fournitures diverses ont été récoltés sur le site. La distribution a été effective début 2025.



Prendre soin de nos collaborateurs.

Conditions de travail

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 3 - Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge
- 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous
- 16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins de développement durable



NOTRE ENGAGEMENT

Promouvoir une culture de la prévention et du bien-être de nos collaborateurs.

MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

L'engagement et la qualité de présence de nos collaborateurs sont des facteurs-clés de succès du bon fonctionnement de nos opérations et de la satisfaction de nos clients. Nos métiers sont sujets à des pics d'activité, ce qui peut générer une surcharge pour les équipes et les exposer à des risques psychosociaux liés au stress, à l'épuisement professionnel, voire à l'absentéisme. Le développement des modes de travail hybrides génère également de nouveaux facteurs de risques en termes d'équilibre de vie. Notre politique en matière de conditions de travail est guidée par notre raison d'être : protéger chacun comme l'un de nos proches. Ce positionnement nous permet de déployer des actions pour nos collaborateurs, construites sur les bonnes pratiques de prévention, que nous promovons également auprès de nos clients. Ainsi, les dispositifs d'accès à la santé et les outils de prévention ne s'adressent pas seulement à nos assurés, mais aussi à celles et ceux qui les accompagnent au quotidien. En tant qu'acteur spécialiste en protection sociale, nous pensons et construisons nos avantages sociaux comme des moyens d'améliorer le bien-être, la sécurité et la prévention, avec une attention particulière portée à la prévention santé, à l'équilibre des temps de vie, à la santé mentale, et aux situations personnelles ou familiales spécifiques.

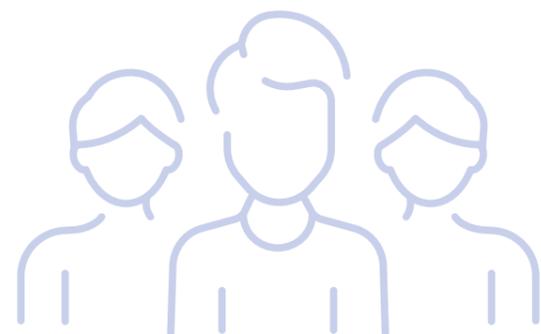
77,80%
de nos sites opérationnels ont déjà été évalués en 2024 sur leur niveau de risques et de sécurité au travail

Santé et Sécurité des employés

Une culture à entretenir en continu.

“La culture de la prévention santé est une nécessité au sein de toute entreprise qui souhaite concrètement s’engager pour prendre soin du capital santé de ses collaborateurs. Nous voulons être exemplaires en la matière en les sensibilisant et en les encourageant à s’y intéresser car nous savons d’expérience que plus un collaborateur s’engage dans une démarche de prévention, plus il diffuse autour de lui, y compris au sein de sa famille, cette culture préventive. 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 Well Being @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.”

Docteur Bruno Juquel, Directeur Médical du Groupe Henner



Nouveautés Well Being @Henner

Nous adaptons chaque année notre programme de prévention grâce à une écoute active des besoins en santé de nos collaborateurs. L’analyse statistique des réponses à des questionnaires auto-administrés nous permet de l’enrichir d’actions adaptées aux problématiques soulevées par nos collaborateurs.

En 2024, 4 thématiques prioritaires ont été identifiées : les risques cardiovasculaires, les troubles musculo-squelettiques, la santé des femmes, les risques psychosociaux.

Risques cardiovasculaires	<p>Webinaires de sensibilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facteurs de risques cardiovasculaires - Alimentation saine - Sevrage tabagique <p>Consultations individuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutritionniste - Tabacologue
Troubles musculo-squelettiques (TMS)	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du nombre de consultations d’ostéopathie proposées (+42%). • Webinaires de sensibilisation sur les thèmes des TMS, des mouvements et postures du travail sur écran et des bienfaits de l’activité physique.
Santé des femmes	<ul style="list-style-type: none"> • Initiation de la démarche visant à proposer le service d’aide au diagnostic de l’endométriose (déploiement effectif en 2025). • Webinaire de sensibilisation sur les thèmes de la santé des femmes et de la charge mentale.
Risques Psychosociaux	<p>Webinaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du stress au travail - Résilience et santé mentale - Troubles du sommeil

Programme Well Being @Henner 2024 dédié à nos collaborateurs

85
Consultations avec
un nutritionniste

12
webinaires
consacrés
à la sensibilisation
à la santé et
à la sécurité

262
Consultations
d’ostéopathie

144
collaborateurs
vaccinés



Indice de satisfaction
des participants 2024

4,5/5

Webinaire
dans le cadre
d’Octobre Rose
(prévention
du cancer
du sein)

Webinaire
dans le cadre
de Movember
(prévention
du cancer
de la prostate)

Bien-être psychologique

Accompagner le changement et être à l'écoute.

L'évolution des modèles d'organisation vers l'hybridation opère une transformation profonde des conditions de travail. Ces changements exposent à une augmentation du stress pouvant affecter négativement la performance et la productivité, voire la santé physique et mentale. Notre programme Future Of Work (FOW) a accompagné cette transition tout au long de l'année 2024.

Enquête de satisfaction "Future of Work"

Future of Work, désigne un programme d'accompagnement des collaborateurs amorcé en 2022 et déployé par phases jusqu'en 2024. Il couvre les dimensions matérielles et managériales de l'organisation hybride du travail, afin d'adapter nos pratiques opérationnelles, managériales et RH aux évolutions technologiques et sociétales. L'accompagnement de nos collaborateurs dans ces nouveaux modes d'organisation est un enjeu primordial pour garantir leur bien-être au travail.

- **Phase 1** : Test du matériel informatique par un groupe pilote, afin d'affiner le matériel prévu pour l'ensemble des collaborateurs, au vu de leur retour d'expérience
- **Phase 2** : Mise en place du flex office et formation au management hybride
- **Phase 3** : Formation des collaborateurs à la prise en main des nouveaux outils numériques

Alors qu'en 2023, notre enquête de satisfaction portait sur l'appropriation des nouveaux outils digitaux et du management hybride, en 2024, nous avons mesuré la satisfaction de nos collaborateurs basés au siège de Neuilly-sur-Seine, vis-à-vis de notre nouvelle organisation des espaces de travail.

Nos nouveaux espaces de travail répondent à nos objectifs de renforcement de la collaboration intra et inter-équipes et cherchent à favoriser le partage de moments informels, qui sont autant d'occasions de liens et de cohésion dans un contexte de pérennisation de notre organisation hybride.

Prévention des Risques Psychosociaux (RPS)

En complément du programme Well Being @Henner et des dispositifs déployés autour du travail hybride avec le programme Future of Work, nous concentrons nos actions en faveur de la santé mentale et de l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle. Pour ce faire, des formations spécifiques ont été proposées aux managers et membres du Comité Social et Économique.

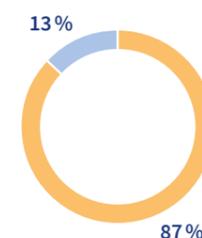
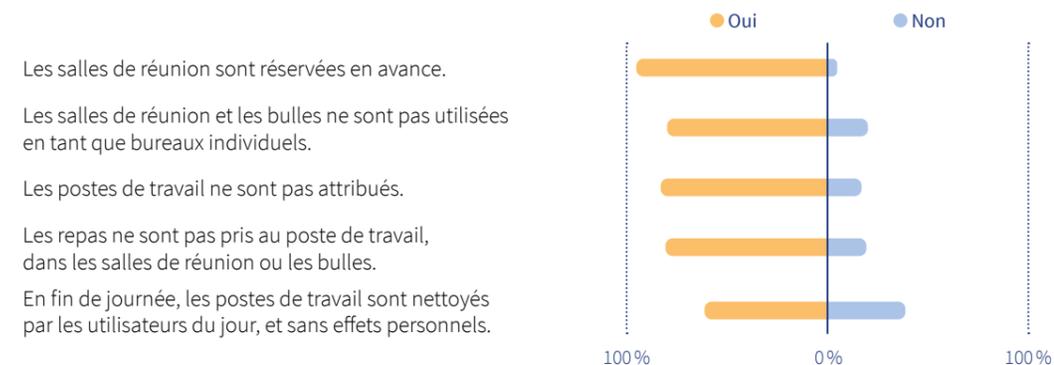


28
membres du CSE formés à la santé, sécurité et conditions de travail

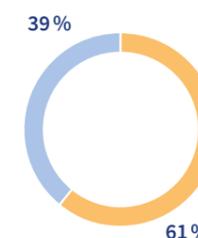
32
managers formés aux RPS

Résultat enquête de satisfaction : organisation des espaces de travail - Site de Neuilly-sur-Seine

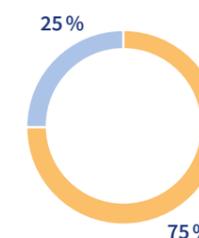
Les règles de vie sont-elles intégrées par votre entourage ?



