Politique et engagements RSE

Henner
Here to care



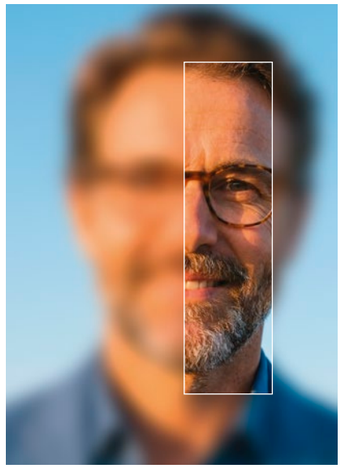
Année après année, nos initiatives ont des effets plus nets sur nos vies.

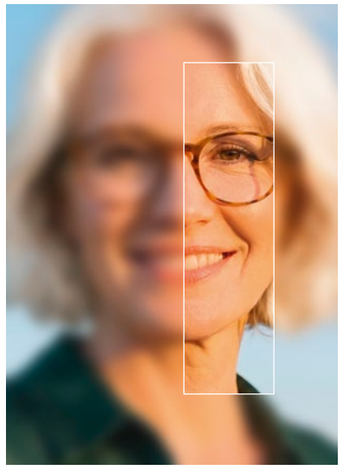
RAPPORT 2026 SUR
NOS ACTIONS 2025

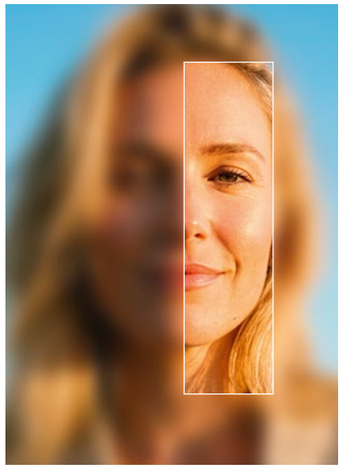
SOMMAIRE

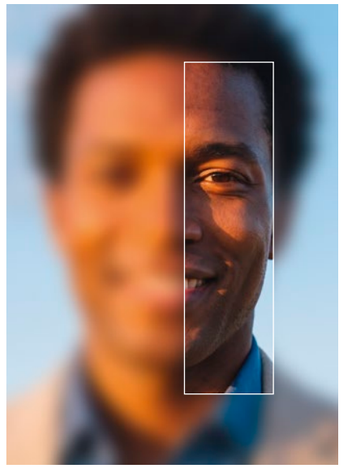
ÉDITO **P.4**
NOS CHIFFRES CLÉS **P.5**
NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES **P.6**
NOS PARTIES PRENANTES **P.7**

NOTRE RAISON D'ÊTRE
HERE TO CARE **P.8**
NOS VALEURS **P.9**
NOTRE STRATÉGIE RSE **P.10**









#1 PILIER GOUVERNANCE **P.12**

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

Gouvernance de l'entreprise P.13
Identification de nos enjeux matériels P.14
Engagements publics P.16

Éthique des affaires P.18
Protection des lanceurs d'alerte P.18
Lutte contre la fraude P.19
Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires P.19

Sécurité de l'information P.20
Gouvernance de la sécurité de l'information P.20
Certification ISO 27001 P.21
Points forts de notre politique de sécurité de l'information P.21
Dispositifs de protection renforcés P.22
Culture de la cybersécurité P.22
Expertise de nos équipes informatiques P.23

#2 PILIER SOCIÉTAL **P.24**

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

Produits et services P.25
Programme Take Care *by* Henner P.26
Accélération de l'expansion internationale de notre réseau médical P.27
Agir pour la santé des femmes P.28
Écoute et satisfaction client P.29
Accessibilité pour nos parties prenantes P.30

Achats responsables P.32
Outillage de notre politique d'achats responsables P.32

Mécénat P.34
Recherche médicale P.34
Innovation et culture P.34
Insertion et solidarité P.35
Restauration des écosystèmes marins P.35

#3 PILIER SOCIAL **P.36**

Prendre soin de nos collaborateurs

Conditions de travail P.36
Santé et sécurité des employés P.38
Programme *Well Being @Henner* 2025 dédié à nos collaborateurs P.39
Ancrage local et croissance P.40
Soutien des proches aidants P.41

Talents P.42
Formation P.43
Culture d'entreprise P.44

Diversité, équité, inclusion P.46
Index égalité femmes-hommes P.47
Handicap P.48
Stages et alternances P.50
Parcours Alter'Henner P.51
Engagement 50+ P.52

Dialogue social P.53

#4 PILIER ENVIRONNEMENTAL **P.54**

Mesurer et réduire nos impacts sur l'environnement

Empreinte carbone P.55
Bilan carbone P.56
Initiatives de décarbonation P.57

Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux climatiques P.58
Diffusion d'une culture de la durabilité P.58
Ateliers Bilan Carbone P.59

Gestion des déchets P.60
Réduire P.61
Réemployer P.62
Recycler P.62

INDICATEURS DE PERFORMANCE **P.63**

Édito



Morgan Butty
Directeur général adjoint
Relations Humaines
& Durabilité Sociétale

Dans un contexte mondial en constante évolution, marqué par des transformations géopolitiques, économiques, réglementaires et sociétales, il est parfois tentant de considérer les enjeux de durabilité comme une préoccupation de second plan.

Pourtant, les réalités auxquelles nous sommes confrontés n'ont pas changé. Le dérèglement climatique s'accélère. Les attentes de nos collaborateurs évoluent. Les équilibres démographiques se transforment.

Les besoins en matière de protection sociale deviennent plus complexes, plus globaux, plus exigeants. Dans ce contexte, la responsabilité sociétale n'est pas un sujet parmi d'autres : elle constitue un levier de résilience, de compétitivité et de création de valeur durable.

Chez Henner, nous continuons d'agir en cohérence avec les convictions qui guident notre action.

L'année 2025 marque une nouvelle étape dans le renforcement de notre démarche. Les fondations posées ces dernières années portent leurs résultats. Ce rapport en témoigne à travers une structure stabilisée, des indicateurs suivis dans le temps et une lecture plus claire de nos progrès, de nos points d'attention et des défis qui restent à relever.

Car une démarche RSE n'est jamais linéaire. Certains indicateurs progressent rapidement, d'autres évoluent plus lentement, certains peuvent même connaître un recul ponctuel. L'essentiel réside dans notre capacité à comprendre ces évolutions, à les mesurer objectivement, à apprendre de nos résultats et à ajuster nos actions avec constance. C'est cette logique d'amélioration continue qui guide désormais notre feuille de route.

Cette année confirme également une évolution importante de notre manière d'agir. Plus que la multiplication des initiatives, nous avons recherché davantage de cohérence. Nous avons recentré nos actions sur les leviers les plus utiles, renforcé leur articulation avec notre stratégie d'entreprise et accepté que toute ambition durable implique parfois des choix et des arbitrages.

Cette cohérence se retrouve dans les résultats présentés dans ce rapport. Nous poursuivons nos investissements en faveur de nos collaborateurs, qui demeurent au cœur de notre responsabilité sociale. Notre Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes reste à un niveau élevé. Nos actions en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap nous permettent désormais de dépasser les objectifs que nous nous étions fixés. Notre ancrage territorial continue de se renforcer à travers de nombreuses initiatives locales. Enfin, notre développement, l'ouverture de nouveaux sites, notre croissance et la transformation de nos métiers intègrent aussi pleinement les enjeux de durabilité dans les décisions du quotidien.

Cette évolution est essentielle et la RSE devient progressivement une composante naturelle. Elle irrigue notre manière de recruter, de développer les compétences, d'accompagner nos collaborateurs, de servir nos clients, de piloter notre croissance et de préparer l'avenir.

Ce rapport reflète, avec transparence, l'état de notre trajectoire. Celle d'une entreprise qui mesure, qui apprend, qui progresse et qui assume que la performance durable se construit dans le temps, grâce à la constance plus qu'aux effets d'annonce.

Nous espérons que cette lecture vous permettra de mesurer le chemin parcouru, de comprendre les choix que nous faisons et de partager avec nous cette conviction : face aux transformations profondes de notre société, les progrès durables sont toujours le fruit d'engagements patients, collectifs et résolus.

Nos chiffres clés

267,1 M€
Chiffre d'affaires global en 2025

2,8 Mds€
Primes d'assurance gérées

2,5 M
Bénéficiaires

30 %
Activité internationale

1,8 M
Professionnels de santé dans 185 pays

21
Présences dans le monde

56
Nationalités

30
Langues parlées

2 000
Collaborateurs

62 000
Entreprises clientes de toutes tailles

80 %
des entreprises du CAC 40 nous font confiance

99 %*
de satisfaction

97/100
Index égalité femmes-hommes en France

Index égalité femmes-hommes (2026)

Le Groupe Henner a obtenu 97 points sur 100 à l'index de l'égalité femmes-hommes. Cette évaluation est le résultat de nos convictions en faveur de l'égalité professionnelle entre nos salarié(e)s.

Ci-dessous le détail de cet index :

- Écart de rémunération : 37/40
- Écart d'augmentation individuelle : 20/20
- Écart de promotion : 15/15
- Pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité : 15/15
- Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations : 10/10

*Satisfaction mesurée auprès de nos assurés sur la qualité de gestion Henner en général. Enquête annuelle réalisée par l'institut indépendant Moaï en 2025, sur un échantillonnage de 1 000 répondants (assurés Henner, périmètre Santé Métropole).

