



Assurances & Prévoyance



GLOBAL COMPACT 2011

Rapport sur les actions de promotions des standards de travail et de l'anti-corruption

FINANCE ET ASSURANCES

SOMMAIRE

GLOBAL COMPACT 2011 - ENGAGEMENT DU PRESIDENT POUR HENNER.....	3
EDITO	3
DROITS DE L'HOMME ET DROITS DU TRAVAIL.....	4
ENVIRONNEMENT	8
LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION.....	11

Période annuelle concernée : Janvier 2011 à Décembre 2011

Ce document décrit les nouvelles actions mises en place pour répondre aux principes du Global Compact. Il fait suite au document initial diffusé fin 2004 ainsi qu'aux documents couvrant la période de Janvier 2007 à Décembre 2010.

Comment rendez-vous disponible votre communication concernant vos progrès aux actionnaires ?

« L'actionnaire est quotidiennement impliqué dans le fonctionnement d' HENNER, en occupant des fonctions de management; il est donc parfaitement informé et impliqué dans le programme du Global Compact et les mesures mises en œuvre. »

I GLOBAL COMPACT 2011 - ENGAGEMENT DU PRESIDENT POUR HENNER

EDITO

Depuis 2003, HENNER s'est engagé à soutenir les 10 principes du Global Compact relatifs aux Droits de l'Homme, aux Droits du Travail et à la protection de l'environnement.

Chaque année, nous maintenons nos efforts pour augmenter les effets positifs de nos actions et comportements, et prendre en considération toutes les voies possibles d'amélioration.

Aujourd'hui, en 2012, à titre personnel, et au nom d' HENNER que je préside, je maintiens mon engagement dans la cause du Global Compact, et demande à tous les collaborateurs d' HENNER de continuer leurs efforts :

- ▶ Pour conserver les bénéfices des actions déjà entreprises,
- ▶ Pour trouver de nouvelles idées constructives, pragmatiques, et applicables.

Pour 2012, l'ensemble des collaborateurs d' HENNER est mobilisé pour déployer et mettre en œuvre la stratégie définie en 2011 pour la décennie à venir.

Cette stratégie conforte notre souhait de conserver l'Homme au cœur de nos actions. Nous engageons une réflexion visant à mieux maîtriser nos consommations et donc notre impact environnemental.

En réitérant notre engagement sur cette Charte, notre Groupe ainsi que les 1 100 salariés qui le constituent, s'engagent résolument par leurs actions au quotidien, la Charte interne, et nos Valeurs, à soutenir les 10 principes du Global Compact.

C'est donc pour le Groupe que je préside un engagement sans réserve.

Charles Robinet-Duffo
Président Directeur Général d'HENNER

ACTIONS MENEES SUR LA PERIODE 2011 (TEXTE ENCADRE) :

► Promouvoir l'accès à des soins médicaux de qualité à chaque assuré

Pour mémoire, le développement du réseau médical d' HENNER - GMC a été particulièrement ciblé sur les pays en voie de développement à partir de 2004, pour les assurés travaillant dans ces pays.

Depuis 2009, la signature d'accords avec des réseaux loco-régionaux a considérablement étendu le réseau. Globalement, le réseau médical d' HENNER - GMC compte aujourd'hui 11 500 prestataires répartis dans 150 pays, hors Etats-Unis, soit une progression de **26,8%** par rapport à 2010.

Pour les Etats-Unis, HENNER - GMC a mis en place un partenariat avec plusieurs correspondants locaux (Olympus Managed Health Care, United Healthcare International), nous donnant accès à des réseaux « PPO » locaux composés de 4 700 hôpitaux et de 724 000 prestataires de soins ambulatoires pour OMHC, et de 4 600 hôpitaux de 500 000 prestataires de soins ambulatoires pour UHI.

Nos assurés peuvent bénéficier auprès de ces professionnels :

- Du tiers-payant hospitalier et ambulatoire,
- D'accords tarifaires limitant les frais restant à leur charge.

Au total, la mise en place des partenariats représente une progression de **32,9%** en ce qui concerne les hôpitaux (9300 contre 7000 en 2010) et une progression de **60,9%** en ce qui concerne les prestataires de soins ambulatoires (724 000 contre 450 000 en 2010).