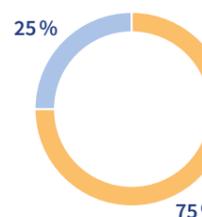
Les bureaux assis/debout sont plébiscités à 87% pour la prévention des risques musculo-squelettiques



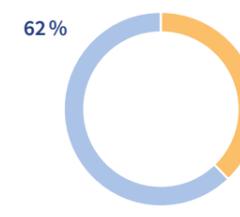
Les bulles sont largement connues et utilisées par plus de 60% des répondants



L'équipement des bulles est jugé satisfaisant par 75% des utilisateurs



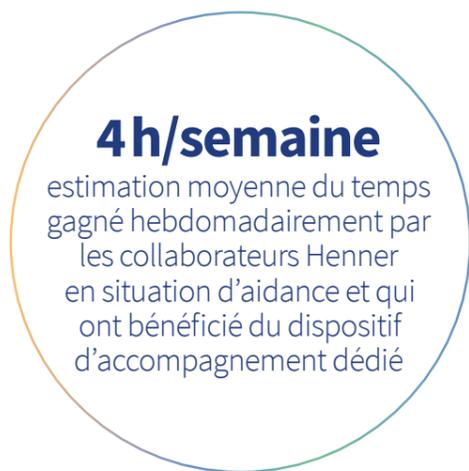
Utilisation des espaces de convivialité
75% des collaborateurs du site utilisent régulièrement les nouveaux espaces de convivialité



Pour 38% des répondants, **l'espace de convivialité** permet de rencontrer des équipes qu'ils ne rencontraient pas auparavant

Soutien des proches aidants

Proposer des réponses organisationnelles.



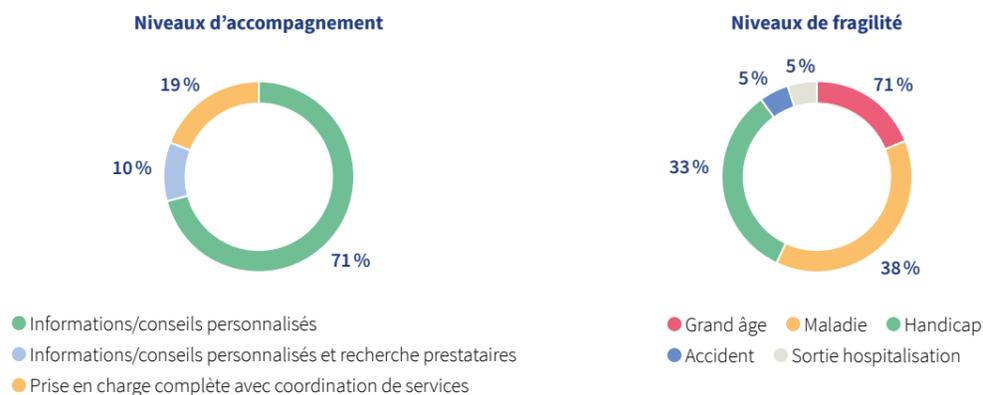
Notre effectif est à plus de 75 % féminin et nous savons que ce sont souvent les femmes qui prennent en charge le soin de leurs proches. Bien que relevant de la sphère privée, ces situations ont de forts impacts sur l'activité professionnelle des femmes et sont finalement pour l'employeur une problématique d'égalité professionnelle. En effet, il y a une forte corrélation entre la situation d'aidance, l'absentéisme, l'épuisement professionnel, voire l'abandon d'activité rémunérée.

Ces constats nous ont conduit à pérenniser, dans nos accords d'entreprises, un dispositif pour les collaborateurs reconnus comme proches aidants. Ce dispositif offre des mesures d'aménagement du temps de travail et de congés supplémentaires (dispositif Henner).

À l'attention de l'ensemble des collaborateurs, nous offrons également des réponses organisationnelles globales comme la coordination des différents intervenants impliqués dans l'aide. Ces solutions répondent aux problématiques que nous avons identifiées auprès des collaborateurs concernés en 2023 et 2024 :

- **La prise de conscience** : de la même manière que nous le faisons pour la politique RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé), nous aidons les personnes concernées à identifier leur propre situation et à la nommer. Nous rendons visible un sujet délicat souvent considéré comme un handicap dans la progression professionnelle ou jugé relevant uniquement de la sphère personnelle sans considérer les impacts possibles sur la sphère professionnelle.
- **Le repérage administratif** : pour aider les aidants à se repérer dans les méandres des différentes aides (administratives ou relevant de services privés), nous fournissons une assistance dédiée (le care manager) qui vient soutenir les collaborateurs dans toutes les situations d'un proche fragilisé et en perte d'autonomie.

Bilan 2024 : nature des aides apportées par notre service d'accompagnement et nature des besoins (niveaux de fragilité).



Talents

OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

→ 4 - Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie



NOTRE ENGAGEMENT
Proposer des trajectoires de carrière qui valorisent, renforcent et développent l'expertise de nos collaborateurs.

MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Les décisions organisationnelles et les politiques menées peuvent entraîner des répercussions significatives sur la rétention des talents. En tant que Groupe familial, Henner se différencie par sa stabilité capitalistique et la pérennité de ses politiques. Cette stabilité est essentielle à la continuité des activités et à la réputation du Groupe en tant qu'employeur de confiance.

Le cœur de notre activité nécessite un niveau élevé d'expertise, dans un contexte d'évolutions réglementaires constantes. La formation continue des collaborateurs est donc cruciale. De plus, la diversification de nos sources de recrutement, toujours guidée par la recherche de qualités humaines alignées avec notre approche du Caring nécessite un accompagnement rapproché des nouveaux recrutés.

Carrières

Encourager toute forme de mobilité

76 % de nos collaborateurs ont régulièrement fait l'objet d'évaluations de leurs performances et leur évolution de carrière.

Pour aller plus loin, un parcours de carrière a été formalisé en 2024 pour les collaborateurs en charge de la gestion des contrats santé, prévoyance et garantie Obsèques, périmètre métropole, qui représentent 45% de notre effectif total. Ce schéma de progression au sein de la filière métier de la gestion santé, prévoyance et garantie Obsèques, repose sur une clarification des missions et permet à chaque collaborateur d'envisager une trajectoire, d'identifier des besoins d'accompagnement et de formation. Elle valorise ainsi la notion d'expertise en offrant des possibilités d'évolution variées depuis la "séniorité" au sein de son métier actuel, jusqu'à des rôles de management ou encore vers d'autres métiers présents au sein de l'entreprise.

Gestionnaire				Filières
NIVEAU I Débutant sur le poste Le collaborateur est formé aux activités courantes et les met en œuvre sous la supervision de l'un de ses pairs.	NIVEAU II Acquisition d'un premier degré d'autonomie Le collaborateur est capable de prendre en charge les activités courantes avec une validation partielle. Il poursuit sa montée en compétences sans validation sur certaines actions.	NIVEAU III Poursuite de l'acquisition sur périmètre élargi Le collaborateur est en capacité de traiter ses dossiers sans validation préalable.	POLYVALENT Le collaborateur est complètement autonome sur l'ensemble des missions de son périmètre. Il peut accompagner et renseigner les nouveaux arrivants lors de leur prise de poste.	→ Expert technique → Superviseur → Changement de filière Formation - ATC* AMCO** - Commerce

* ATC : Assistance Technique des Contrats
 ** AMCO : AMélioration COntinue

Il est très courant qu'après un parcours de 18 mois, un gestionnaire devienne polyvalent, ce qui lui permet de s'orienter vers une filière d'expertise, de supervision ou vers d'autres fonctions transverses, grâce à la mobilité interne.

Rendre les managers de Henner pleinement acteurs de la transmission de nos valeurs

Le management par le sens est un principe fondamental à tous les niveaux de l'entreprise. Pour transmettre ce sens et l'incarner dans les actes managériaux du quotidien, nous avons créé le parcours Manager@Henner.

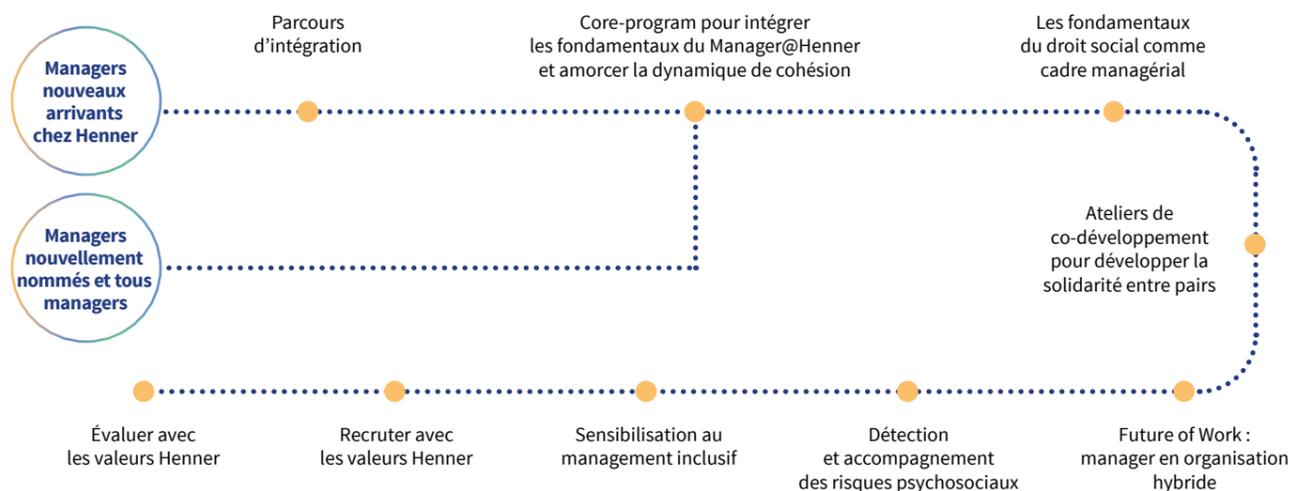
D'une durée de 12 à 36 mois, ce parcours s'adresse à toutes les personnes en charge de l'animation d'une équipe, avec des variantes selon les profils et l'expérience. Il vise une montée en compétences individuelle et la mise en place d'une dynamique collective favorisant la cohésion, la solidarité et la collaboration entre managers.