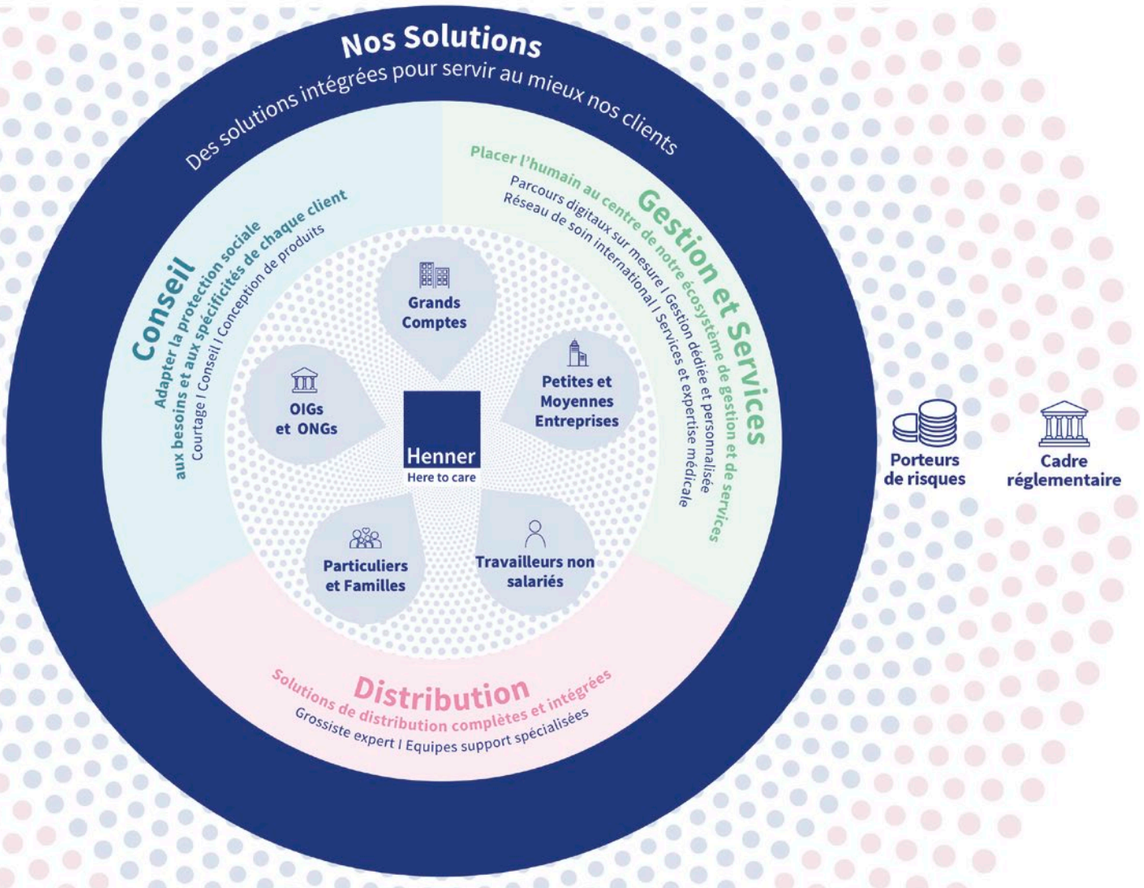
Notre modèle d'affaires

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.

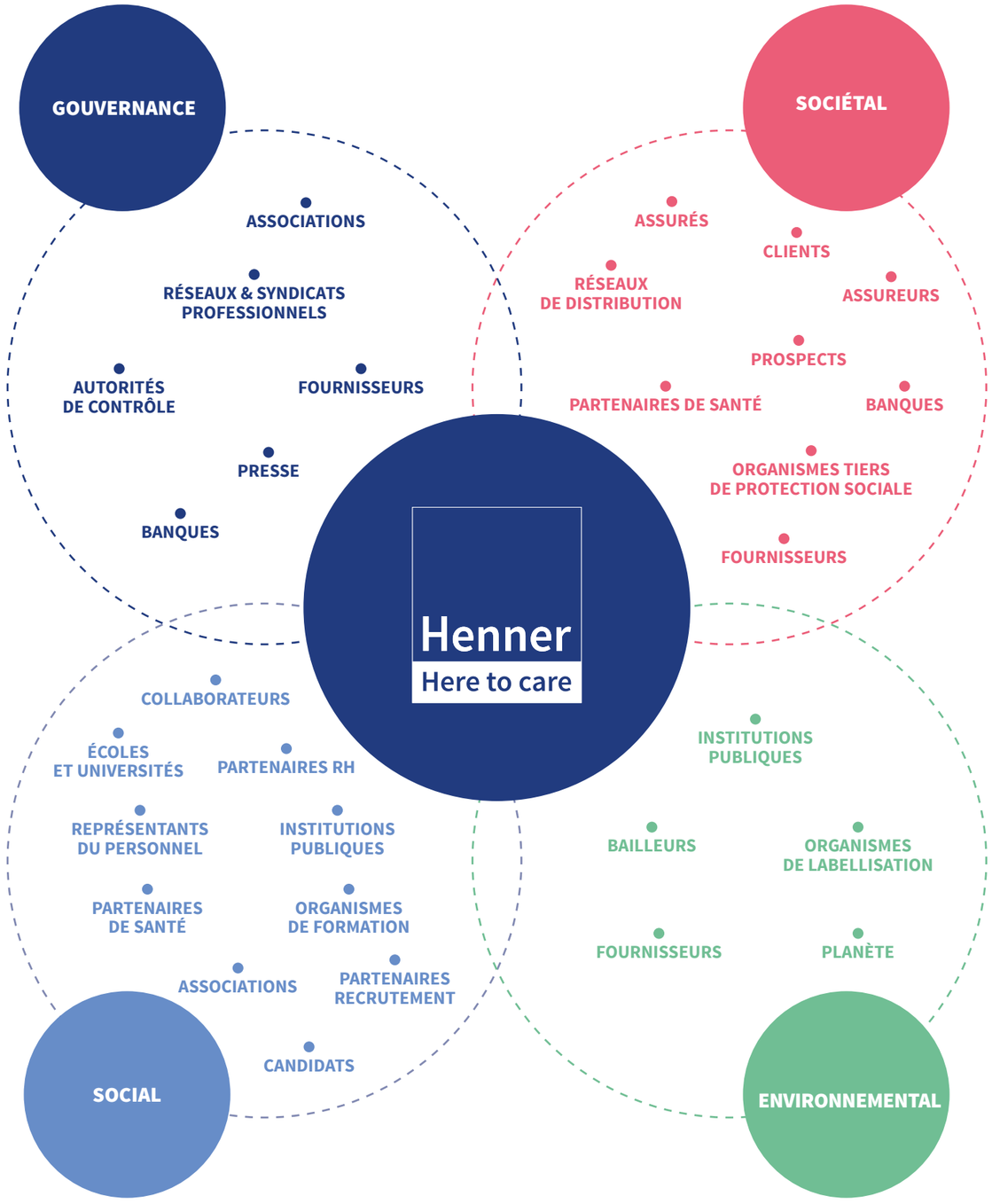
Notre activité s'articule autour de 3 domaines :

- **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 parties prenantes



Notre raison d’être

Here to care

Ces 3 mots sont l’expression de notre raison d’être.
Ils résument la singularité de notre histoire, la force de nos valeurs et l’expression de notre réalité opérationnelle et humaine.

Plus qu’une signature, le Caring est notre manière de penser et d’agir.
Le Caring, c’est aussi avoir le souci permanent de porter une attention particulière à la qualité de notre accompagnement : à nos clients, partenaires et assurés nous apportons présence, écoute et conseil, motivé par leur seul intérêt.

Le Caring se confond avec l’ADN de Henner.
Au cœur de cet ADN se trouvent des valeurs qui font ce que nous sommes. Elles sont à l’origine du lien de confiance qui nous unit à tous nos clients, nos partenaires et nos assurés.

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, 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 Company (index Happy Trainees), Mozaik RH, NQT



PILIER #4

ENVIRONNEMENTAL

Mesurer et réduire nos impacts sur l'environnement.

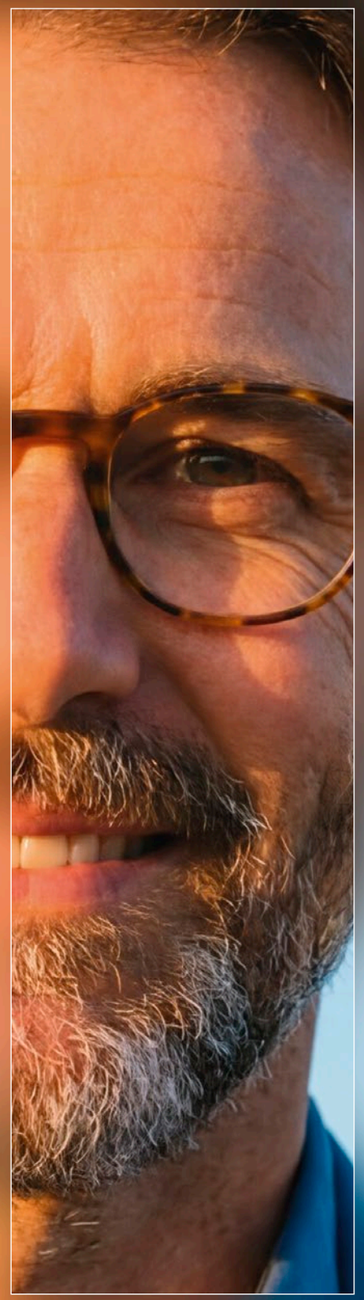
Engagements :

- 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
Stratégie Commerciale
& Relations Institutionnelles



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.

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.

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).

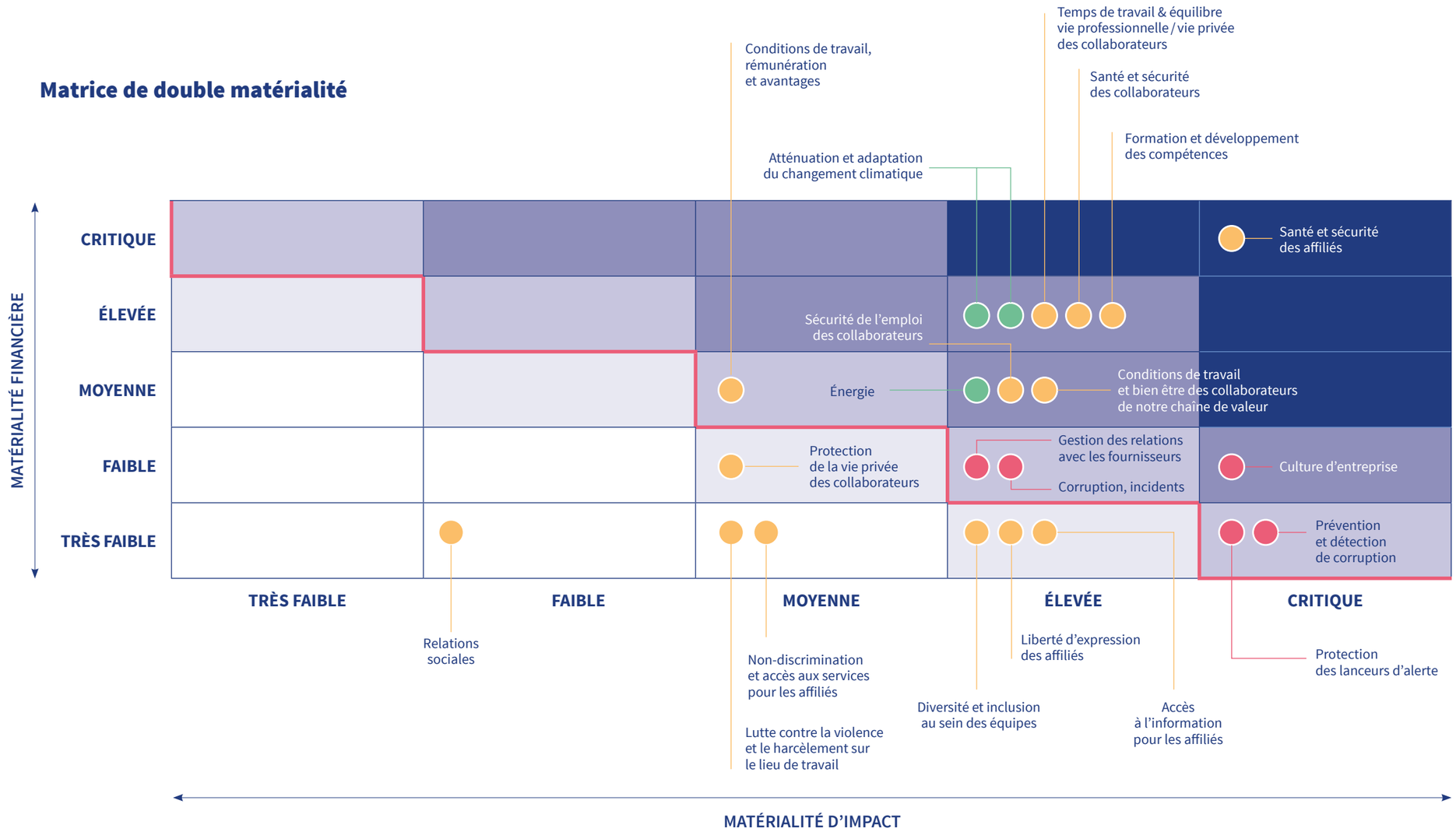
Ce travail nous a permis d'évaluer et de prioriser nos enjeux spécifiques en prenant en compte deux dimensions principales : l'impact financier et l'impact Environnemental, Social et de Gouvernance (ESG).