Pour la seule année 2011, plus de 700 nouveaux accords ont été signés, tant avec des hôpitaux que des centres de soins externes, des pharmaciens, des biologistes et des radiologistes. Aux Etats-Unis, un service de tiers-payant pour la pharmacie a été mis en place avec les 60 000 officines du groupe CVS

L'équipe médicale composée de 4 médecins, 2 chirurgiens-dentistes, un pharmacien et 4 assistantes médicales est maintenue et veille en permanence dans le cadre de dispositifs variés, à ce que nos assurés reçoivent des traitements de qualité conformes au Consensus Médical International, notamment en ce qui concerne les hospitalisations.

Par ailleurs, en 2011, HENNER - GMC a décidé, dans le cadre de sa politique de management par la qualité, d'interroger :

- Un échantillon de prestataires du réseau médical sur la qualité des relations existantes (sur la base d'un échantillon plus représentatif qu'en 2010),

Résultats de cette enquête pour cet échantillon du réseau médical :

- Qualité des échanges entre HENNER - GMC et les prestataires : **85%** de satisfaction,
- Satisfaction des prestataires sur les règlements effectués par HENNER - GMC dans le cadre du tiers-payant : **77%**

Par rapport à 2010, on observe une baisse de -1,6% pour la qualité des échanges entre HENNER – GMC et les prestataires et -3,1% sur la satisfaction des prestataires sur les règlements effectués par HENNER – GMC dans le cadre du Tiers-payant. Des mesures correctives et préventives ont été mises en place afin d'obtenir de meilleurs résultats lors de la prochaine campagne.

► Soutenir et promouvoir la lutte contre le SIDA

Pour rappel, l'action spécifique menée pour lutter contre le SIDA inclut :

- La recherche de prestataires de soins spécialisés proposant des traitements adaptés. **Plus de 350 prestataires identifiés dans le monde,**
- La signature d'accords comportant une coopération médicale et un dispositif de règlement direct des soins. **Plus de 200 accords signés dans 25 pays,**
- Une action pilote qui a permis de promouvoir les tests de dépistage VIH/SIDA dans 6 pays (Burundi, Niger, Kenya, Ouganda, Zambie et Zimbabwe),
- Au sein du Département Médical une équipe qui se consacre au suivi des patients atteints du SIDA (« Case management »), en liaison avec eux et leurs praticiens traitants. Cette action est appuyée sur un expert français de haut niveau qui assiste les médecins conseils d' HENNER,
- La publication d'une Charte dans laquelle HENNER – GMC s'engage vis-à-vis de ses clients mais aussi de ses collaborateurs sur une politique de prévention et de lutte contre le SIDA.

En 2011, HENNER – GMC a continué à amplifier le programme d'accès aux soins et à l'assurance organisée en partenariat avec nos grands clients basés en Amérique du Nord.

HENNER – GMC a également poursuivi l'évaluation médicale des prestataires de soins en simplifiant les critères médicaux pour faciliter ce processus :

- **les prestataires sont désormais évalués sur la base de 40 critères techniques et médicaux intégrant notamment :**
 - Dépistage/conseil,
 - Biologie médicale,
 - Traitements antirétroviraux disponibles,
 - Traitements des maladies opportunistes,
 - Formation des praticiens.

Les capacités en matière de SIDA pédiatrique sont également évaluées.
En 2010, plus de 110 prestataires ont été évalués.

En 2011, HENNER - GMC a continué à évaluer plus de 150 prestataires.

► Promouvoir la gestion de proximité

Dans le cadre de son développement, HENNER – GMC, depuis le 1^{er} janvier 2007 continue son recrutement de collaborateurs locaux à Curitiba (Brésil), Singapour (Thaïlande), Tunis (Tunisie), Nairobi (Kenya).

Ce recrutement de proximité présente plusieurs avantages

- **Pour les salariés :** Etre recrutés par une entreprise qui respecte les Droits de l'Homme et le Droit du Travail. Ainsi, tous les collaborateurs des centres régionaux à l'étranger sont recrutés localement, formés à Paris au siège d' HENNER - GMC et supervisés ensuite par les équipes centrales. Ils bénéficient tous d'une couverture maladie qui est supportée par l'entreprise et qui va au delà des obligations légales des pays concernés, cela dans un souci d'équité avec l'ensemble du personnel d' HENNER - GMC,

- **Pour l'entreprise** : Permettre à nos assurés de bénéficier d'une gestion de proximité, de qualité dans le cadre des spécificités du pays.