“Avec Manager@Henner, nous instituons un modèle de leadership d'excellence, alimenté notamment par les échanges entre pairs. Nous croyons que le rôle de manager au sein du Groupe se fonde sur des valeurs communes et incontournables que nous portons déjà tous.”

Charles Robinet-Duffo - Président Directeur Général

Le parcours Manager@Henner en 2024



Formation

Promouvoir le développement des collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle

Les plans de formation annuels sont destinés à accompagner chaque collaborateur dans sa capacité à contribuer à notre ambition de faire vivre le Caring à chaque moment de contact avec nos clients et partenaires. Nos plans de formation sont revus et adaptés chaque année, grâce à une étroite collaboration entre les services RH et les managers de proximité.

Axes stratégiques 2024



	2023	2024
Nombre d'heures de formation dispensées	32 416	32 829
Nombre de collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année	1 499	1 829
Pourcentage de collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année	NC	88 %

Henner Digital Learning

En complément des parcours de formation traditionnels, nous développons l'accès à des formats digitaux en libre consultation, accessibles à l'ensemble des collaborateurs. Notre plateforme interne Henner Digital Learning propose désormais 258 modules : huit contenus métiers y ont été ajoutés en 2024. Ces contenus sont conçus par nos équipes, pour répondre aux enjeux métiers spécifiques du Groupe et accompagner l'évolution de nos pratiques. En plus de notre plateforme de formation digitale interne, un nouveau partenariat avec un éditeur de contenu permet de proposer plus de 50 000 ressources en ligne supplémentaires. Ce catalogue est disponible à tout moment, favorisant ainsi un apprentissage à la carte, plus souple et adapté à chacun.

	2023	2024
Nombre de connexions à Henner Digital Learning	21 138	31 776
Nombre total d'heures passées sur la plateforme Henner Digital Learning	14 176	17 789
Temps moyen (en heures) passé sur Henner Digital Learning	7,5	8,7

Culture d'entreprise

Renforcer la cohésion et l'engagement en cultivant une expérience collaborateur riche de sens.

Présence, bienveillance, créativité et indépendance : ces quatre valeurs structurent notre manière d'être et de faire, et définissent les contours de notre identité collective. En intégrant au sein de nos équipes des collaborateurs qui incarnent ces principes, nous faisons de la culture Henner un levier de cohésion, de sens, d'engagement et d'excellence.

En 2024, différentes actions concrètes ont permis de nourrir cette dynamique et de renforcer le sentiment d'appartenance autour de notre ambition commune :



Valorisation de la cooptation

La cooptation est un levier clé de recrutement pour Henner. Elle permet d'attirer des profils de confiance, recommandés par nos propres équipes, dont les comportements et les valeurs résonnent avec notre approche humaine de la relation client. En misant sur ce mode de recrutement, nous renforçons une culture fondée sur le lien et la reconnaissance mutuelle.



Généralisation des séminaires d'intégration

Depuis 2024, les séminaires d'intégration sont inscrits dans nos processus RH comme un moment clé de l'accueil des nouveaux collaborateurs. Organisés deux fois par an, ils visent à partager notre vision et à encourager l'appropriation de nos valeurs. Ces temps collectifs favorisent la rencontre, le dialogue et l'adhésion à une culture commune.



Création du pôle "Expérience Collaborateur"

Ce pôle d'expertises RH, centré sur les besoins des collaborateurs, a pour vocation de garantir la tenue de notre promesse employeur et d'en animer la déclinaison opérationnelle à chaque étape du parcours des collaborateurs au sein de l'entreprise. Notre ambition est de proposer une expérience candidat personnalisée et alignée avec notre identité Here to care.



Diversité, équité, inclusion

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 4 - Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie
- 5 - Réaliser l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles
- 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous
- 16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable



NOTRE ENGAGEMENT

Encourager et promouvoir toutes les formes de diversité au sein de notre collectif.



MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Les entreprises ont un grand pouvoir de propagation d'initiatives nouvelles permettant par effet de contagion de faire bouger les mentalités. C'est particulièrement vrai en ce qui concerne la diversité et l'inclusion. Notre analyse d'impacts a abouti à la non-matérialité de cette problématique chez Henner, du fait des actions en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, que nous menons depuis plusieurs années.



Index égalité femmes-hommes

Viser l'égalité professionnelle entre femmes et 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 2024, pour la deuxième année consécutive. 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



Handicap

Améliorer notre capacité d'intégration et de maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap.

Renforcer chaque année notre engagement en faveur de l'inclusion et de la reconnaissance de la qualité de travailleurs en situation de handicap

Nos politiques sont pilotées, déployées et animées par notre Référente Handicap Groupe, en lien étroit avec les équipes RH de proximité. Ce maillage nous permet d'adapter nos pratiques afin de garantir un environnement de travail à la fois accessible, bienveillant et respectueux.

En 2024, nous avons travaillé sur deux objectifs principaux :

- encourager nos collaborateurs à identifier dans leurs propres difficultés, des causes relevant potentiellement du statut RQTH*.
- sensibiliser l'ensemble de nos équipes à la diversité des situations de handicap et démontrer opérationnellement notre capacité à les intégrer au sein de nos activités.

Campagne d'autodiagnostic

En 2024, nous avons lancé une campagne d'autodiagnostic pour sensibiliser nos collaborateurs à la reconnaissance d'éventuelles situations de handicap. Cette démarche vise à encourager l'expression de situations et besoins spécifiques, et à mieux faire connaître nos dispositifs d'accompagnement existants.

Dans ce cadre, un webinaire a été organisé pour présenter les mesures prévues par notre accord d'entreprise, notamment l'accompagnement dans le processus de reconnaissance administrative du handicap et les possibilités d'aménagement du temps de travail. À la suite de ce webinaire, un questionnaire d'autodiagnostic a été diffusé afin de prolonger la réflexion individuelle.

L'impact de cette campagne s'est confirmé par une progression de notre taux de collaborateurs reconnus travailleurs handicapés (RQTH) et la progression du nombre d'aménagements de postes de travail.

	2022	2023	2024
Taux d'emploi de travailleurs reconnus travailleurs handicapés (RQTH)	3,10 %	3,97 %	4,92 %
Nombre de postes de travail aménagés	5	2	19

* Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé



Actions de sensibilisation des collaborateurs

La sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs, qu'ils soient ou non directement concernés par une situation de handicap, est également essentielle pour faire progresser l'inclusion, déconstruire les préjugés et contribuer à la normalisation du handicap dans notre environnement de travail. À ce titre, nous avons participé en novembre 2024 à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, proposant une animation par jour sur le thème du handicap, et avons reconduit le dispositif "DuoDay", pour la troisième année consécutive. Cette initiative propose à une personne en situation de handicap de découvrir un métier en binôme avec un collaborateur Henner, le temps d'une journée, pour lui présenter son activité et lui donner l'envie de se former et/ou d'intégrer l'entreprise.

	2022	2023	2024
Nombre de participants aux DuoDays	4	6	8

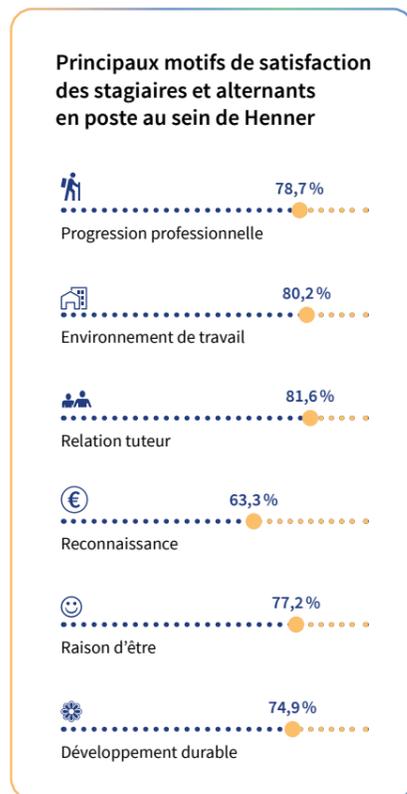
Stages et alternances

Favoriser la diversité intergénérationnelle et l'intégration professionnelle en formant de futurs experts, acculturés à notre approche différenciante du service à nos clients, partenaires et assurés.