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 irrémédiable :** 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 porteurs 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 1er 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.

Club Landoy

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.

Mozaïk RH

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.

AGEFIPH – Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

L'Agefiph est un acteur de référence en France pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap dans le secteur privé. Elle accompagne les entreprises dans la mise en œuvre de leurs politiques d'inclusion, en proposant des dispositifs de conseil, de financement et de formation adaptés.

Dans ce cadre, Henner s'inscrit dans une démarche active en faveur de l'intégration et du maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap. Ce partenariat permet de structurer nos actions, de sensibiliser nos équipes et de renforcer nos pratiques en matière d'égalité des chances et d'inclusion.

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.

En octobre 2025 nous avons mis à jour notre Code de Déontologie et nos politiques relatives à la Lutte anti-corruption, à la gestion des Conflits d'Intérêts ainsi que la Politique Cadeaux et Avantages.

Le dispositif d'alerte reste un élément clé pour garantir la transparence et la prévention au sein de notre Groupe.

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



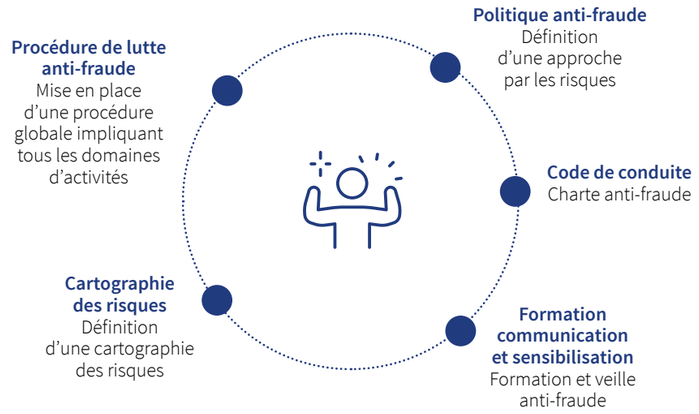
Lutte contre la fraude

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.

MONITORING · **INFORMATION ET COMMUNICATION** · **ÉVALUATION DES RISQUES** · **ACTIVITÉS DE CONTRÔLE** · **ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE**

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.
La progression des taux, par ailleurs élevés, témoigne 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)	2024	2025
Code de déontologie Henner	85 %	93 %
Lutte anticorruption et pots-de-vin	85 %	93 %
Fraude aux garanties obsèques	94 %	100 %
Fraude aux garanties de prévoyance	79 %	93 %
Fraude à la couverture santé	91 %	92,5 %
Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)	82 %	92,5 %
RGPD (Règlement général sur la protection des données	91,9 %	92,2 %

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**



NOTRE ENGAGEMENT

Protéger nos données et assurer la résilience de nos opérations, 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.

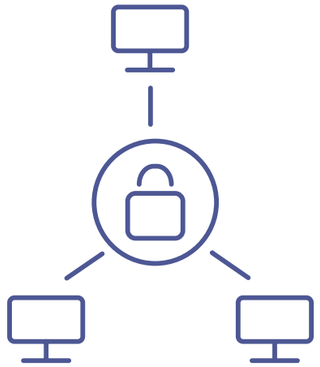
C'est pourquoi nous poursuivons une démarche d'excellence, alliant rigueur et vigilance constante, à hauteur des standards les plus élevés en matière de cybersécurité. Notre politique repose sur l'amélioration continue de nos dispositifs de surveillance, l'anticipation des menaces émergentes – notamment celles liées à l'intelligence artificielle – et un engagement collectif : ancrer une véritable culture de la cybersécurité à tous les niveaux de l'entreprise.

Gouvernance de la sécurité de l'information

La sécurité de l'information repose sur une gouvernance solide et une vigilance de chaque instant. Elle est placée sous la responsabilité du Directeur de la Sécurité des Systèmes d'Information, 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.





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 2025, 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.

ISO 27001 BUREAU VERITAS Certification

Points forts de notre politique de sécurité de l'information

ISO **Conformité à la norme ISO 27001**	**Stratégie d'audit et d'amélioration continue**	**Processus de décision au plus haut niveau (Comité exécutif)**
Précision des scénarios de risque	**Objectivation des critères d'appréciation**	**Granularité du registre de traitement des données à caractère personnel**

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.

CLUSIF CHARTE CYBER

Dispositifs de protection renforcés

Cyber Security Operation Center

Face à l'évolution constante des menaces cyber, nous adaptons en continu nos mesures de sécurité pour protéger nos écosystèmes numériques et garantir la confidentialité des données personnelles de nos assurés.

En 2025, nous avons remplacé l'ensemble de notre chaine technique de protection, détection et réponse aux incidents : déploiement d'un nouvel EDR* sur les postes de travail et les serveurs, mise en place d'un service SASE* pour l'accès sécurisé des collaborateurs quel que soit leur lieu de travail, remplacement du SIEM* par une solution souveraine, souscription à un service de renseignement en menaces, surveillance cyber et service CERT* 24h/24 7j/7.

*EDR : Endpoint Detection And Response, SASE : Security Access Service Edge, SIEM : Security Incident and Event Manager, CERT : Cybersecurity Emergency Response Team.

2025 GOLD cybervadis

Conformité et maturité

En 2025, Henner a achevé dans les temps sa conformité au Règlement Européen EU 2022/2554 sur la Résilience Opérationnelle Numérique du secteur financier (Règlement DORA), confirmant l'excellence de sa gouvernance en sécurité.

Dans le même temps, appuyé par ses 10 ans de certification continue ISO/IEC 27001, Henner a obtenu de l'organisme d'évaluation reconnu Cybervadis, mandaté par nos partenaires, une médaille d'or de la maturité sécurité, avec un score de 913/1000.

2025
Renouvellement de l'intégralité de notre chaîne de protection, détection et réponse aux incidents

Culture de la cybersécurité

En complément de nos trois modules de e-learning obligatoires "RGPD" (Règlement Général sur la Protection des Données), "Confidentialité des données de santé" et "Sécurité de l'information", notre RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information) a mené, tout au long de l'année 2025, 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, **330 collaborateurs** ont ainsi été formés à la cybersécurité en 2025, **et plus de 1500 depuis 2022**, consolidant notre culture interne de la cybersécurité.

En outre, les collaborateurs sont entraînés en continu à la détection des messages malveillants, et ont pu se plonger dans un "Serious Game" de cybersécurité à l'occasion du CyberMois 2025.

INDICATEUR	2022	2023	2024	2025
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "Sécurité des Informations"	7,38 %	78,43 %	83,97 %	**92,30 %**
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "RGPD"	51,62 %	77,53 %	85,84 %	**92,24 %**
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "Confidentialité des données de santé"	56,74 %	77,75 %	85,95 %	**92,98 %**



Mois de la cybersécurité

En octobre 2025, 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.

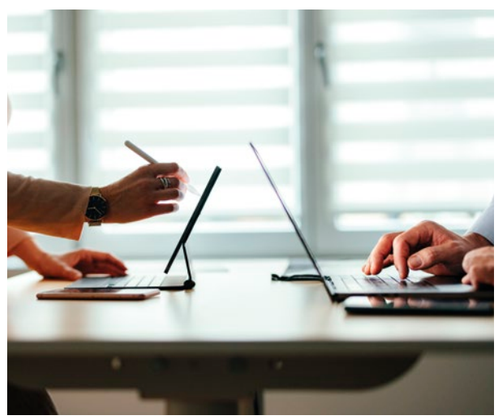


Usage de l'IA générative

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.

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 2 ans, 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.

Chez Henner, la construction de nos produits et services repose sur une conviction forte : **la santé et la protection sociale ne peuvent être abordées de manière standardisée.** Chaque situation est unique, chaque parcours est singulier, et c'est précisément cette diversité qui guide notre approche.

Notre philosophie de développement s'ancre dans une logique d'écoute et de co-construction. En étant au plus proche des besoins de nos clients, partenaires et assurés, nous concevons des solutions qui ne se contentent pas de répondre à des exigences réglementaires ou économiques, mais qui **apportent une véritable valeur d'usage, adaptée aux réalités de chacun.**

Si nous portons cette conviction, c'est parce que nous observons un monde en transformation : évolution des systèmes de santé, attentes accrues en matière de prévention, enjeux liés à l'accès aux soins, à la qualité de vie ou encore à l'accompagnement dans la durée. **Face à ces défis, il est de notre responsabilité d'innover en permanence, d'anticiper les besoins et d'imaginer des dispositifs toujours plus pertinents, responsables et différenciants.**

Notre volonté est claire : développer des produits et services toujours plus innovants, capables de répondre aux enjeux actuels et futurs de la santé, en conciliant performance, simplicité et impact positif.

Cette dynamique s'inscrit pleinement dans notre raison d'être **"Here to Care"**. Elle traduit **notre engagement à être présents à chaque moment qui compte,** en proposant des solutions concrètes, humaines et utiles. Innover, chez Henner, n'est pas une finalité en soi : c'est un levier au service de notre mission, pour mieux protéger chacun comme l'un de nos proches.

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

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.

AUDIT PRÉVENTION & ABSENTÉISME

Ce service consiste en un diagnostic approfondi de l'absentéisme au sein de l'entreprise, visant à identifier ses déterminants et à répondre aux enjeux spécifiques de l'organisation. Il permet d'élaborer un plan de prévention personnalisé, fondé sur une analyse objective et structurée.

Le dispositif s'appuie sur 3 axes complémentaires :

- L'analyse de l'organisation et de la démographie de l'entreprise (structure des effectifs, métiers, profils, conditions de travail).
- L'étude des causes de l'absentéisme, qu'elles soient organisationnelles, managériales ou individuelles.
- L'évaluation des risques professionnels et/ou médicaux susceptibles d'impacter la santé et la présence au travail.

