

GLOBAL COMPACT 2015

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

SOMMAIRE

GLOBAL COMPACT 2015 - ENGAGEMENT DU PRESIDENT POUR LE GROUPE HENNER	3
DROITS DE L'HOMME ET CONDITIONS DE TRAVAIL	3
ENVIRONNEMENT	10
LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	145

Période annuelle concernée : Janvier 2015 à Décembre 2015

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 .

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

« L'actionnaire est quotidiennement impliqué dans le fonctionnement du Groupe 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. »

1 | GLOBAL COMPACT 2015 - ENGAGEMENT DU PRESIDENT POUR LE GROUPE HENNER

EDITO

Fidèle depuis 2003, aux axes de progrès suggérés par le Global Compact, le Groupe Henner maintient sa volonté de soutenir les 10 principes du Global Compact relatifs aux Droits de l'Homme, aux Conditions de Travail et à la protection de l'environnement.

Convaincus que le bénéfice global d'un programme comme Global Compact réside dans la somme des résultats obtenus à chaque niveau de l'entreprise, tous les collaborateurs du Groupe maintiennent leurs efforts pour augmenter les effets positifs de nos actions et comportements, et prendre en considération toutes les voies possibles d'amélioration.

En 2016, je maintiens mon engagement et celui du groupe Henner, l'entreprise que je préside, dans la cause du Global Compact, et demande à tous les collaborateurs du groupe Henner de continuer leurs efforts :

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

Pour 2016, nous continuons évidemment à nous mobiliser autour des actions entreprises dans le cadre de notre plan stratégique à 10 ans (échéance 2020). Un de nos grands chantiers prioritaires pour cette année est la mise en œuvre de notre politique contre la corruption à l'échelle du Groupe. Ce chantier a été initié par notre responsable Conformité, poste créé en 2015.

En réitérant notre engagement sur cette Charte, notre Groupe ainsi que les 1 500 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 du Groupe Henner



2 | DROITS DE L'HOMME ET CONDITIONS DE TRAVAIL

ACTIONS MENEES SUR LA PERIODE 2015 (TEXTE ENCADRE) :

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

Pour mémoire, le développement du réseau médical du groupe Henner 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 locaux-régionaux a considérablement étendu le réseau. Globalement, le réseau médical du groupe compte aujourd'hui **36 000** prestataires répartis dans **164** pays, hors Etats-Unis, soit une progression de **plus de 30%** par rapport à 2013. Ces accords permettent de donner accès aux prestataires de soins aux salariés et à leur famille, y compris dans les zones éloignées des capitales.

Pour les Etats-Unis, le groupe Henner a mis en place un partenariat avec plusieurs prestataires (Global Excel, Olympus Managed Health Care, United Healthcare International), nous donnant accès à des réseaux locaux composés de 4 700 hôpitaux et de 724 000 prestataires de soins ambulatoires, et nous permettant à **présent** de proposer un réseau de **67 000** dentistes à travers les Etats Unis.

Nos assurés peuvent bénéficier auprès de ces professionnels :

- Du tiers-payant hospitalier et ambulatoire,
- D'accords tarifaires exceptionnels limitant les dépenses de santé et les frais restant à la charge des assurés.

Les équipes de coordinateurs réseau en **2015**, sont réparties sur l'ensemble du monde, avec **5 correspondants basés en Afrique** pour nous rapprocher de nos clients, améliorer l'accès aux prestataires de soins, et faciliter le processus de remboursement, ainsi que **6** coordinateurs basés dans nos différentes filiales.

Nous avons donc une présence HENNER dans 9 pays : en Afrique du Sud, en Angola, au Gabon, au Yémen, en Côte d'Ivoire, au Kenya, à Singapour, en Tunisie et en France.

L'équipe médicale composée de 7 médecins (5 en 2012), 2 chirurgiens-dentistes (1 en 2012), 1 pharmacien, 1 négociateur et 10 coordinateurs médicaux assistantes médicales (4 en 2012) a poursuivi son développement 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. Leur expertise des soins à travers le Monde entier, aidé d'une base de données des tarifs raisonnables et coutumiers sur 166 pays, leur permet de s'assurer que les devis proposés sont cohérents, évitant ainsi les abus et la fraude.

► Gestion de la crise liée à l'épidémie d'Ebola en Afrique

Afin d'accompagner les salariés et les familles résidant en zone d'épidémie d'Ebola, le groupe Henner a mis en place différentes mesures :

- Une coordination étroite avec les compagnies d'assistance afin de répondre au plus près aux besoins spécifiques d'évacuation dans les pays concernés,
- Une information médicale pour répondre aux questions et aux inquiétudes spécifiquement liées à l'épidémie,
- Une mise à jour hebdomadaire sur le site internet du groupe Henner des prestataires du réseau en état de recevoir des patients dans la zone concernée,

- ▶ Un soutien psychologique par vidéo-conférence pour les salariés ou leur famille afin de les soutenir et éviter les situations de panique ou d'anxiété.