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

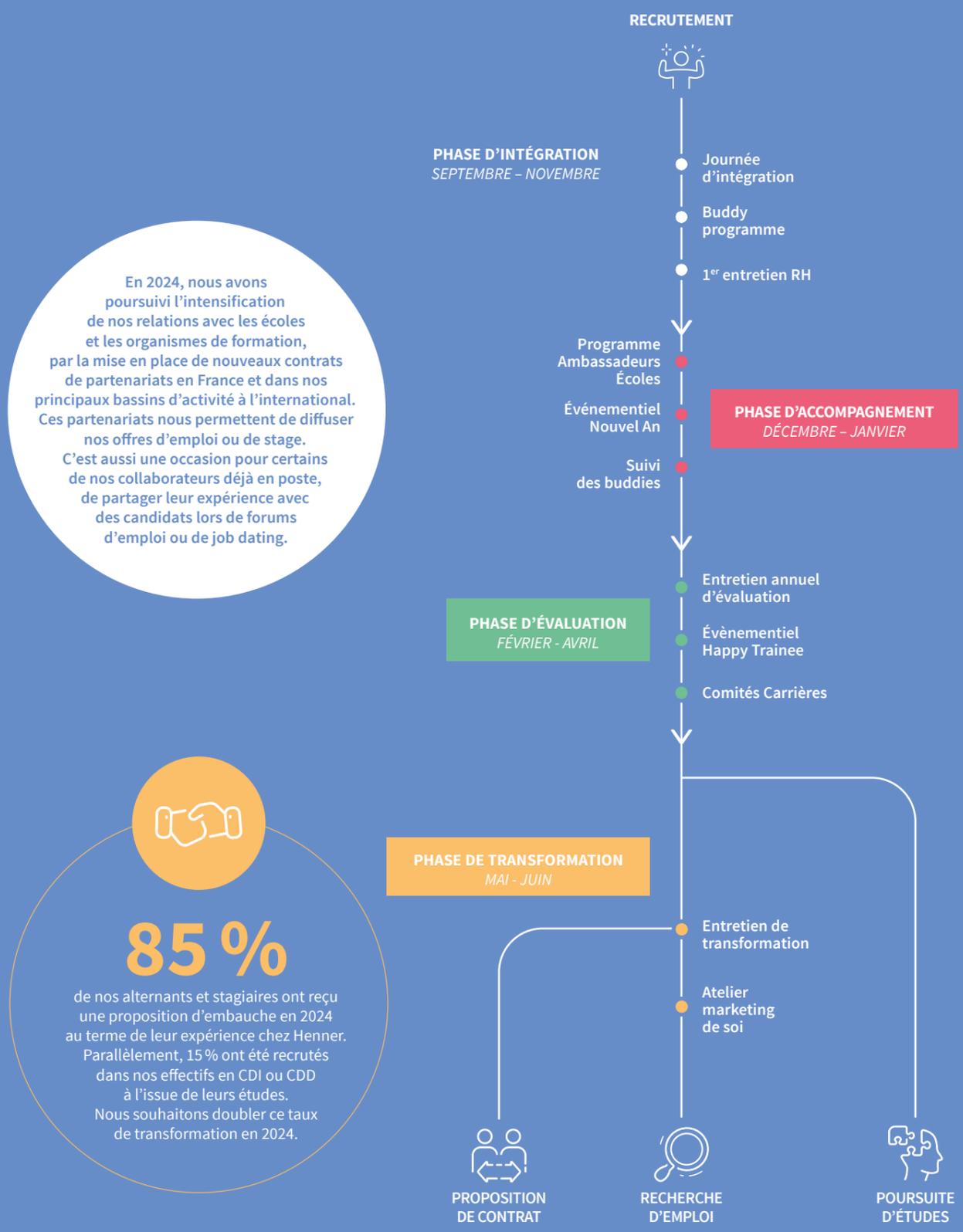
- Pour les jeunes que nous accueillons en leur offrant la possibilité d'acquérir un savoir-faire professionnel technique de qualité, au sein d'un secteur d'activité dynamique, grâce à un accompagnement organisé et animé par une équipe RH dédiée et des tuteurs investis.
- Pour Henner, c'est l'opportunité 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.

TraineesScore Henner 2025, publié en octobre 2024 est 79,1/100 (71,8/100 l'année précédente).



TraineeIndex® 2025

Parcours Alter'Henner

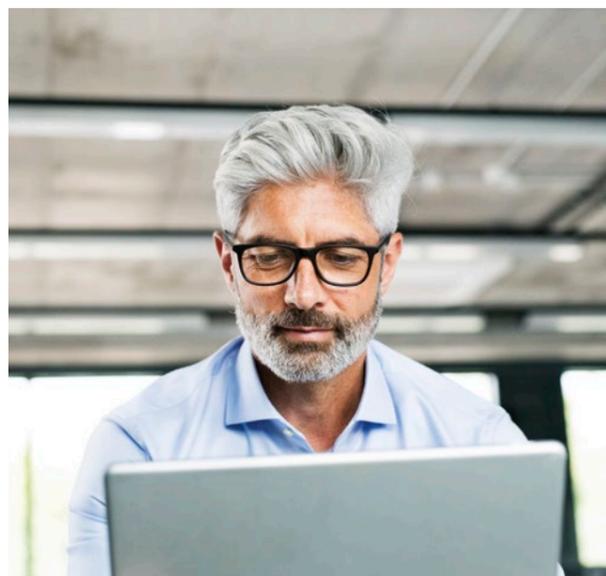


En 2024, nous avons poursuivi l'intensification de nos relations avec les écoles et les organismes de formation, par la mise en place de nouveaux contrats de partenariats en France et dans nos principaux bassins d'activité à l'international. Ces partenariats nous permettent de diffuser nos offres d'emploi 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 2024 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.

Engagement 50+

Intensifier nos actions en faveur de l'emploi et de l'évolution de carrière des collaborateurs de 50 ans et plus.



Nous avons signé en 2024 la Charte d'engagement du Club Landoy pour l'emploi des seniors. Ce Club, initié par le Groupe Bayard, est un collectif d'entreprises publiques et privées qui réfléchissent sur les impacts de la démographie et partagent leurs expériences dans l'objectif de faire de la transition démographique un catalyseur d'innovation sociale. Ces réflexions concernent 4 thématiques particulièrement pertinentes pour Henner :

- La santé au travail.
- Les aidants.
- L'employabilité des seniors.
- L'éducation économique et financière.

La Charte 50+ est assortie d'un index novateur : la première compilation volontaire (et anonymisée) d'indicateurs de l'emploi des + 50 ans. Ainsi, en nous engageant dans cette démarche, nous acceptons de mesurer leurs efforts, d'analyser nos résultats et d'adapter ou de compléter nos politiques sociales en conséquence. Le partage de bonnes pratiques vient nourrir la réflexion et renforcer la qualité des mesures.



	2023	2024
Taux d'emploi des personnes de plus de 50 ans	15,20%	15%
Taux de recrutement des collaborateurs de plus de 50 ans	3,80%	7,70%
Taux de participation à une formation des personnes de plus de 50 ans	15%	15,40%

Dialogue social

OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

→ 16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable



NOTRE ENGAGEMENT

Construire nos engagements sociaux grâce au dialogue avec tous les collaborateurs.

En 2023, l'équipe de représentants du personnel a été renouvelée en France dans le cadre des élections du Comité Social et Économique (CSE). Les 28 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 CSE a désigné 2 de ses membres en tant que relais sur la politique RSE, ce qui permet d'intégrer encore plus fortement les préoccupations des salariés et de démultiplier l'efficacité de nos actions ESG* auprès des collaborateurs. 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.

86%
d'employés couverts
par des conventions
collectives et représentés
par des représentants
des employés
officiellement élus

28
membres du CSE
formés à la santé,
à la sécurité
et aux conditions
de travail



* Environnement, social et gouvernance

Mesurer et réduire
nos impacts sur
l'environnement.

Empreinte carbone

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous
- 12 - Établir des modes de consommation et de production durables
- 13 - Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions



NOTRE ENGAGEMENT

Intégrer la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre (GES) dans nos réflexions stratégiques, en nous appuyant sur une mesure précise et outillée.



MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Henner a un rôle à jouer dans l'atténuation du changement climatique, principalement à travers la réduction de ses émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3). La mise en place d'une stratégie bas carbone doit permettre d'optimiser l'impact de nos opérations et d'intégrer pleinement les fournisseurs dans ce processus.