CHECK-UP DIGITAL

Un outil de diagnostic autour de la prévention médicale, composé de 2 auto-questionnaires digitalisés permettant d'évaluer et de suivre les facteurs de risque et les facteurs de protection liés à la santé mentale et physique des salariés de votre entreprise

BILAN DE SANTÉ CADRES DIRIGEANTS

Protéger les collaborateurs clés.

AVOIR UNE VISION D'ENSEMBLE

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

CAMPAGNES DE PRÉVENTION

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

EN 2025
- 26 408 collaborateurs d'entreprises clientes ont bénéficié d'actions de prévention déployées par Henner.
- 9 thématiques de santé adressées.
- Plus de 90 % des bénéficiaires satisfaits des actions déployées.

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 %.

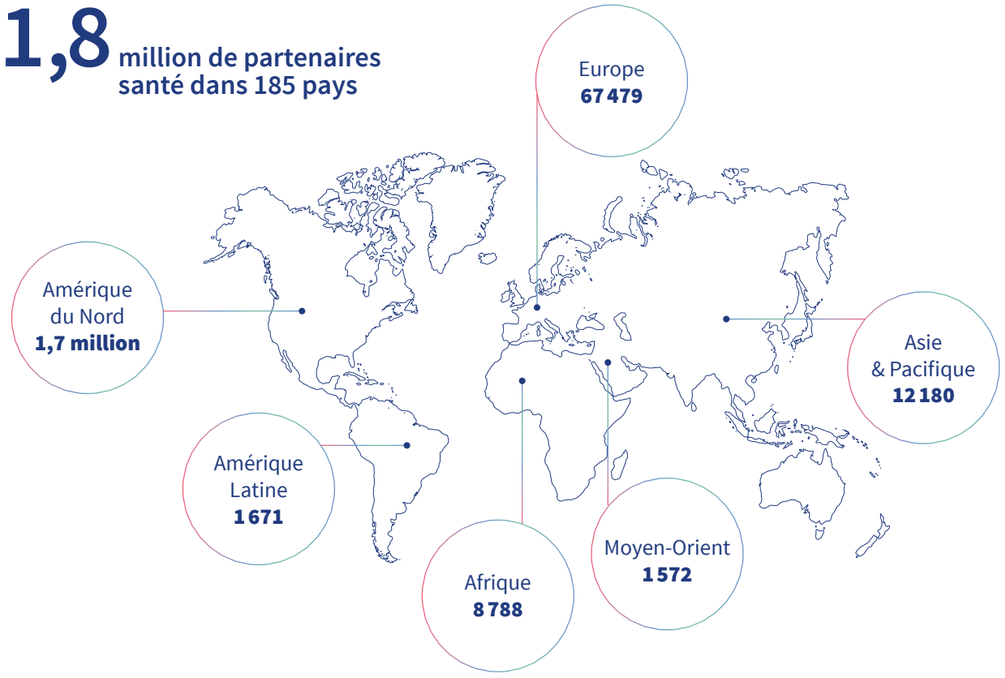
Accélération de l'expansion internationale de notre réseau médical

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.

+1,8 million de partenaires santé dans 185 pays



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 : au nombre de 91 690 en dehors des États-Unis et de 1,7 million aux États-Unis, ils sont 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 1 500 000 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. En 2025, notre équipe s'est déplacée dans 53 pays et a visité 1 175 partenaires de soins.



Agir 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, 75 % 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. Mais également, une aide à la détection de l'endométriose en mettant à leur disposition une application prise en charge par l'employeur, qui permet de faire un autodiagnostic et d'être redirigé vers les spécialistes les plus adaptés.

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.

Agir pour le Cœur des Femmes
Women's Cardiovascular Healthcare Foundation

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 2025, 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.

Enquête assurés

99 % sont satisfaits de la qualité en général

98 % sont satisfaits des délais de remboursement
97,5 % sont satisfaits de la joignabilité par mail et par téléphone
98,5 % sont satisfaits de la bienveillance et de la qualité des échanges

Enquête courtiers — **97 %** de satisfaction

Enquête RH — **98 %** de satisfaction

sur l'ensemble globale avec Henner

88 % des bénéficiaires interrogés **déclarent utiliser les services en ligne** (site et appli)

99 % sont satisfaits de **la facilité d'utilisation des espaces clients** (site et appli) *dont 61 % se déclarent "très ou extrêmement satisfaits"*

99 % sont satisfaits du **contenu** et des **fonctionnalités offertes par les espaces clients** (site et appli) *dont 66 % se déclarent "très ou extrêmement satisfaits"*

Google ★★★★☆ 3,8 — Note Henner moyenne pondérée*

Satisfaction S1 2025**
SANTÉ ★★★★☆
PRÉVOYANCE ★★★★½

HENNER+
★★★★½ 4,6 = Note Play store
★★★★★ 4,7 = Note App Store

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

6 300 audits de remboursements effectués

6 900 revues d'emails clients

3 000 analyses d'appels téléphoniques avec des clients

9 000 réponses collectées à des enquêtes de satisfaction assurés

EN 2025, 132 ACTIONS D'AMÉLIORATIONS ENTREPRISES

* Sites de Neuilly-sur-Seine, Nantes, Bezannes et Villeneuve-d'Ascq.
** Enquête de satisfaction menée par l'institut indépendant Moaï sur une base de 1 000 répondants (juin 2025).

Accessibilité pour nos parties prenantes

NOTRE ENGAGEMENT

Chez Henner, nous nous engageons à rendre nos espaces numériques accessibles afin de permettre aux personnes en situation de handicap de bénéficier d'une expérience de navigation optimale.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans notre ADN et reflète l'engagement de notre Groupe en faveur de l'inclusion et de la diversité, au bénéfice de l'ensemble de nos parties prenantes.

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique signifie que les personnes en situation de handicap peuvent utiliser Internet. Plus précisément, que tout doit être mis en œuvre pour qu'elles puissent percevoir, comprendre, naviguer, interagir avec le Web, ainsi qu'y contribuer. L'accessibilité numérique bénéficie aussi à d'autres profils, notamment les personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge.

L'accessibilité numérique concerne tous les handicaps qui affectent l'accès au Web, ce qui inclut les handicaps visuels, auditifs, physiques, de paroles, cognitives et neurologiques.

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication disponibles en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap, c'est-à-dire qu'ils doivent être :

- **Perceptibles** (adapter le contenu pour qu'il soit accessible via divers sens).
- **Utilisables** (rendre les fonctionnalités navigables et utilisables pour tous).
- **Compréhensibles** (assurer une présentation claire et prévisible de l'information).
- **Robustes** (garantir la compatibilité avec les technologies actuelles et futures).



Un engagement évalué et transparent

Au 23/04/2025, l'état de conformité de notre **site corporate** **henner.com** est le suivant :



RGAA 4.1.2
(Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)
91,78 %

WCAG 2.2
(Web Content Accessibility Guidelines)
95,62 %

Au 20/05/2025, l'état de conformité de notre **application** **Henner+** est le suivant :



RGAA 4.1.2
(Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)
75,51 %
sur IOS

RGAA 4.1.2
(Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)
79,59 %
sur Android

Au 02/05/2025, l'état de conformité de notre **Espace assuré** est le suivant :



RGAA 4.1.2
(Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)
67,27 %

WCAG 2.2
(Web Content Accessibility Guidelines)
89,05 %

Nous avons pour objectif de répondre pleinement aux exigences réglementaires du **RGAA 4.1.2** et du **WCAG 2.2**, en inscrivant l'accessibilité numérique dans une démarche d'amélioration continue.

Une évaluation menée par un tiers indépendant

Dans le cadre de l'évaluation de l'accessibilité de nos espaces numériques, nous avons collaboré avec un **tiers indépendant spécialisé en accessibilité numérique**, afin de garantir une analyse objective et conforme aux référentiels en vigueur : Accessiway.

Et pour aller plus loin en termes d'accessibilité

Nous avons intégré sur notre site henner.com et sur notre espace client en ligne le module FACIL'iti.

Cette solution d'inclusion numérique permet de personnaliser l'affichage d'un site web, en fonction des besoins de confort visuel, gestuel, cognitif, et/ou temporaire de l'internaute.

Ainsi l'affichage de notre site corporate et de notre espace client s'adapte aux besoins de navigation de nos utilisateurs. De nombreux filtres sont disponibles pour s'adapter à un maximum de besoins : malvoyance, dyslexie, maladie de Parkinson, DMLA, daltonisme, sclérose en plaques…

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.



Évaluations des fournisseurs lors des appels d'offres via l'outil Process Unity

Dans le cadre de notre démarche d'achats responsables, nous avons renforcé en 2025 l'intégration de critères extra-financiers dans nos processus de sélection des fournisseurs. Nous utilisons l'outil Process Unity pour structurer nos appels d'offres et évaluer nos partenaires selon des critères ESG (Environnement, Social et Gouvernance), en complément des aspects économiques et techniques. Cette approche nous permet d'optimiser nos décisions d'achat, de mieux identifier les risques fournisseurs et d'encourager des pratiques responsables au sein de notre chaîne d'approvisionnement. L'utilisation systématique de cet outil contribue également à assurer la traçabilité des évaluations et à harmoniser nos pratiques au sein de la fonction achats.

Campagne de signature de l'engagement fournisseurs en faveur de notre politique d'achats responsables

En 2025, nous avons mené une campagne dédiée afin de renforcer l'adhésion de nos fournisseurs à notre politique d'achats responsables. Cette initiative s'est traduite par la diffusion et la signature d'un engagement fournisseur formalisant nos attentes en matière d'éthique, de respect des droits humains, de pratiques sociales et environnementales. Cette campagne nous a permis d'élargir le nombre de fournisseurs engagés et de consolider nos relations partenariales sur des bases responsables et durables. Elle s'inscrit dans une logique d'amélioration continue et de co-responsabilité avec l'ensemble des acteurs de notre chaîne de valeur.

78 %
de nos fournisseurs signataires de notre engagement en faveur de notre politique d'achats responsables



Formation de l'équipe achats prévue en 2026

En 2025, nous avons formalisé la nécessité de renforcer nos compétences sur les enjeux RSE appliqués aux achats. Dans cette optique, nous avons identifié la formation comme un levier clé pour accompagner l'évolution de nos pratiques. Une formation à destination de l'équipe achats (responsable et acheteuse) est programmée en 2026, afin de consolider notre compréhension des achats responsables, d'affiner notre analyse des critères ESG et de mieux intégrer ces dimensions dans nos décisions.

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

Institut Imagine : 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.

Agir pour le Cœur des Femmes : Henner soutient l'association Agir pour le Cœur des Femmes, engagée dans la prévention des maladies cardiovasculaires chez les femmes. À travers des actions de dépistage et de sensibilisation partout en France, l'association contribue à améliorer la prise en charge et à sauver des milliers de vies chaque année.

Institut Curie : Henner est partenaire de l'Institut Curie, acteur de référence dans la lutte contre le cancer, associant centre de recherche, soins et innovation médicale. Plus de 3 700 chercheurs, médecins et soignants y œuvrent quotidiennement pour faire progresser les traitements et accompagner les patients.