En 2011

- L'effectif dans nos **centres régionaux à l'étranger** a évolué de **+ 14,7% (+2,5% en 2010)**.

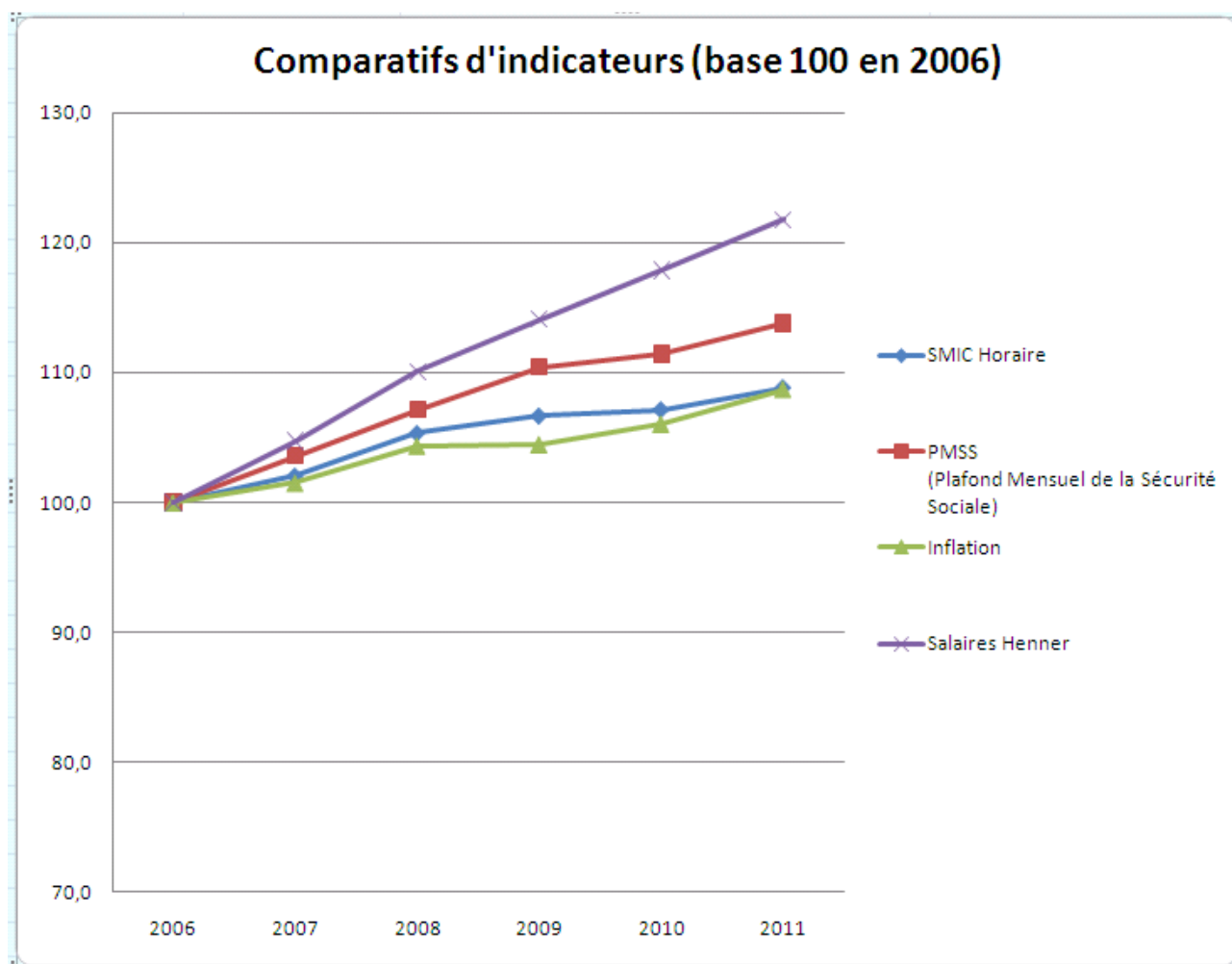
En métropole, HENNER - GMC continue de recruter du personnel, quel que soit leur pays d'origine ou leur culture.

En 2011

- L'effectif pour la **métropole** a évolué de **+ 7,4% (+2,7% en 2010)**.