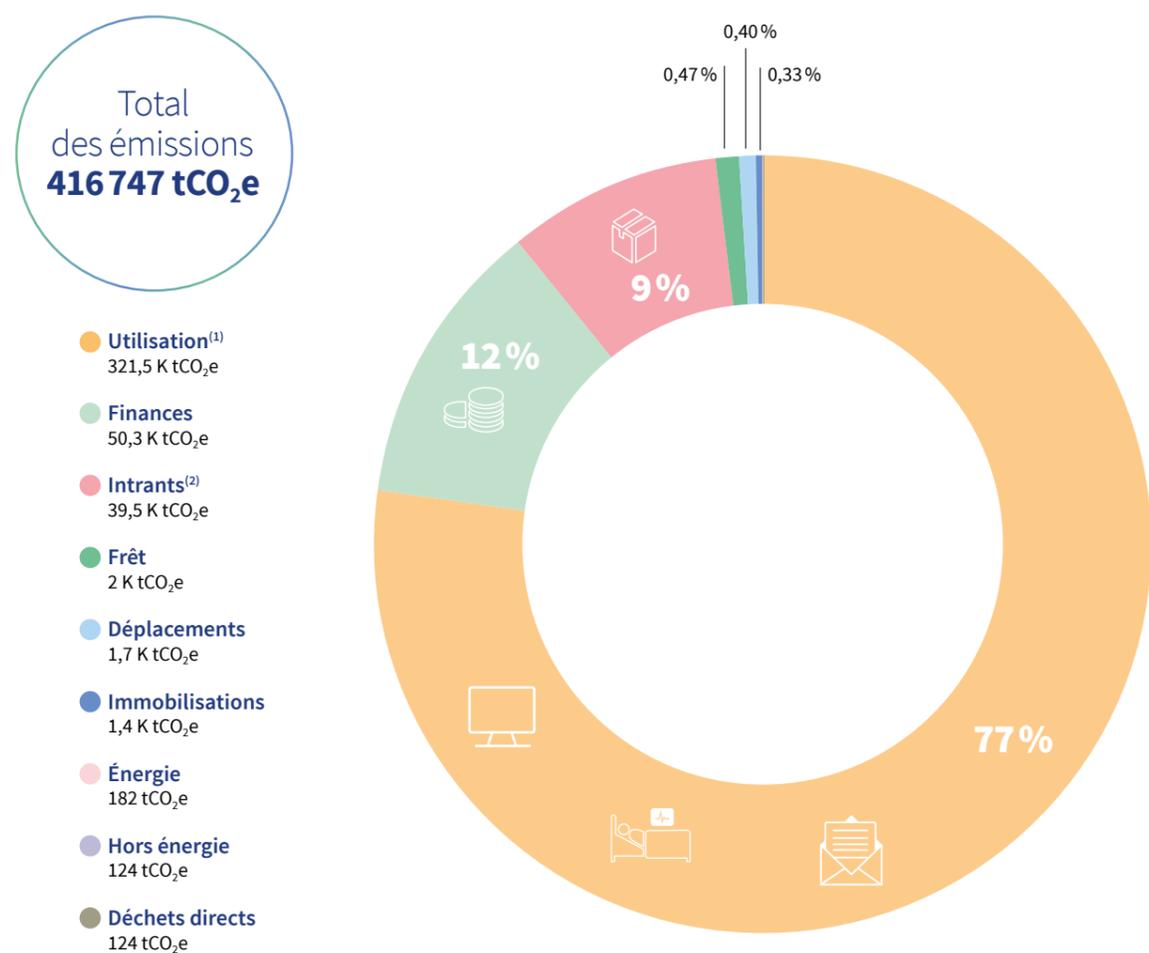
Concernant la consommation énergétique, sont à considérer : les bureaux et les centres de données, ainsi que la consommation en énergie des fournisseurs et clients dans notre chaîne de valeur. En tant que locataires des bureaux et consommateur de services de data centers, notre influence sur la gestion énergétique des bâtiments occupés est limitée, mais nous pouvons agir sur notre propre consommation en interne.



Bilan carbone

Mieux mesurer nos émissions pour mieux piloter nos actions.

En 2024, nous avons renouvelé l'exercice de mesure de notre empreinte carbone, avec pour objectif de mieux piloter la réduction de nos émissions de GES*. Après une première évaluation réalisée en 2023, l'année 2024 a été consacrée à la consolidation de notre méthodologie de collecte et de calcul, condition indispensable à la comparabilité des résultats dans le temps. Un outil dédié a été mis en place afin de documenter les sources d'émission, les méthodes appliquées et les données utilisées. Ce socle méthodologique nous permet désormais de structurer un suivi rigoureux et de publier un bilan carbone aligné sur les standards du GHG Protocol**, cadre de référence international en matière de reporting climatique.



(1) Le terme "utilisation" est une catégorisation normée pour les méthodologies de calcul des émissions carbone. Concrètement, cela concerne toutes nos émissions liées au cœur de notre activité c'est-à-dire les émissions liées aux remboursements des prestations santé et aux versements des indemnités de prévoyance.

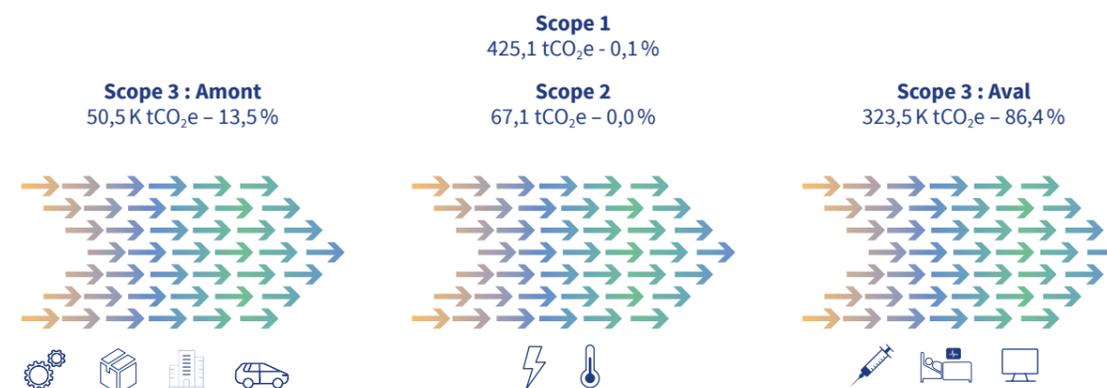
(2) Le terme "intrants" est une catégorisation normée pour les méthodologies de calcul des émissions carbone. Concrètement, cela concerne tous les biens matériels ou les services que nous achetons. La méthodologie de calcul de cette catégorie fait partie de nos axes de progression : nous ne sommes, à l'heure actuelle, pas en mesure de distinguer précisément la répartition au sein de ces 9%.

Ratios de l'impact carbone par affilié, par euro de chiffre d'affaires et par collaborateur Henner



* Équivalent Temps Plein

Répartition par scopes : le graphique suivant illustre l'empreinte carbone par scopes d'émissions, conformément au format réglementaire du Greenhouse Gas Protocol



Cette catégorie regroupe toutes les émissions en amont de notre chaîne de valeur, tout ce dont nous avons besoin pour exercer notre métier.

Cela inclut l'achat de produits et services, le fret de ces produits, nos immobilisations (bâtiments, machines, véhicules...) et les déplacements de nos collaborateurs.

Ces émissions couvrent les activités directement liées à notre fonctionnement.

Elles incluent la consommation d'énergie de nos locaux (électricité et CVC*) et la consommation de carburant de notre flotte automobile.

* Chauffage Ventilation Climatisation

On retrouve au sein du "Scope 3 : Aval" toutes les émissions en aval de notre chaîne de valeur, toutes les émissions liées à l'usage des services que nous délivrons.

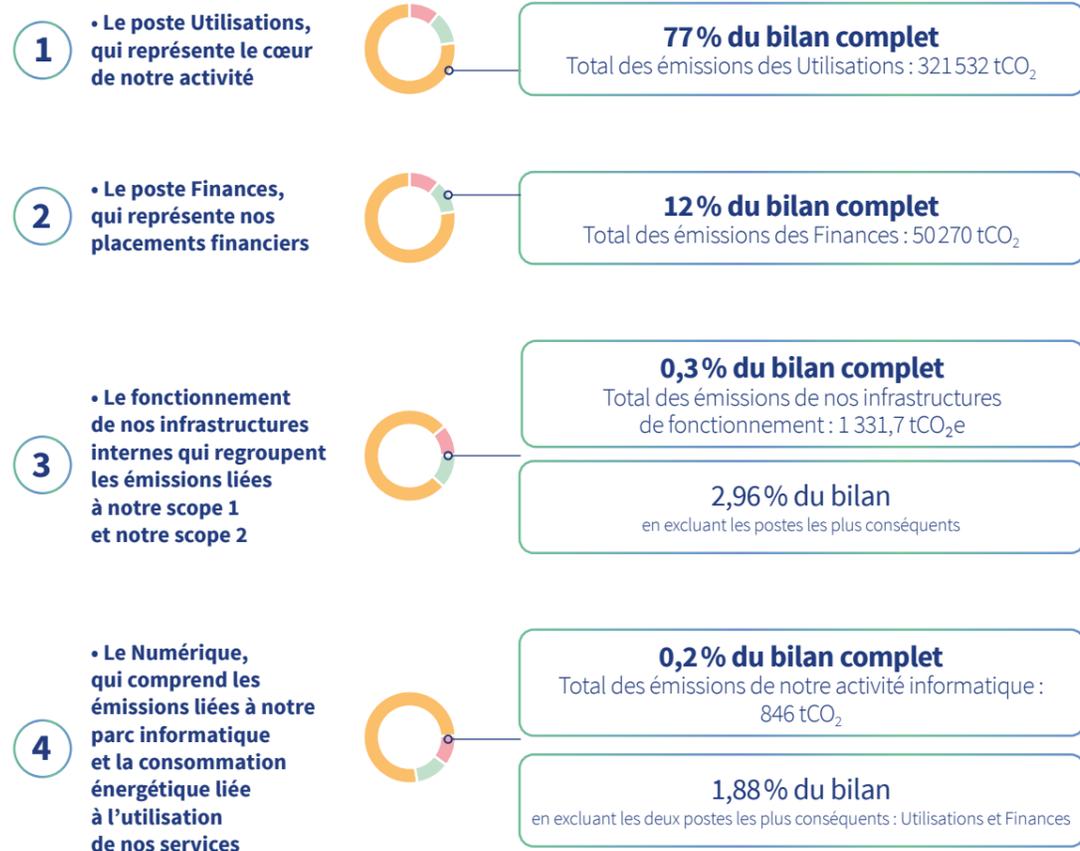
Cela inclut tout le poste "utilisations" (remboursements de soin, produits pharmaceutiques, etc.), la consommation électrique des clients utilisant nos services...