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.

Innovation et culture

Chaire de Recherche et d'Enseignement sur les ETI : Henner accompagne la Chaire dédiée aux Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI), visant à promouvoir la recherche, la formation et la diffusion de connaissances sur ces acteurs clés de l'économie. Cette initiative contribue à mieux comprendre leurs enjeux de développement, de gouvernance et de transformation.

Lire sur La Sorgue est un festival littéraire régit 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.

Insertion et solidarité

Parvis Solidaire : Henner est engagé aux côtés de Parvis Solidaire, association qui agit en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité. À travers des actions d'accompagnement, de formation et de solidarité, elle favorise le retour à l'emploi et le renforcement du lien social.

Rêve d'enfance : Henner soutient l'association Rêve d'Enfance, qui œuvre pour améliorer le quotidien des enfants malades ou en situation de fragilité. À travers la réalisation de rêves et l'organisation d'actions solidaires, l'association apporte réconfort, espoir et moments d'évasion aux jeunes bénéficiaires et à leurs familles.

Restauration des écosystèmes marins

Henner poursuit son engagement aux côtés de Tēnaka, 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, Tēnaka 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.



5 200 palétuviers plantés



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 promouvons 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.

Nous sommes persuadés que le télétravail permet un meilleur équilibre vie professionnelle/vie personnelle, c'est pour cela que **notre accord autorise 2 jours par semaine** et **un troisième jour pour certaines situations** (proche aidant, reconnaissance RQTH, future maternité).

Sur 1 508 salariés en France en 2025,
79 %
ont déjà fait du télétravail

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

Notre programme Well Being @Henner

En 2025 nous avons poursuivi la structuration de notre programme sur les thématiques prioritaires définies conjointement par notre Direction Santé et notre Direction RH. Il repose sur 4 thématiques.

Risques cardiovasculaires	**Webinaires de sensibilisation** - Facteurs de risques cardiovasculaires - Alimentation saine - Sevrage tabagique **Consultations individuelles** - Nutritionniste - Tabacologue
Troubles musculo-squelettiques (TMS)	• 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	• Initiation de la démarche visant à proposer le service d’aide au diagnostic de l’endométriose. • Webinaire de sensibilisation sur les thèmes de la santé des femmes et de la charge mentale.
Risques Psychosociaux	**Webinaires** - Gestion du stress au travail - Résilience et santé mentale - Troubles du sommeil

Programme *Well Being @Henner* 2025 dédié à nos collaborateurs

78
Consultations avec un nutritionniste

18
webinaires consacrés à la sensibilisation à la santé et à la sécurité

252
Consultations d’ostéopathie

141
collaborateurs vaccinés

166
consultations de dépistage du cancer cutané

40
Consultations avec un tabacologue



Indice de satisfaction des participants 2025

4,8/5

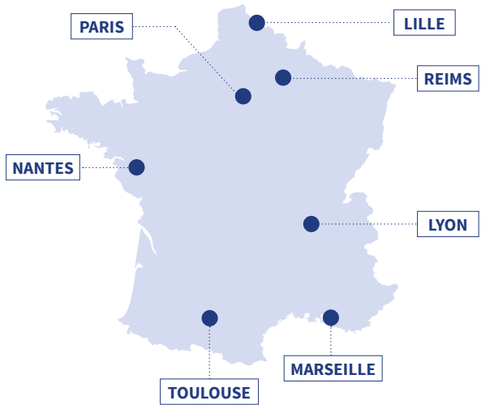
Webinaire dans le cadre d’Octobre Rose (prévention du cancer du sein)

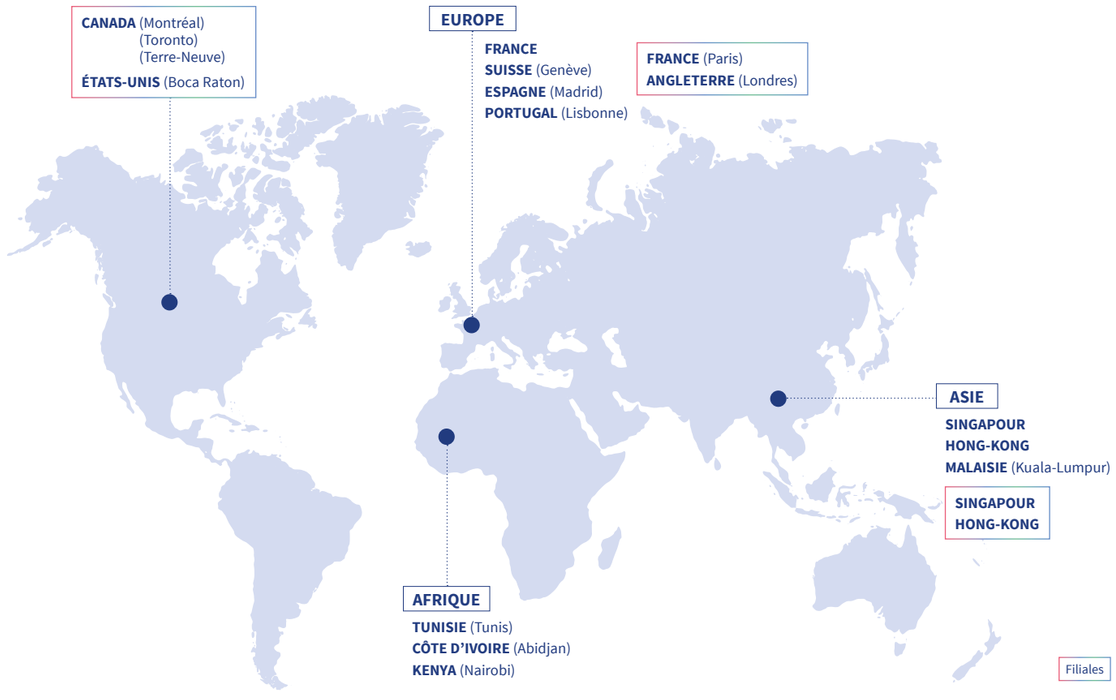
Webinaire dans le cadre de Movember (prévention du cancer de la prostate)

Ancrage local et croissance

Nous poursuivons notre développement en conciliant croissance économique et engagement territorial.
À Nantes, cette dynamique s'est traduite par le regroupement de nos collaborateurs au sein de nouveaux locaux adaptés à l'évolution de nos effectifs et à nos perspectives de croissance. En choisissant de rester implanté dans le bassin nantais, nous réaffirmons notre attachement aux territoires et notre volonté de contribuer durablement à leur vitalité économique et à l'emploi local.

Parallèlement, l'obtention de nouveaux marchés majeurs témoigne de la solidité de notre modèle et de la confiance renouvelée de nos clients. Ces développements soutiennent la création de valeur et favorisent l'émergence de nouvelles opportunités d'emploi, notamment en région, renforçant ainsi notre impact positif sur les écosystèmes locaux.





Soutien des proches aidants

Proposer des réponses organisationnelles.

4 h/semaine
estimation moyenne du temps gagné hebdomadairement par les collaborateurs Henner en situation d'aidance et qui ont bénéficié du dispositif d'accompagnement dédié

Cette année encore
100 %
des collaborateurs Henner aidants ont exprimé un niveau de satisfaction du service mis en place pour les accompagner de "bon" ou "très bon"

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.

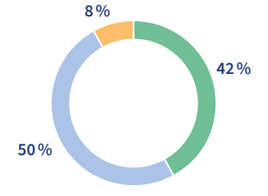
Ces constats nous ont conduit à pérenniser, dans nos accords d'entreprises, un dispositif pour les collaborateurs reconnus comme proches aidants. Ce dispositif offre des mesures d'aménagement du temps de travail et de congés supplémentaires (dispositif Henner).

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.

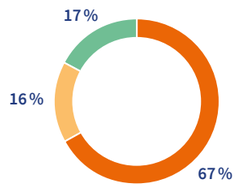
Bilan 2025 : l'âge moyen des salariés aidants est de 54 ans et 58 % des aidants sont des femmes.

Niveaux d'accompagnement



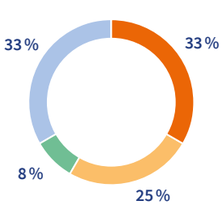
- Informations/conseils personnalisés
- Informations/conseils personnalisés et recherche prestataires
- Prise en charge complète avec coordination de services

Niveaux de fragilité



- Grand âge
- Maladie
- Handicap

Typologie des Aidés



- Parents
- Salarié Henner
- Beaux-parents
- Enfants

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.

Tous nos nouveaux gestionnaires accompagnés dès leur prise de poste

L'ensemble des nouveaux gestionnaires intègre **un parcours de développement dédié** dès son arrivée au sein du Groupe, **garantissant une montée en compétences progressive, homogène et adaptée** aux exigences du métier. En 2025, ce dispositif a représenté 17 022 heures de formation, illustrant l'investissement significatif consacré au développement des compétences. Déployé sur plusieurs jours, ce programme est conçu sur mesure pour chaque site tout en s'appuyant sur un socle commun partagé. Il couvre notamment des thématiques clés telles que la compréhension du compte cotisant, la gestion des contrats ou encore la relation client, contribuant ainsi au renforcement de l'expertise technique et de la qualité de service. Afin d'accompagner durablement le développement professionnel de nos collaborateurs, **ce parcours de développement s'inscrit dans un dispositif global de formation combinant présentiel et distanciel, favorisant à la fois l'accessibilité des apprentissages et leur efficacité pédagogique.** En complément du développement des compétences, **Henner a structuré depuis 2024 un parcours de carrière dédié aux gestionnaires en charge des contrats santé, prévoyance et garantie obsèques sur le périmètre métropole.** Ce dispositif concerne 43 % de notre effectif total et vise à offrir des perspectives d'évolution claires et transparentes.

100 %
de nos nouveaux gestionnaires accompagnés dès leur prise de poste

En 2025, 54 % des collaborateurs concernés ont bénéficié d'une évolution dans le cadre de ce parcours, témoignant de notre volonté de reconnaître les compétences acquises, de favoriser la mobilité interne et de soutenir l'évolution professionnelle de nos collaborateurs.

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

1. ATTIRER DES TALENTS & FIDÉLISER NOS COLLABORATEURS
2. RENFORCER & DÉVELOPPER L'EXPERTISE MÉTIER DES ÉQUIPES
3. ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS ET LES MANAGERS DANS L'ÉVOLUTION DES ATTENTES VIS-À-VIS DU TRAVAIL

	2023	2024	2025
Nombre d'heures de formation dispensées	32 416	32 829	30 430
Nombre de collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année	1 499	1 829	1 431
Pourcentage de collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année	NC	88 %	53,17 %

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. 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	2025
Nombre de connexions à Henner Digital Learning	21 138	31 776	19 058
Nombre total d'heures passées sur la plateforme Henner Digital Learning	14 176	17 789	10 143
Temps moyen (en heures) passé sur Henner Digital Learning	7,5	8,7	5

Culture d'entreprise

Cultiver une expérience collaborateur porteuse de sens grâce à une culture partagée.