► Politique salariale

La politique salariale qui s'applique au sein d'HENNER - GMC montre que les salaires progressent mieux que les indices officiels, malgré une conjoncture économique difficile.



**Salaires Henner = augmentation moyenne de l'année*

► Développer, accentuer la démarche de Responsabilité Sociétale

HENNER – GMC s'est engagé dans une démarche de Responsabilité Sociétale qui prend en compte les impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, par un comportement transparent et éthique qui :

- Contribue au développement durable, à la santé et au bien-être de la société,
- Prend en compte les attentes des parties prenantes,
- Respecte les lois en vigueur et est en accord avec les normes internationales de comportement.

A la suite du projet initié en 2009, le Comité de Direction d'HENNER - GMC a décidé de poursuivre son action en 2010, de la reconduire en 2011, et de l'amplifier en matière de Développement Durable et de Responsabilité Sociétale, en nous appuyant sur une plus grande variété des points de vue pour les intégrer à notre stratégie. Des groupes de travail représentatifs des différentes entités et postes de l'entreprise ont participé ainsi à l'élaboration des projets.

Pour mener à bien cette démarche, la Direction Générale a souhaité faire participer activement à ce projet un échantillon représentatif de collaborateurs, tant au niveau national qu'international (cultures et sensibilités différentes).

C'est ainsi que des groupes de travail avaient été constitués pour traiter les thèmes suivants :

- **Pratiques RH en France,**
- **Pratiques RH à l'International,**
- **Pratiques commerciales,**
- **Comportements quotidiens¹ France,**
- **Comportements quotidiens¹ International,**
- **Philanthropie.**

1 Le vocable « comportement quotidien » couvre en particulier les conséquences en termes de gestion des ressources (énergie, eau, papier, encre...) ou d'environnement de l'activité quotidienne.

Au total, **46 actions d'amélioration avaient été proposées par les groupes de travail**. Ces actions sont actuellement en cours de mise en œuvre et sont suivies par le Comité de pilotage.

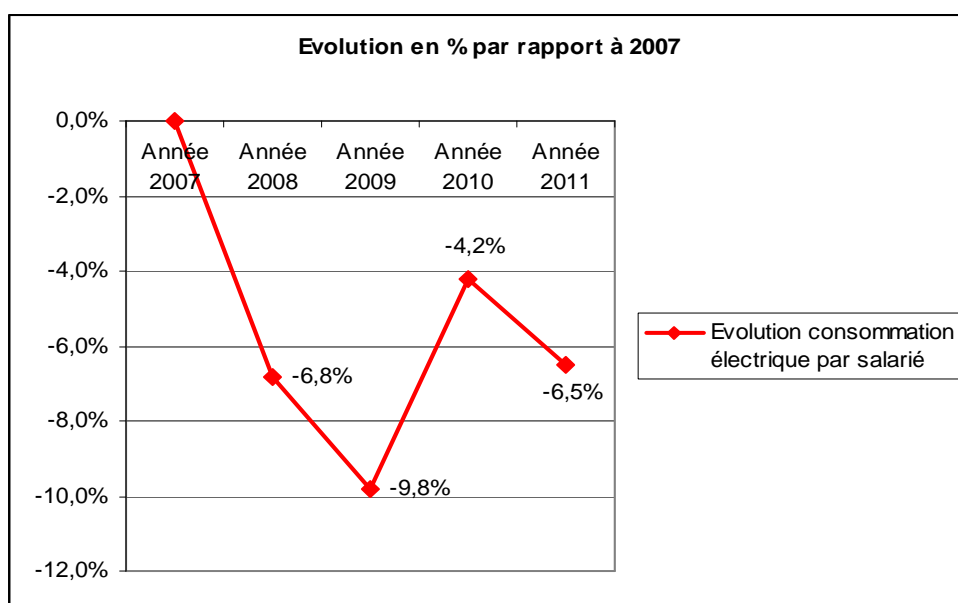
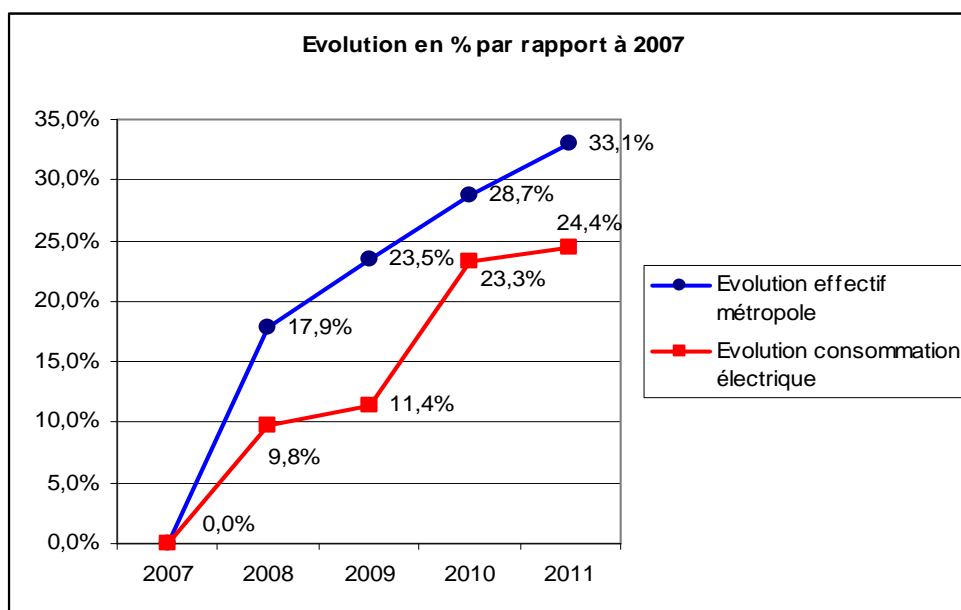
Plusieurs dispositifs ont été mis en place, qui contribuent à préserver l'environnement et à limiter les dépenses d'énergie (cf. Titre III).