* Gaz à effet de serre

** Greenhouse Gas Protocol : protocole international visant à établir un cadre réglementaire pour mieux définir les émissions de gaz à effet de serre.

Initiatives de décarbonation

La mesure de notre bilan carbone nous a permis d'identifier quatre axes de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre :



Ces axes de réduction sont inscrits dans notre feuille de route 2025, dans l'ambition de construire une stratégie bas carbone avec des objectifs de réduction chiffrés. En parallèle du projet de construction d'une stratégie globale, plusieurs initiatives ont d'ores et déjà été mises en œuvre au sein du Groupe pour limiter nos émissions de gaz à effet de serre.

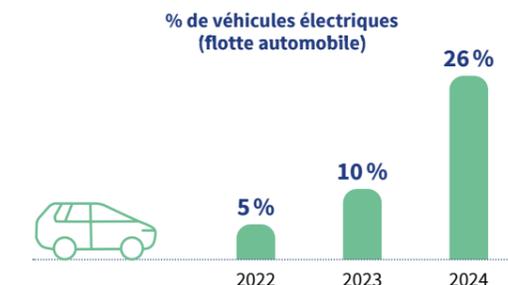
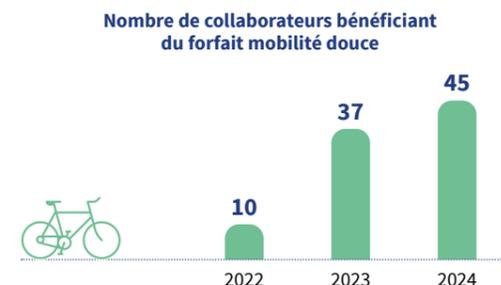
Sobriété énergétique

En 2024, le réaménagement de nos sites a permis l'adoption du flex office, entraînant la libération de surface de bureaux. Cette optimisation de l'espace contribue à réduire notre consommation d'énergie, notamment en matière de climatisation, de chauffage et d'équipements informatiques. En complément, nos locaux sont équipés d'un système d'éclairage à extinction automatique, limitant les consommations superflues.

Mobilité durable

Afin de limiter l'impact des déplacements domicile-travail, nous remboursons à l'ensemble de nos collaborateurs leur abonnement de transport en commun, à hauteur de 75%. Nous proposons également le forfait "mobilité douce" qui favorise l'usage du vélo électrique ou hybride. En 2024, 45 collaborateurs ont bénéficié de ce forfait. Au sein de notre implantation à Tunis, nous avons reconduit le service gratuit de navette par bus, qui permet de bénéficier d'un mode de transport fiable et partagé. 85% des effectifs du site, soit 135 collaborateurs, bénéficient de ce service de navette gratuite.

Pour limiter l'impact des déplacements professionnels, nous poursuivons la démarche de transition de notre parc automobile. En 2024, 26% de notre flotte sont des véhicules électriques.



Placements financiers

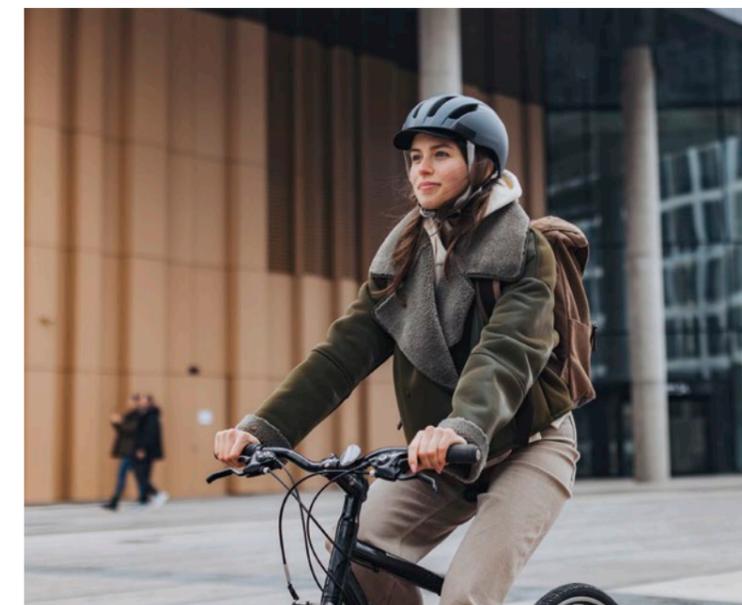
Nous avons renforcé la part de nos placements financiers alloués à des supports labellisés ISR* ou "verts", tels que des comptes à terme et des obligations vertes destinées à financer des projets de transition environnementale. Ces choix nous permettent d'une part d'orienter notre stratégie financière vers le soutien d'initiatives à impact environnemental positif et d'autre part de décarboner nos placements financiers. Au 31 décembre 2024, le poids de nos placements labellisés ISR représentait 3,6% de notre portefeuille, contre 0,7% en 2023.

En parallèle, nous avons engagé une réévaluation de nos partenaires bancaires au regard de leur empreinte carbone. L'objectif de cette démarche est de réduire la part allouée à certaines institutions financières identifiées comme fortement émettrices, au bénéfice d'acteurs financiers dont les engagements en matière de durabilité sont davantage affirmés. Cela nous a permis de réduire de moitié la part des fonds placés chez un partenaire relativement carboné, passant de 24% en 2023 à 12% en 2024. Avec cette réallocation nous augmentons de 9% nos placements dans des groupes bancaires mutualistes dont les engagements sont plus alignés avec nos objectifs de durabilité.

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 (37 458 entreprises financées et accompagnées en 2024). Ils financent l'association Habitat et Humanisme qui lutte contre le mal logement (2030 nouvelles familles logées en 2023).

* ISR : Investissement Socialement Responsable
 ** SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) : 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".



Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux climatiques

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous
- 12 - Établir des modes de consommation et de production durables
- 13 - Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions



NOTRE ENGAGEMENT

Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux climatiques et environnementaux en déployant des initiatives pédagogiques.

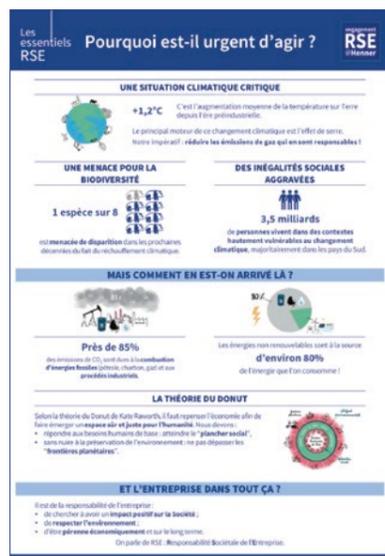
MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

La sensibilisation des collaborateurs aux problématiques environnementales est un enjeu pour soutenir le renforcement et l'application de nos politiques. Nos collaborateurs doivent également être sensibilisés pour faciliter l'adoption des changements opérationnels induits. Cette acculturation interne aux enjeux environnementaux nous permettra de nous appuyer sur des équipes capables de proposer des initiatives de transformation pertinentes et réalistes.

Sur le plan stratégique, cet enjeu représente à la fois un risque, si nous ne parvenons pas à engager suffisamment nos équipes, et une opportunité de différenciation et d'innovation pour Henner.

Diffusion d'une culture de la durabilité

Dans le but d'améliorer la lisibilité de nos politiques et de nos actions en matière de durabilité, nous avons conçu en 2024 des modules de formation, intégrés aux parcours des nouveaux recrutés. Ces 4 modules composés d'interviews de porteurs de projets internes, de vidéos animées, de quiz et de fiches pratiques clarifient les raisons de nos engagements et exposent les principales causes défendues par Henner sur chacun des piliers ESG.



2024

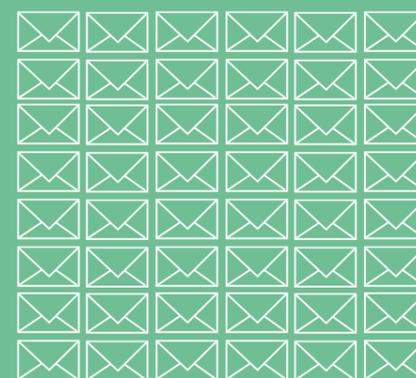
RÉSULTATS DU DIGITAL CLEAN UP DAY

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.

405 Go

de données inutiles ou obsolètes stockées sur nos équipements (PC, smartphones) et sur les serveurs (emails et fichiers) ont été supprimées, soit l'équivalent de 84,85 Kg CO₂e/Go/an.

266 371 emails



219 347 fichiers



Accompagnement aux bonnes pratiques

- Afin de pérenniser au quotidien un usage responsable du numérique, nous mettons à disposition de nos collaborateurs plusieurs outils de sensibilisation :
- Des webinaires informatifs pour adopter les bonnes pratiques du numérique en limitant : l'envoi d'emails avec pièces jointes, la navigation sur internet, le stockage des photos et documents dans les clouds.
 - Un module de formation pour adopter les réflexes éco-numériques.
 - Des guides d'accompagnement pour faciliter l'engagement de chacun dans cette démarche.