Nous considérons que la culture d'entreprise est un levier essentiel de cohésion, d'engagement et de performance collective. Elle donne du sens à l'action, favorise la coopération et renforce le sentiment d'appartenance autour d'un projet commun.

Cette culture s'incarne à travers notre signature "Here to Care", qui traduit notre volonté de prendre soin de nos clients comme de nos collaborateurs. Elle repose sur des valeurs partagées qui guident nos comportements et nos décisions au quotidien.

La cooptation constitue l'une des illustrations concrètes de cette culture. En recommandant Henner à leur réseau, nos collaborateurs témoignent de leur engagement et contribuent à attirer des talents susceptibles d'adhérer à nos valeurs et à notre vision du service. Il ne s'agit pas de recruter des profils identiques et conduire à l'uniformité, mais des personnes capables de s'inscrire dans un socle commun de valeurs tout en apportant leur singularité.

Nous sommes convaincus que la diversité des parcours, des expériences, des générations et des points de vue constitue une richesse essentielle. **C'est cette diversité qui nourrit l'innovation, l'intelligence collective et notre capacité à répondre aux besoins de nos parties prenantes.**

Notre ambition est ainsi de conjuguer un fort sentiment d'appartenance avec une réelle ouverture à la diversité, afin d'offrir à chacun une expérience collaborateur porteuse de sens et fidèle à notre mission.

Les principaux évènements qui rythment la vie du collaborateur :

Onboarding des collaborateurs
Dès leur arrivée, les nouveaux collaborateurs bénéficient d'un parcours d'intégration structuré. Les équipes des Ressources Humaines leur présentent l'entreprise, ses activités et sa culture, ainsi que l'ensemble des dispositifs mis à leur disposition, afin de faciliter leur prise de poste, favoriser leur engagement et accompagner leur intégration au sein du Groupe.

Séminaires par direction
À l'initiative des différentes directions du Groupe, des séminaires sont régulièrement organisés afin de réunir les équipes autour des enjeux, priorités et projets propres à chaque métier. Ces temps d'échange permettent de partager les orientations stratégiques, de renforcer la collaboration entre collaborateurs et de favoriser la cohésion des équipes. Organisés dans un cadre propice au dialogue et à la réflexion collective, ces séminaires contribuent également à valoriser les réussites, à développer l'intelligence collective et à renforcer le sentiment d'appartenance au sein du Groupe.

Soirée des collaborateurs
Henner organise chaque année une soirée dédiée à ses collaborateurs situés en métropole, réunis en juin dans un cadre convivial autour d'un thème fédérateur. Cet événement constitue un moment privilégié de partage et de cohésion, favorisant les échanges entre équipes et renforçant le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Au cours de cet événement, une cérémonie met l'honneur une trentaine de collaborateurs travaillant sur l'ensemble de nos sites (France et international) grâce à la remise d'un Henner d'excellence qui récompense leur travail, attitude ainsi que leurs valeurs humaines et professionnelles.

539
onboarding alternants compris

987
participants à la soirée des collaborateurs 2025

Journée d'intégration : Henner 360
Henner propose à ses collaborateurs une journée immersive "Henner 360", dédiée à la découverte du Groupe dans sa globalité. À cette occasion, des intervenants issus des équipes opérationnelles présentent leurs activités et expertises, offrant une vision transverse de l'entreprise. Ce dispositif vise à renforcer la compréhension des métiers, à favoriser les échanges et à accompagner la poursuite de l'intégration des collaborateurs.

PROGRAMME HENNER 360

- 9h45 - 10h00 — Accueil
- 10h00 - 10h45 — Introduction par le Président Directeur Général
- 10h45 - 11h00 — Photo de Groupe
- 11h00 - 12h30 — Présentation des activités du Groupe (Partie 1)
- 12h30 - 13h15 — Déjeuner
- 13h45 - 14h45 — Énergiser
- 14h45 - 15h15 — Présentation des activités du Groupe (Partie 2)
- 15h15 - 15h45 — Atelier RSE
- 15h45 - 16h00 — Atelier Marque Employeur

CONCLUSION



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.



Promouvoir un collectif inclusif, c'est permettre à chacun de donner le meilleur de lui-même dans un cadre de confiance et de respect mutuel. C'est cette ambition qui guide notre action au quotidien et qui fait de Henner une entreprise responsable, engagée et tournée vers l'avenir.

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 97/100 en 2025 (publication 2026). 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.

75 %
de femmes dans les effectifs du Groupe Henner

75 %
des cadres dirigeants (managers leaders) sont des femmes

INDEX D'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE 97/100

Ci-dessous le détail de cet index :

37/40	20/20	15/15	15/15	10/10
Écart de rémunération	Écart d'augmentation individuelle	Écart de promotions	Pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité	Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations

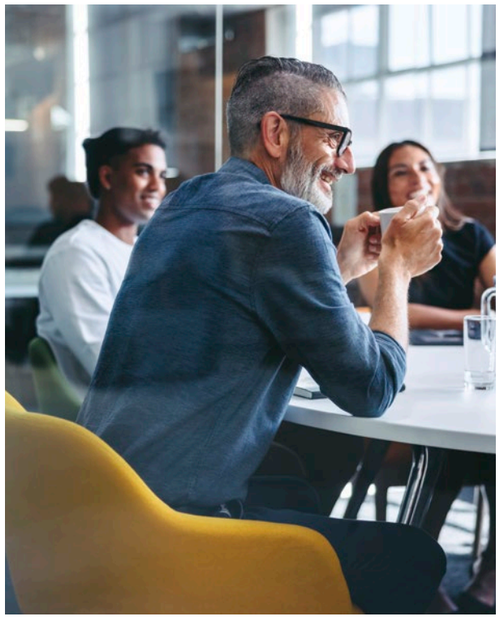
Handicap

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

Renforcer notre engagement en faveur de l'inclusion et de la reconnaissance du handicap

Chaque année, nous réaffirmons notre engagement en faveur de l'inclusion et de la reconnaissance de la qualité de travailleurs en situation de handicap.

Notre politique est pilotée, structurée et animée par une équipe, en lien étroit avec les équipes RH de proximité. Cette organisation renforcée nous permet de consolider notre démarche, d'en assurer un suivi rigoureux et d'adapter en continu nos pratiques afin de garantir un environnement de travail accessible, bienveillant et respectueux.



En 2025, nous avons poursuivi nos actions autour de deux objectifs principaux :

- Encourager nos collaborateurs à identifier, dans leurs propres situations, des difficultés pouvant relever du statut de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). Nous sommes particulièrement fiers, en 2025, d'avoir franchi le seuil légal du taux d'emploi de collaborateurs en situation de handicap (RQTH). Cette avancée témoigne de l'engagement concret de l'entreprise en faveur d'une politique inclusive et durable.
- Sensibiliser l'ensemble de nos équipes à la diversité des situations de handicap et démontrer concrètement notre capacité à les intégrer durablement au sein de nos activités.

	2022	2023	2024	2025
Taux d'emploi de travailleurs reconnus travailleurs handicapés (RQTH)	3,10 %	3,97 %	4,92 %	6,27 %
Nombre de postes de travail aménagés	5	2	19	19

6,27 %
Taux d'emploi de travailleurs reconnus travailleurs handicapés (RQTH) en 2025

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 2025 à la **Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)**, proposant une animation par jour sur le thème du handicap, et avons reconduit le dispositif **"DuoDay"**, pour la quatrième 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.

Toujours dans le cadre de la SEEPH, un webinaire d'information dédié à notre politique handicap a été organisé à destination de l'ensemble des collaborateurs. **Cet événement a permis de rappeler les engagements de l'entreprise en faveur de l'inclusion et de présenter les dispositifs existants pour accompagner les salariés concernés.** Il a également donné la parole à plusieurs collaborateurs disposant d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), dont les témoignages ont contribué à illustrer concrètement les enjeux liés au handicap en milieu professionnel, tout en favorisant la levée des stéréotypes et l'encouragement à la déclaration.



DuoDay 2025



Une formation spécifique a été déployée à destination des managers afin de renforcer leur rôle dans la promotion d'un environnement de travail inclusif. Cette formation aborde les fondamentaux du handicap au travail, les obligations réglementaires, ainsi que les bonnes pratiques en matière de management inclusif. Elle vise à outiller les managers pour mieux accompagner leurs équipes, adapter les situations de travail lorsque nécessaire et favoriser l'intégration et le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap.

Enfin, des actions de sensibilisation de proximité ont été menées sur le site de Neuilly, notamment à travers **l'organisation de petits-déjeuners solidaires** animés par des travailleurs en situation de handicap. Ces moments d'échange conviviaux ont permis de créer du lien entre les équipes tout en mettant en lumière les compétences et le savoir-faire de ces intervenants. **Ils participent pleinement à la diffusion d'une culture inclusive au sein de l'entreprise et à la valorisation de l'emploi des personnes en situation de handicap.**

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.

2025
79.1
/100
ChooseMyCompany
TRAINEES SCORE®
France

Taux de participation
72,4 %
min : 50 %

Note globale
(moyenne des questions à étoiles)
4,09/5
min : 3,82/5

Taux de recommandation
(% d'opinion favorable de la question de recommandation)
92,1 %
min : 75 %



Parcours Alter'Henner

En 2025, 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.

RECRUTEMENT

PHASE D'INTÉGRATION
SEPTEMBRE – NOVEMBRE
- Journée d'intégration
- Buddy programme
- 1er entretien RH

- Programme Ambassadeurs Écoles
- Événementiel Nouvel An
- Suivi des buddies

PHASE D'ACCOMPAGNEMENT
DÉCEMBRE – JANVIER

- Entretien annuel d'évaluation

PHASE D'ÉVALUATION
FÉVRIER - AVRIL
- Évènementiel Happy Trainee
- Comités Carrières

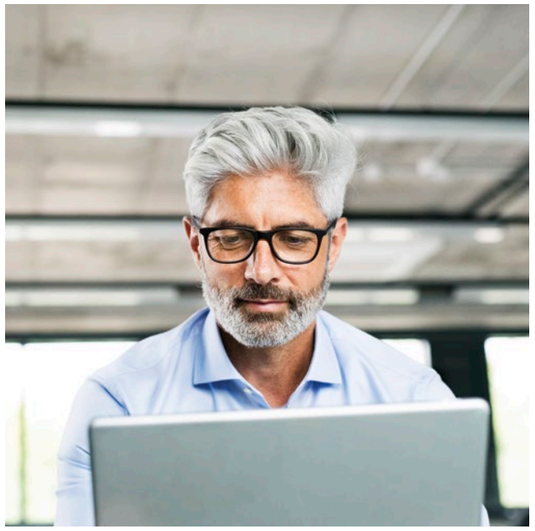
PHASE DE TRANSFORMATION
MAI - JUIN
- Entretien de transformation
- Atelier marketing de soi

75
alternants et stagiaires ont reçu une proposition d'embauche en 2025 au terme de leur expérience chez Henner. Parallèlement, 36 % ont été recrutés dans nos effectifs en CDI ou CDD à l'issue de leurs études.