En 2011, 62,5% des actions d'améliorations proposées par les groupes de travail ont été mises en place.

CONSOMMATION EN ENERGIE ELECTRIQUE

La politique de maîtrise de la consommation électrique par la mise en place de moyens adaptés s'est avérée efficace ces dernières années.

Résultats obtenus en 2011 (cf. évolution effectif et consommation électrique - en Kwh - pour la métropole).



RECYCLAGE DE TOUS NOS MATERIELS INFORMATIQUES (ECRANS, CLAVIERS, UNITES CENTRALES)

La politique de recyclage des matériels informatiques est systématisée.

Le recyclage est réalisé par une société habilitée et certifiée ISO par Moody Certification (remise d'un certificat).

En 2008, cela a représenté :

- ▶ 3608 kg concernant le traitement de la dépollution des écrans,
- ▶ 7212 kg concernant le traitement des déchets informatiques (UC, imprimantes, ...).

En 2009, cela a représenté :

- ▶ 1397 kg concernant le traitement de la dépollution des écrans,
- ▶ 583 kg concernant le traitement des déchets informatiques (UC, imprimantes, ...).

En 2010, cela a représenté :

- ▶ 590 kg concernant le traitement de la dépollution des écrans,
- ▶ 1060 kg concernant le traitement des déchets informatiques (UC, imprimantes, ...).

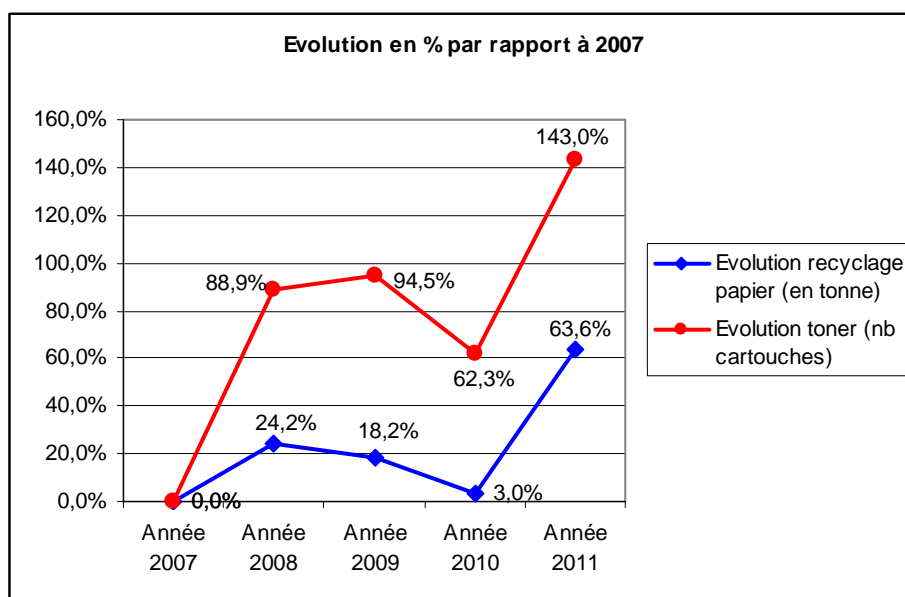
En 2011, cela a représenté :