Ateliers Bilan Carbone

En 2024, nous avons souhaité proposer à nos collaborateurs une sensibilisation écologique qui sort du cadre de leur stricte empreinte professionnelle. À cet effet, nous avons créé des ateliers qui permettent aux collaborateurs de calculer leur empreinte carbone personnelle grâce au calculateur carbone du site NosGestesClimat élaboré par l'ADEME, Agence de la Transition Ecologique nationale. L'objectif de ces ateliers est de permettre à chacun de s'initier aux ordres de grandeur et de bénéficier d'un espace de parole et d'échanges autour de l'enjeu de la transition écologique personnelle. Avec une récurrence mensuelle et un format de médiation écologique, ces ateliers sont proposés sur le temps de travail et accessibles à tous les collaborateurs volontaires. Ce dispositif a également été proposé lors du séminaire d'intégration des nouveaux collaborateurs. Au total, 61 collaborateurs ont participé à cette campagne de sensibilisation en 2024.

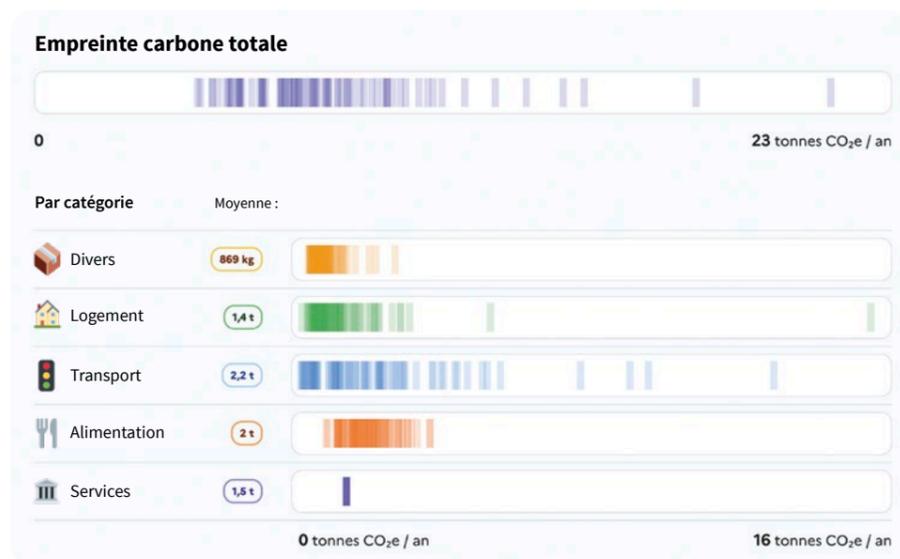


Résultats de campagne



Répartition des empreintes carbone des collaborateurs ayant participé à la campagne de sensibilisation 2024

Un tableau collaboratif est enrichi à chaque nouvelle participation. Les résultats sont collectés anonymement afin de calculer l'empreinte moyenne d'un collaborateur Henner. Ces ateliers permettent également aux participants de situer leur propre impact dans chacune des catégories évaluées par le calculateur carbone.



Gestion des déchets

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous
- 12 - Établir des modes de consommation et de production durables



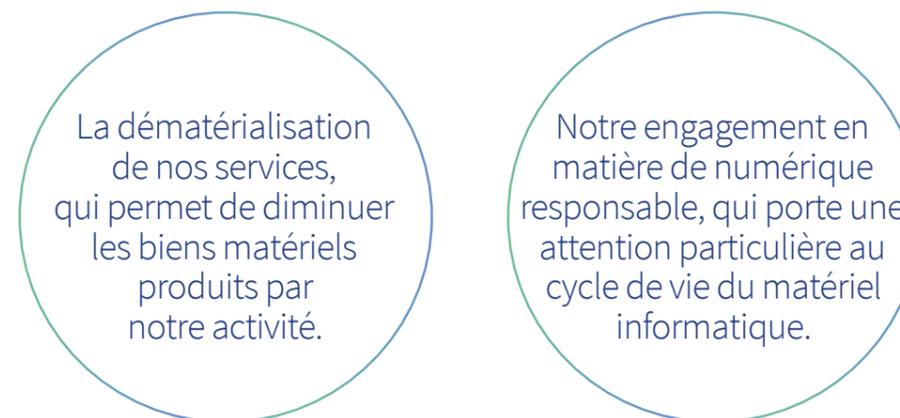
NOTRE ENGAGEMENT
 Limiter notre production de déchets papier en accélérant la transition numérique, allonger le cycle de vie de notre matériel informatique et le revaloriser par le don ou le recyclage responsable.

MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS
 Lors de notre analyse de double matérialité, la gestion des déchets n'a pas été jugée matérielle, au regard du faible impact des déchets directs émis par notre activité. Nous menons cependant des initiatives volontaires afin d'améliorer la gestion des déchets au sein de Henner.

Notre démarche de gestion des déchets est appuyée sur le modèle des 3 R



Deux axes principaux nous permettent d'avancer dans cette direction :



Réduire

Digitalisation des activités

En tant que courtier en assurances de personnes, notre activité génère certains déchets spécifiques, tels que les cartes de tiers payant envoyées aux affiliés ou les courriers papier liés à l'information sur leurs remboursements de soins. La dématérialisation de nos cartes d'assurés, initiée en 2020, et l'incitation de nos assurés à utiliser leur espace client digital nous permettent de réduire le nombre de déchets potentiels produits par notre activité. En 2024, 63% de nos assurés utilisaient uniquement une carte de tiers payant digitale.

Évolution du nombre d'affiliés bénéficiant de la dématérialisation de leur carte d'assuré Henner (tiers payant)



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. Nos équipements informatiques sont 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.



Réduction du parc d'imprimantes

Depuis 2022, nous réduisons progressivement le nombre d'imprimantes dans nos locaux, afin d'encourager un usage raisonné de l'impression papier et de limiter les déchets associés. Cette démarche porte ses fruits : en 2024, le volume de documents imprimés a diminué de 28% par rapport à l'année précédente.

	2022	2023	2024
Nombre d'imprimantes	72	60	54
Taux de réduction annuel du nombre d'impressions	-2%	-29%	-28%

Réemployer

Mobilier valorisé en économie circulaire

Dans le cadre du réaménagement de nos locaux en 2024, la libération de deux étages sur notre site de Neuilly-sur-Seine a généré un volume important de mobilier devenu excédentaire (bureaux, fauteuils, armoires, écrans). Dans une démarche d'économie circulaire, nous avons choisi de transférer une partie de ce mobilier vers notre site de Villeneuve d'Ascq afin d'équiper les nouveaux espaces. Au total, 293 éléments ont ainsi été réemployés, évitant leur mise au rebut et l'achat, et donc la production, de mobilier neuf. Pour le mobilier restant, non réutilisable par Henner, nous avons fait appel à un prestataire spécialisé dans le réemploi. Grâce à cette opération, 46 510 kilos de mobilier ont été détournés de l'enfouissement : 38 038 kg ont été directement réemployés, 1 792 kg ont été rénovés, permettant d'éviter l'émission de 103 558 kg d'équivalent CO₂.

Don de matériel informatique

Lorsque notre matériel informatique ne répond plus aux standards professionnels mais reste fonctionnel, nous privilégions le don pour lui offrir une seconde vie. Après un premier don en 2023 à une école au Kenya, Henner a poursuivi son engagement en 2024 avec l'association NARA à Tunis, qui a permis la remise de 72 équipements informatiques à la Maison de la Culture de El Kef en Tunisie.

293
meubles réutilisés
pour l'aménagement
de nos locaux

46 510 kg
de mobilier
détournés
des décharges



Recycler

Papier et carton

Notre activité de bureau génère principalement des déchets papier et carton, des matières aisément recyclables. Nous veillons à recycler tous les déchets papier et carton que nous collectons. En 2024, cela représente un total de 45 776 kg revalorisés sur l'ensemble de nos sites.

DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques)

Conscients des enjeux environnementaux liés aux déchets électroniques, nous accordons une attention particulière à leur fin de vie. Lorsque le matériel informatique ne peut plus être prolongé ni donné, nous nous assurons qu'il soit traité dans le respect de la réglementation relative aux Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE), qui vise à prévenir la dispersion de substances dangereuses et à favoriser la récupération de métaux rares. Nous confions ces équipements à des prestataires certifiés pour leur collecte et leur recyclage, garantissant ainsi une gestion responsable de ces déchets spécifiques.