PROPOSITION DE CONTRAT
RECHERCHE D'EMPLOI
POURSUITE D'ÉTUDES

Engagement 50+

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



Inclusion des seniors – Club Landoy

Dans le cadre de son engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion, notamment en matière d'âge, Henner s'implique activement au sein du Club Landoy, un collectif d'entreprises engagé pour valoriser la place des collaborateurs de 50 ans et plus dans le monde du travail. Cette démarche s'inscrit dans la volonté du Groupe de promouvoir une gestion inclusive des parcours professionnels, en reconnaissant la richesse que représentent l'expérience, l'expertise et les compétences acquises tout au long de la carrière. À travers sa participation aux travaux du Club Landoy, Henner contribue aux réflexions collectives visant à faire évoluer les pratiques en entreprise, notamment sur les enjeux de maintien dans l'emploi, d'employabilité, de formation continue et de transmission des savoirs entre générations.

Au-delà de cet engagement, Henner a également participé à l'élaboration du guide des bonnes pratiques porté par le Club Landoy, apportant son retour d'expérience et contribuant à la formalisation de recommandations concrètes à destination des entreprises. Cette contribution illustre la volonté du Groupe de s'inscrire dans une démarche collaborative et structurante, au service d'une transformation durable des organisations. En valorisant les parcours longs et en favorisant les dynamiques intergénérationnelles, Henner réaffirme sa conviction que la diversité des âges constitue un levier de performance, d'innovation et de cohésion sociale.

ENGAGEMENTS POUR LES 50 ANS

	2023	2024	2025
Taux d'emploi des personnes de plus de 50 ans	15,20 %	15 %	15,19 %
Taux de recrutement des collaborateurs de plus de 50 ans	3,80 %	7,70 %	6,31 %
Taux de participation à une formation des personnes de plus de 50 ans	15 %	15,40 %	En cours
Taux de mobilité des collaborateurs de plus de 50 ans	8 %	6,40 %	12,10 %

Dialogue social

OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

NOTRE ENGAGEMENT

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

Les 26 collaborateurs qui composent le Comité Social et Economique (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.

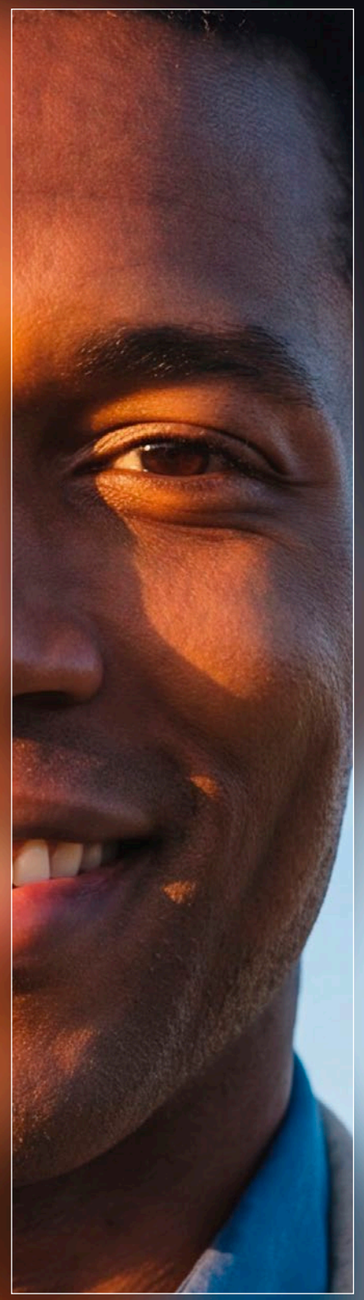
Pour accompagner les membres élus du CSE dans leurs missions, des représentants de proximité relaient et appuient toutes les questions individuelles ou collectives des collaborateurs de chaque site en France.

Le Groupe dispose également d'une instance représentative du personnel en Tunisie. La Commission Consultative d'Entreprise (CCE) est composée de 6 membres, dont 3 titulaires et 3 suppléants. Elle se réunit chaque trimestre afin d'échanger sur les projets de règlement, de formuler des recommandations et de proposer des programmes visant à prévenir les risques professionnels et à contribuer à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs.

88 %
d'employés couverts par des conventions collectives et représentés par des représentants des employés officiellement élus



* 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.



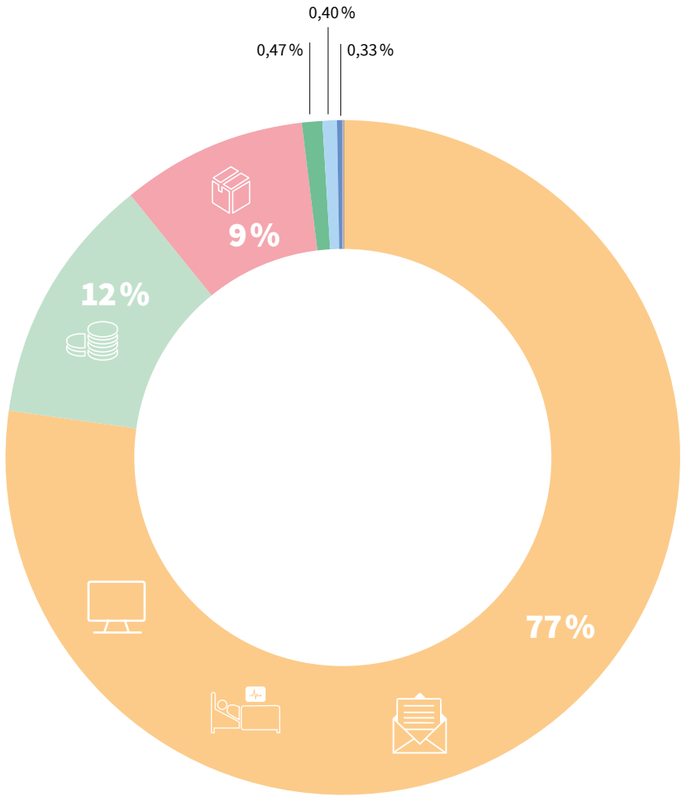
Bilan carbone

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.

Total des émissions
416 747 tCO_2e

- **Utilisation(1)** 321,5 K tCO_2e
- **Finances** 50,3 K tCO_2e
- **Intrants(2)** 39,5 K tCO_2e
- **Frêt** 2 K tCO_2e
- **Déplacements** 1,7 K tCO_2e
- **Immobilisations** 1,4 K tCO_2e
- **Énergie** 182 tCO_2e
- **Hors énergie** 124 tCO_2e
- **Déchets directs** 124 tCO_2e



(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 %.

* 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 réalisé en 2023, nous a permis d'identifier quatre axes de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre.

1. **• Le poste Utilisations, qui représente le cœur de notre activité**
   77 % du bilan complet
   Total des émissions des Utilisations : 321 532 tCO_2
2. **• Le poste Finances, qui représente nos placements financiers**
   12 % du bilan complet
   Total des émissions des Finances : 50 270 tCO_2
3. **• Le fonctionnement de nos infrastructures internes qui regroupent les émissions liées à notre scope 1 et notre scope 2**
   0,3 % du bilan complet
   Total des émissions de nos infrastructures de fonctionnement : 1 331,7 tCO_2e
   2,96 % du bilan
   en excluant les postes les plus conséquents
4. **• Le Numérique, qui comprend les émissions liées à notre parc informatique et la consommation énergétique liée à l'utilisation de nos services**
   0,2 % du bilan complet
   Total des émissions de notre activité informatique : 846 tCO_2
   1,88 % du bilan
   en excluant les deux postes les plus conséquents : Utilisations et Finances

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.

Dans le cadre du suivi de notre bilan carbone, nous avons mis en place une gouvernance dédiée reposant sur un binôme composé d'un membre de la Direction des Systèmes d'information et d'un membre de l'équipe Responsabilité Sociétale et Environnementale, chargé de piloter, suivre et valider les actions engagées. Les mesures définies ont été validées et sont en cours de déploiement. Parmi les axes prioritaires, une attention particulière est portée aux transports, avec des initiatives visant à encourager l'utilisation de modes de déplacement plus durables auprès des collaborateurs. Par ailleurs, le Groupe poursuit l'application rigoureuse de sa politique voyages, contribuant ainsi à la maîtrise de son empreinte carbone et à l'inscription de ses activités dans une trajectoire plus responsable.
Notre prochain bilan carbone sera réalisé l'an prochain.

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.

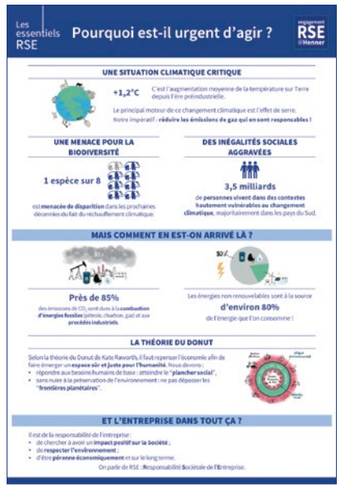
MATÉRIALITÉ D'IMPACT, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

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 parvenions 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.


Les essentiels RSE — Pourquoi est-il urgent d'agir ? — engagement RSE Henner

UNE SITUATION CLIMATIQUE CRITIQUE

+1,2°C C'est l'augmentation moyenne de la température sur Terre depuis l'ère préindustrielle.

Le principal moteur de ce changement climatique est l'effet de serre. Notre impératif : réduire les émissions de gaz qui en sont responsables !

UNE MENACE POUR LA BIODIVERSITÉ

1 espèce sur 8 est menacée de disparition dans les prochaines décennies du fait du réchauffement climatique.

DES INÉGALITÉS SOCIALES AGGRAVÉES

3,5 milliards de personnes vivent dans des contextes hautement vulnérables au changement climatique, majoritairement dans les pays du Sud.

MAIS COMMENT EN EST-ON ARRIVÉ LÀ ?

Près de 85% des émissions de CO_2 sont dues à la combustion d'énergies fossiles (pétrole, charbon, gaz) et aux procédés industriels.

Les énergies non renouvelables sont à la source d'environ 80% de l'énergie que l'on consomme !

LA THÉORIE DU DONUT

Selon la théorie du Donut de Kate Raworth, il faut repenser l'économie afin de faire émerger un espace sûr et juste pour l'humanité. Nous devons :
- répondre aux besoins humains de base : atteindre le "plancher social",
- sans nuire à la préservation de l'environnement : ne pas dépasser les "frontières planétaires".

ET L'ENTREPRISE DANS TOUT ÇA ?

Il est de la responsabilité de l'entreprise :
- de chercher à avoir un impact positif sur la Société ;
- de respecter l'environnement ;
- d'être pérenne économiquement et sur le long terme.