- ▶ **780 kg concernant le traitement de la dépollution des écrans,**
- ▶ **1332 kg concernant le traitement des déchets informatiques (UC, imprimantes, ...).**

RECYCLAGE DU PAPIER ET CARTOUCHES TONER

Le recyclage du papier utilisé s'accroît en 2011 (emballage, archives, « pilon », ainsi que celui des cartouches toner (imprimantes, photocopies). Dans le cadre de notre politique de recyclage, les résultats obtenus restent significatifs, grâce aux mesures mises en place.

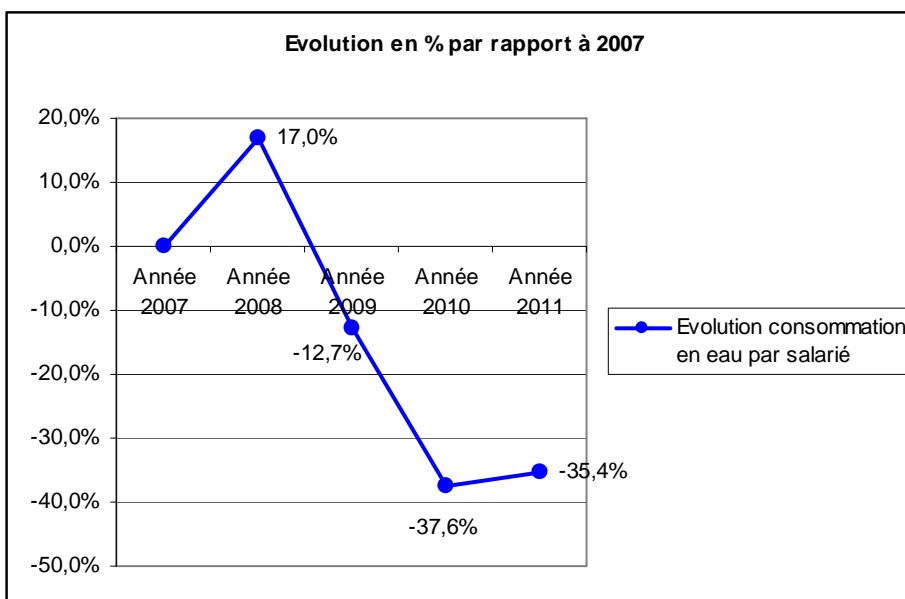
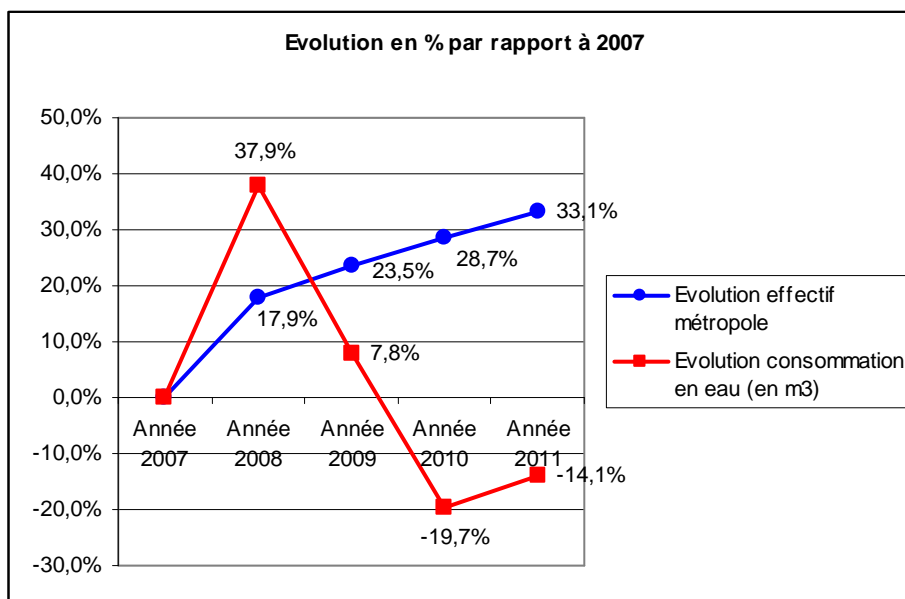
Résultats obtenus en 2011