Indicateurs de performance

Ce document a pour objectif de présenter les principaux indicateurs que nous suivons année après année. Pour des raisons de comparabilité de reporting, chacun de ces indicateurs est mis en correspondance avec les normes du Global Reporting Initiative (GRI) et les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

*na = non applicable

Gouvernance

Déontologie, corruption, fraude

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
% du total des sites disposant d'une certification éthique	2-26	8-10-12-16	Fr + Inter	na	na	86%
% du total des sites évalués ou audités en interne sur une question spécifique d'éthique des affaires	2-26	16	Fr + Inter	na	na	86%
% de collaborateurs ayant suivi le module obligatoire de leur parcours de formation "Code de déontologie" (formation à renouveler tous les 2 ans)	2-24	16	Fr + Inter	51,83%	na	85,02%
% de collaborateurs ayant suivi le module obligatoire de leur parcours de formation "LCBFT - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme" (formation à renouveler tous les 2 ans)	205-2	8-10-12-16	Fr + Inter	50,82%	na	82,77%
% de collaborateurs ayant suivi le module obligatoire "Anti-corruption et pots-de-vin" de leur parcours de formation (formation à renouveler tous les 2 ans)	205-2	16	Fr + Inter	51,03%	na	85,07%
% de collaborateurs ayant suivi le module obligatoire de leur parcours de formation concernant les risques de fraude (santé)	205-2	4-8-10-12-16	Fr + Inter	na	na	90,55%
% de collaborateurs ayant suivi le module obligatoire de leur parcours de formation concernant les risques de fraude (prévoyance)	205-2	4-8-10-12-16	Fr + Inter	na	na	79,17%
% de collaborateurs ayant suivi le module obligatoire de leur parcours de formation concernant les risques de fraude (obsèques)	205-2	4-8-10-12-16	Fr + Inter	na	na	94,44%

Sécurité de l'information

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "Sécurité des Informations"	418	4-8-10-12-16	Fr + Inter	7,38%	78,43%	83,97%
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "Règlement Général de Protection des Données"	418	16	Fr + Inter	51,62%	77,53%	85,84%
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "Confidentialité des données de santé"	418	4-8-10-12-16	Fr + Inter	56,74%	77,75%	85,95%

Sociétal

Accès aux soins

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
Nombre de partenaires de santé présents dans notre réseau de soins	/	3	Fr + Inter	1,7 million	1,8 million	1,8 million
Nombre de pays couverts par notre réseau de soins	/	3-16	Fr + Inter	180	185	185
Taux de satisfaction des assurés	416-1	3	Fr + Inter	na	99%	99%

Social

Conditions de travail

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
% de l'effectif total dans tous les sites couverts par des conventions collectives formelles concernant les conditions de travail	2-30	8-10-16	Fr + Inter	88,40%	87,40%	87,60%

Santé et sécurité

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
% de sites opérationnels pour lesquels une évaluation des risques de santé et sécurité au travail a été effectuée	403-2	3-8	Fr + Inter	78,70%	78,70%	77,80%
% d'employés bénéficiant d'une couverture santé (mutuelle/ prévoyance) prise en charge à 100% par Henner	401-2	3-8-10	Fr + Inter	100%	100%	100%
Nombre de consultations avec des professionnels de santé à destination des collaborateurs dans le cadre du programme WellBeing@Henner	403-6	3-8	France	na	440	487

Gestion des carrières et formation

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
Budget formation en pourcentage de la masse salariale	404-2	4-8-10	Fr + Inter	3,74%	5,23%	5,80%
% de collaborateurs ayant suivi au moins une formation sur l'année	404-1	4	Fr + Inter	na	na	88%
Nombre d'heures de formation dispensées	404-1	4-8-10	Fr + Inter	24 857	32 416	32 829
Nombre moyen d'heures de formation par employé	404-1	4-8-10	Fr + Inter	na	22	17,50
Nombre de connexions à la plateforme Henner Digital Learning	404-2	4-8-10	Fr + Inter	16 504	21 138	31 776
Nombre d'heures passées sur la plateforme Henner Digital Learning	404-2	4-8-10	Fr + Inter	na	14 176	17 789
Temps moyen en heure passé sur la plateforme Henner Digital Learning	404-2	4-8-10	Fr + Inter	2.06	7.5	8.7
% de l'effectif total dans tous les sites qui a reçu des entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière	404-3	4-8-10	Fr + Inter	82,80%	80,44%	76%
Nombre de nouveaux managers ayant participé au parcours de formation "Manager@Henner"	404-2	4	Fr + Inter	214	168	150
Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une évolution dans le cadre du parcours gestionnaire (*périmètre Opérations France)	404-2	4-8	Fr + Inter	na	na	68%
Taux de cooptation sur la totalité des recrutements effectués dans l'année	401-1	8	Fr + Inter	na	20%	17%

Social (suite)

Égalité professionnelle

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
Index d'égalité professionnelle (score)	405-1	5-8-10-16	Fr + Inter	97/100	98/100	98/100

Diversité, équité, inclusion

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
Taux d'emploi de collaborateurs en situation de handicap (RQTH)	405-1	8-10-16	Fr + Inter	3,10%	3,97%	4,92%
Nombre de postes de travail aménagés	403-6	8-10-16	Fr + Inter	5	2	19
% de managers en responsabilité de recrutement formés aux problématiques de diversité et d'inclusion, incluant les modules recrutement et entretiens annuels avec les valeurs Manager@Henner	404-2	5-8-10-16	Fr + Inter	na	na	51,38%
Taux d'emploi des personnes de plus de 50 ans	405-1	8-10	Fr + Inter	na	15,20%	15%
Taux de recrutement des collaborateurs de plus de 50 ans	401-1	8-10-16	Fr + Inter	na	3,80%	7,70%
Taux de participation à une formation des personnes de plus de 50 ans	404-1	4-8-10	Fr + Inter	na	15%	15,40%
Taux de mobilité des collaborateurs de plus de 50 ans	404-1	/	Fr + Inter	na	8%	6,50%
Nombre de contrats d'alternance	404-1	4-8-10	Fr + Inter	93	130	67
Taux de proposition d'embauche à l'issue de l'alternance (*changement du mode de calcul en 2023)	404-2	4-8-10	Fr + Inter	42%	15%	17%
Note de satisfaction Happy Trainee	/	4-8	Fr + Inter	63,7/100	71,6/100	79,1/100
Part des moins de 18 ans dans l'effectif total	408-1	10-16	Fr + Inter	0%	0%	0%

Dialogue social

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
% de l'effectif total dans tous les sites qui est couvert par des représentants des salariés officiellement élus	2-30	8-10-16	Fr + Inter	88%	87%	86%

*na = non applicable

Environnemental

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
GES total (tCO ₂ e)	305	13	France	na	416,7K	na
GES scope 1 (tCO ₂ e)	305-1	13	France	na	425,1	na
GES scope 2 (tCO ₂ e)	305-2	13	France	na	67,1	na
GES scope 3 (tCO ₂ e)	305-3	13	France	na	366K	na
GES scope 3 aval (tCO ₂ e)	305-3	13	France	na	323,5K	na
GES scope 3 amont (tCO ₂ e)	305-3	13	France	na	50,5K	na

Consommation d'énergie

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
Consommation totale d'électricité (kwh)	302-1	12-13	France	1023 103	1 652 667	1 726 175
Consommation totale d'énergie renouvelable (kwh)	302-1	7-13	France	0	0	0

Transport/Mobilité

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
Nombre de collaborateurs bénéficiaires du forfait mobilités durables	305-5	3-11-12-13	Fr + Inter	10	37	45
Taux de collaborateurs du site de Tunis utilisateurs du service navette de transport en commun	305-5	3-11-12-13	Inter	70%	70%	85%
Part de véhicules électriques/hybrides dans la flotte	305-5	13	France	5%	10%	26%

Gestion des déchets

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2022	2023	2024
Poids total des déchets non dangereux en tonnes (papier, carton)	306-4	6-12-14-15	France	21	47	40,70
Poids total de mobilier valorisé (réemployé, rénové ou recyclé)	306-4	6-12-14-15	France	na	na	46,50
Poids total des déchets dangereux en tonnes (matériel informatique)	306-4	6-12-14-15	Fr + Inter	na	1,47	3,70
% de matériel informatique détourné des décharges (recyclé selon la norme D3E, vendu ou donné)	306-4	6-12-14-15	Fr + Inter	na	100%	100%
Nombre d'ordinateurs et écrans donnés à des associations	306-4	4-10-12	Fr + Inter	na	520	72
Poids total de déchets valorisés en tonnes (papier, carton, matériel informatique, mobilier)	306-4	6-12-14-15	Fr + Inter	na	48,40	95,90
Nombre d'assurés bénéficiant de la dématérialisation de leur carte affilié	301-1	12	Fr + Inter	640 000	700 000	740 000
% de dématérialisation des cartes affiliés sur le total des cartes	301-1	12	Fr + Inter	55%	60%	63%
Nombre d'imprimantes à disposition des collaborateurs	306-1	6-12-14-15	France	72	60	54
Taux de réduction du nombre d'impressions	306-1	6-12-14-15	France	-2%	-29%	-28%

*na = non applicable

NOS CHIFFRES CLÉS*

254 M€

Chiffre d'affaires global en 2024

2,5 Mds€

Primes d'assurance gérées

2,3 M

Bénéficiaires

1,8 M

Professionnels de santé dans 185 pays

64 000

Entreprises clientes de toutes tailles

75 %

des entreprises du CAC 40 nous font confiance

30 %

Activité liée à l'international

20

Présences dans le monde

1850

Collaborateurs

55

Nationalités au sein des équipes

30

Langues parlées

98/100

Index égalité femmes-hommes en France

99 %**

de satisfaction

*Exercice 2024.

** 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 l'institut indépendant Moai en 2024, sur un échantillonnage de 1082 répondants (assurés Henner, périmètre Santé Métropole).



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