On parle de RSE : Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Ateliers Bilan Carbone

En 2025 nous avons souhaité poursuivre la sensibilisation auprès de nos collaborateurs. À cet effet, nous avons continué les ateliers leur permettant de calculer leur empreinte carbone personnelle grâce au calculateur carbone du site NosGestesClimat élaboré par l'ADEME, Agence de la Transition Écologique nationale.
Pour rappel, 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. Au total, 94 collaborateurs ont participé à cette campagne de sensibilisation.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

ADEME — AGENCE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

NOS GESTES CLIMAT

Catégories permettant d'organiser le calcul de son empreinte carbone

Transport | Alimentation | Logement & Énergie | Consommation

Il existe plusieurs calculateurs d'empreinte individuelle, aujourd'hui nous utilisons celui produit par l'ADEME.

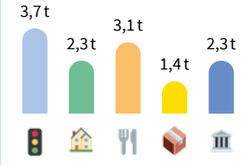
* Agence de la Transition Écologique Nationale

Résultats de campagne

94
Simulations terminées

8,2 t CO_2e/an
Empreinte carbone moyenne

6 060 litres/jour
Empreinte eau moyenne



Moyenne du Groupe par catégorie

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 :

La dématérialisation de nos services, qui permet de diminuer les biens matériels produits par notre activité.

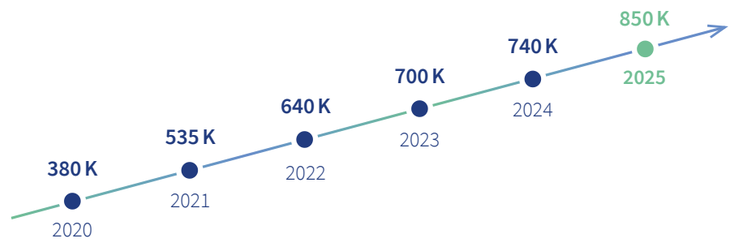
Notre engagement en matière de numérique responsable, qui porte une attention particulière au cycle de vie du matériel informatique.

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.

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	2025
Nombre d'imprimantes	72	60	54	46
Taux de réduction annuel du nombre d'impressions	- 2 %	- 29 %	- 28 %	- 8 %

Réemployer

Focus Nantes Les Salorges

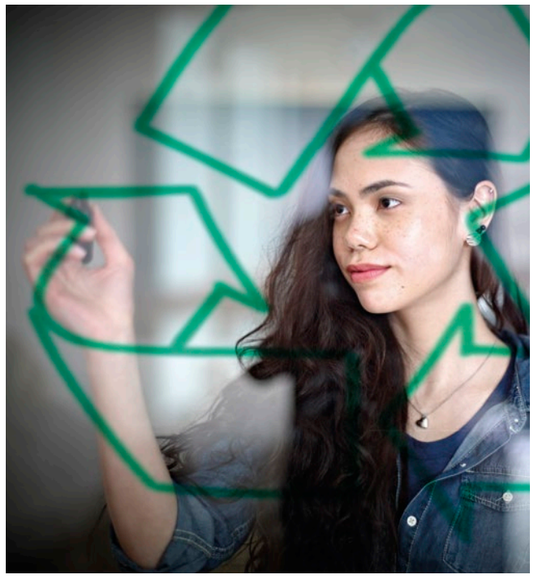
Le site de Nantes, premier site en région du Groupe Henner, a été créé en 1990. Avec 4 collaborateurs présents à sa création, le site atteint aujourd'hui un effectif de plus de 400 collaborateurs répartis sur différents périmètres : gestion Santé et Prévoyance et de fonctions supports (Finances, Services Généraux et Ressources Humaines), de fonctions commerciales, de fonctions en lien avec la performance opérationnelle (ATC, AMCO, Formation et Pilotage).

Dans le cadre de son déménagement prévu en 2026, une large partie du mobilier a été réemployée (sièges, tables, certains postes de travail), et les achats de mobilier neuf privilégient des productions européennes responsables, évaluées avec un très bon scoring RSE.

Plus de **550** éléments de mobilier ont été réutilisés dans le cadre du projet des Salorges



© Photo Fred Grée



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.

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	2023	2024	2025
% du total des sites disposant d'une certification éthique	2-26	8-10-12-16	Fr + Inter	na	86 %	na
% du total des sites évalués ou audités en interne sur une question spécifique d'éthique des affaires	2-26	16	Fr + Inter	na	86 %	na
% 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	na	85,02 %	92,94 %
% 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	na	82,77 %	92,56 %
% 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	na	85,07 %	93,07 %
% 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	90,55 %	92,52 %
% 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	79,17 %	93,04 %
% 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	94,44 %	100 %

Sécurité de l'information

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "Sécurité des Informations"	418	4-8-10-12-16	Fr + Inter	78,43 %	83,97 %	92,30 %
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "Règlement Général de Protection des Données"	418	16	Fr + Inter	77,53 %	85,84 %	92,24 %
% de collaborateurs ayant suivi le module de formation "Confidentialité des données de santé"	418	4-8-10-12-16	Fr + Inter	77,75 %	85,95 %	92,88 %

*na = non applicable

Sociétal

Accès aux soins

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
Nombre de partenaires de santé présents dans notre réseau de soins	/	3	Fr + Inter	1,8 million	1,8 million	1,8 million
Nombre de pays couverts par notre réseau de soins	/	3-16	Fr + Inter	185	185	185
Taux de satisfaction des assurés	416-1	3	Fr + Inter	99 %	99 %	93 %

Social

Conditions de travail

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
% 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	87,40 %	87,60 %	88,42 %

Santé et sécurité

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
% 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 %	77,80 %	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	440	487	496

Gestion des carrières et formation

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
Budget formation en pourcentage de la masse salariale	404-2	4-8-10	Fr + Inter	5,23 %	5,80 %	5,83 %
% de collaborateurs ayant suivi au moins une formation sur l'année	404-1	4	Fr + Inter	na	88 %	53,17 %
Nombre d'heures de formation dispensées	404-1	4-8-10	Fr + Inter	32 416	32 829	30 480
Nombre moyen d'heures de formation par employé	404-1	4-8-10	Fr + Inter	22	17,50	21
Nombre de connexions à la plateforme Henner Digital Learning	404-2	4-8-10	Fr + Inter	21 138	31 776	19 058
Nombre d'heures passées sur la plateforme Henner Digital Learning	404-2	4-8-10	Fr + Inter	14 176	17 789	10 143
Temps moyen en heure passé sur la plateforme Henner Digital Learning	404-2	4-8-10	Fr + Inter	7.5	8.7	5
% 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	80,44 %	76 %	93,34 %
Nombre de nouveaux managers ayant participé au parcours de formation "Manager@Henner"	404-2	4	Fr + Inter	168	150	113
Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une évolution dans le cadre du parcours gestionnaire (*périmètre Opérations France)	404-2	4-8	Fr + Inter	na	68 %	54 %
Taux de cooptation sur la totalité des recrutements effectués dans l'année	401-1	8	Fr + Inter	20 %	17 %	8 %

Social (suite)

Égalité professionnelle

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
Index d'égalité professionnelle (score)	405-1	5-8-10-16	Fr + Inter	98/100	98/100	97/100

Diversité, équité, inclusion

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
Taux d'emploi de collaborateurs en situation de handicap (RQTH)	405-1	8-10-16	Fr + Inter	3,97 %	4,92 %	6,27 %
Nombre de postes de travail aménagés	403-6	8-10-16	Fr + Inter	2	19	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	51,38 %	92 %
Taux d'emploi des personnes de plus de 50 ans	405-1	8-10	Fr + Inter	15,20 %	15 %	15,29 %
Taux de recrutement des collaborateurs de plus de 50 ans	401-1	8-10-16	Fr + Inter	3,80 %	7,70 %	6,31 %
Taux de participation à une formation des personnes de plus de 50 ans	404-1	4-8-10	Fr + Inter	15 %	15,40 %	12,03 %
Taux de mobilité des collaborateurs de plus de 50 ans	404-1	/	Fr + Inter	8 %	6,50 %	12,10 %
Nombre de contrats d'alternance	404-1	4-8-10	Fr + Inter	130	67	75
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	15 %	17 %	36 %
Note de satisfaction Happy Trainee	/	4-8	Fr + Inter	71,6/100	79,1/100	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	2023	2024	2025
% 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	87 %	86 %	87 %

*na = non applicable

Environnemental

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
GES total (tCO_2e)	305	13	France	416,7 K	na	na
GES scope 1 (tCO_2e)	305-1	13	France	425,1	na	na
GES scope 2 (tCO_2e)	305-2	13	France	67,1	na	na
GES scope 3 (tCO_2e)	305-3	13	France	366 K	na	na
GES scope 3 aval (tCO_2e)	305-3	13	France	323,5 K	na	na
GES scope 3 amont (tCO_2e)	305-3	13	France	50,5 K	na	na

Consommation d'énergie

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
Consommation totale d'électricité (kwh)	302-1	12-13	France	1 652 667	1 726 175	1 781 145
Consommation totale d'énergie renouvelable (kwh)	302-1	7-13	France	0	0	0

Transport/Mobilité

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
Nombre de collaborateurs bénéficiaires du forfait mobilités durables	305-5	3-11-12-13	Fr + Inter	37	45	54
Taux de collaborateurs du site de Tunis utilisateurs du service navette de transport en commun	305-5	3-11-12-13	Inter	70 %	85 %	84 %
Part de véhicules électriques/hybrides dans la flotte	305-5	13	France	10 %	26 %	34,8 %

Gestion des déchets

INDICATEURS	REF GRI	REF ODD	Périmètre	2023	2024	2025
Poids total des déchets non dangereux en tonnes (papier, carton)	306-4	6-12-14-15	France	47	40,70	15,30
Poids total de mobilier valorisé (réemployé, rénové ou recyclé)	306-4	6-12-14-15	France	na	46,50	79
Poids total des déchets dangereux en tonnes (matériel informatique)	306-4	6-12-14-15	Fr + Inter	1,47	3,70	0,32
% de matériel informatique détourné des décharges (recyclé selon la norme D3E, vendu ou donné)	306-4	6-12-14-15	Fr + Inter	100 %	100 %	100 %
Nombre d'ordinateurs et écrans donnés à des associations	306-4	4-10-12	Fr + Inter	520	72	46
Poids total de déchets valorisés en tonnes (papier, carton, matériel informatique, mobilier)	306-4	6-12-14-15	Fr + Inter	48,40	95,90	18,08
Nombre d'assurés bénéficiant de la dématérialisation de leur carte affilié	301-1	12	Fr + Inter	700 000	740 000	850 000
% de dématérialisation des cartes affiliés sur le total des cartes	301-1	12	Fr + Inter	60 %	63 %	65 %
Nombre d'imprimantes à disposition des collaborateurs	306-1	6-12-14-15	France	60	54	46
Taux de réduction du nombre d'impressions	306-1	6-12-14-15	France	-29 %	-28 %	-8 %

*na = non applicable

Henner

Here to care

* Here to care : répondre présent à chaque moment

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

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

www.henner.com

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

IMPRIM'VERT

ökö - Crédit photos : GettyImages - H9342/2026 - 07/2026