CONSUMMATION EN EAU

La politique de maîtrise de la consommation en eau par la mise en place de moyens simples et adaptés s'est avérée efficace ces dernières années.

Résultats obtenus en 2011



CONSUMMATION PAPIER

Dans le cadre de la politique de réduction des coûts d'impression, décidée et mise en œuvre en 2010, le parc des imprimantes est à présent constitué principalement de photocopieurs multifonctions (copieur, imprimante, scanner, fax) avec accès sécurisé et paramétrage par défaut des fonctions telles que : recto/verso, noir et blanc, etc.

En 2011, la consommation en nombre de pages a été diminuée de 3,8 millions de pages, soit une baisse de **40,9%**.

IV LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Il s'agit d'agir contre la corruption sous toutes ses formes. Aussi, promouvoir l'accès à des soins médicaux de qualité, c'est également lutter contre les risques d'abus ou de fraude.

Pour ce faire, les actions suivantes ont été engagées :

- ▶ Formation des gestionnaires aux techniques de détection de fraude (fausses factures, vérification de la réalité des soins etc.),
- ▶ Analyse des dossiers par le département médical,
- ▶ Constitution d'un Comité de pilotage qui statue sur les cas détectés,
- ▶ Procédures formalisées décrivant le rôle et les responsabilités des gestionnaires, de l'audit interne et du département médical,
- ▶ Reporting auprès des clients et porteurs du risque pour actions disciplinaires ou judiciaires.

Les dossiers analysés évoluent :

- ▶ **En 2007**, sur un rythme d'environ 40 cas par mois, sur lesquels sont objectivés de 2 à 5 cas de fraude avérée.
- ▶ **En 2008**, pour l'international, 17 cas de suspicions de fraudes ont été recensés par nos Unités de Gestion. On observe une forte diminution des cas de suspicions de fraude depuis la mise en place de cette procédure de contrôle.
- ▶ **En 2009**, pour l'international, 11 cas de suspicions de fraudes ont été recensés par nos Unités de Gestion.
- ▶ **En 2010**, pour l'international, 27 cas de suspicions de fraudes ont été recensés par nos Unités de Gestion.

En 2011, pour l'international

- ▶ **11 cas de suspicions** de fraudes ont été recensés par nos Unités de Gestion. 6 cas ont été statués et clôturés (une fraude avérée), 5 cas sont en cours d'analyse.

Cette démarche s'applique également en France, et plus particulièrement en ce qui concerne les professionnels de santé, le risque auprès des assurés étant moindre du fait de l'existence de contrôles de premier niveau réalisés par la Sécurité Sociale.

- ▶ **En 2008**, pour la métropole, 21 cas de suspicions de fraudes ont été recensés par nos Unités de Gestion. On observe pour l'instant, un nombre supérieur à celui de l'international, compte tenu de la mise en place plus récente de cette procédure.
- ▶ **En 2009**, pour la métropole, 9 cas de suspicions de fraudes ont été recensés par nos Unités de Gestion.
- ▶ **En 2010**, pour la métropole, 9 cas de suspicions de fraudes ont été recensés par nos Unités de Gestion.

En 2011, pour la métropole

- ▶ **12 cas de suspicions** de fraudes ont été recensés par nos Unités de Gestion. 2 cas ont été statués et clôturés (une fraude avérée), 10 cas sont en cours d'analyse.



Assurances & Prévoyance

HENNER, SAS de courtage et de gestion d'assurances
Capital de 8 212 500 € - RCS Paris B 323 377 739 - TVA intra-communautaire FR 48323377739
Immatriculation ORIAS n°07.002.039 (consultable sur www.orias.fr).
Relevant du contrôle de l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel).
Entreprise certifiée ISO 9001 par le Bureau Veritas Certification - Certificat n° 122190.
Siège social : 10, rue Henner - 75009 Paris