▶ Accès aux soins au Yémen en temps de guerre

Le Groupe Henner a mis en place **depuis avril 2015** différentes mesures afin de soutenir l'accès aux soins des bénéficiaires, impactés par le conflit au Yémen depuis 2014 :

- ▶ Un suivi étroit avec les prestataires par notre correspondant local au Yémen,
- ▶ L'envoi hebdomadaire aux clients concernés de la liste des prestataires opérationnels et de leurs horaires d'ouverture,
- ▶ La mise en place de nouveaux accords de tiers payant avec des prestataires de santé afin d'assurer la disponibilité des soins,
- ▶ Une liaison étroite avec les clients afin de trouver des solutions en cas d'urgence ou de besoin particulier.

▶ Promouvoir la gestion de proximité

Dans le cadre de son développement, le groupe Henner, depuis le 1^{er} janvier 2007 continue son recrutement de collaborateurs locaux à Singapour, Boca Raton (Etats-Unis), Tunis (Tunisie), Nairobi (Kenya), Lisbonne (Portugal). En 2015, de nouveaux sites ont ouvert à Berlin et à Dubaï. Un nouveau site a toutefois été ouvert en métropole, à Reims.

Ce recrutement de proximité présente plusieurs avantages

- ▶ **Pour les salariés** : Etre recrutés par une entreprise qui respecte les Droits de l'Homme et les Conditions de Travail. Ainsi, tous les collaborateurs des centres régionaux à l'étranger sont recrutés localement, formés à Paris au siège du groupe Henner 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 du groupe Henner.
- ▶ **Pour l'entreprise** : Permettre à nos assurés de bénéficier d'une gestion de proximité, de qualité dans le cadre des spécificités du pays.

En 2015

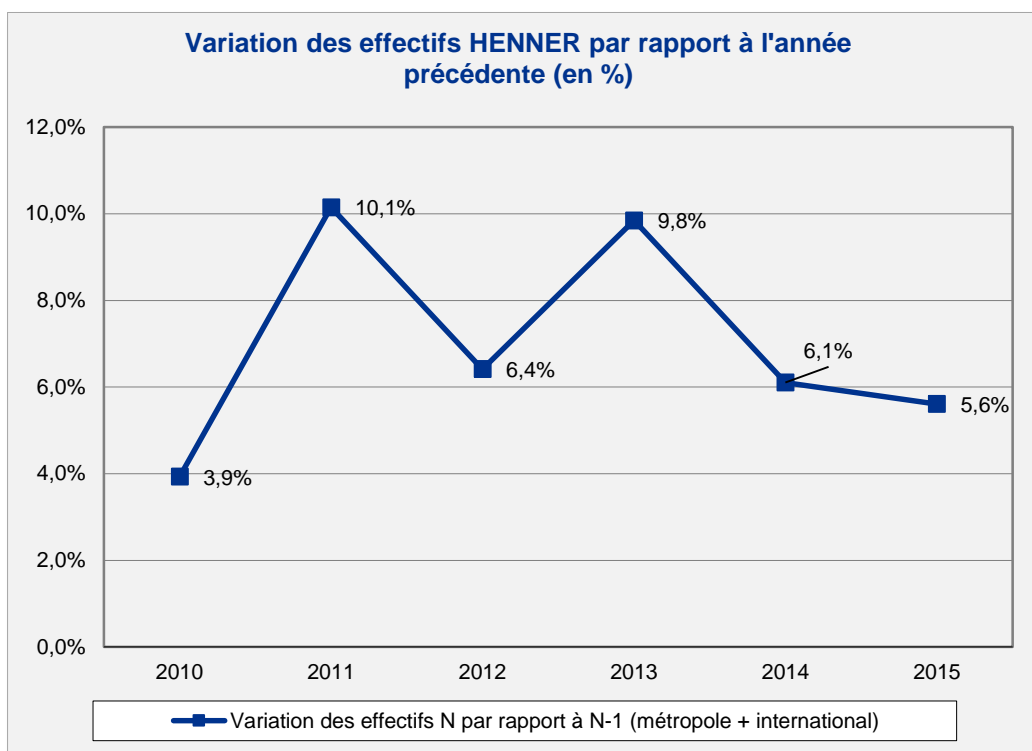
- ▶ L'effectif dans nos **centres régionaux à l'étranger** a évolué de **+12,2% (+19,7% en 2014, +32,7% en 2013, +17,4% en 2012, +14,7% en 2011, +2,5% en 2010).**

En métropole, le groupe Henner continue de recruter du personnel, quel que soit leur pays d'origine ou leur culture.

En 2015

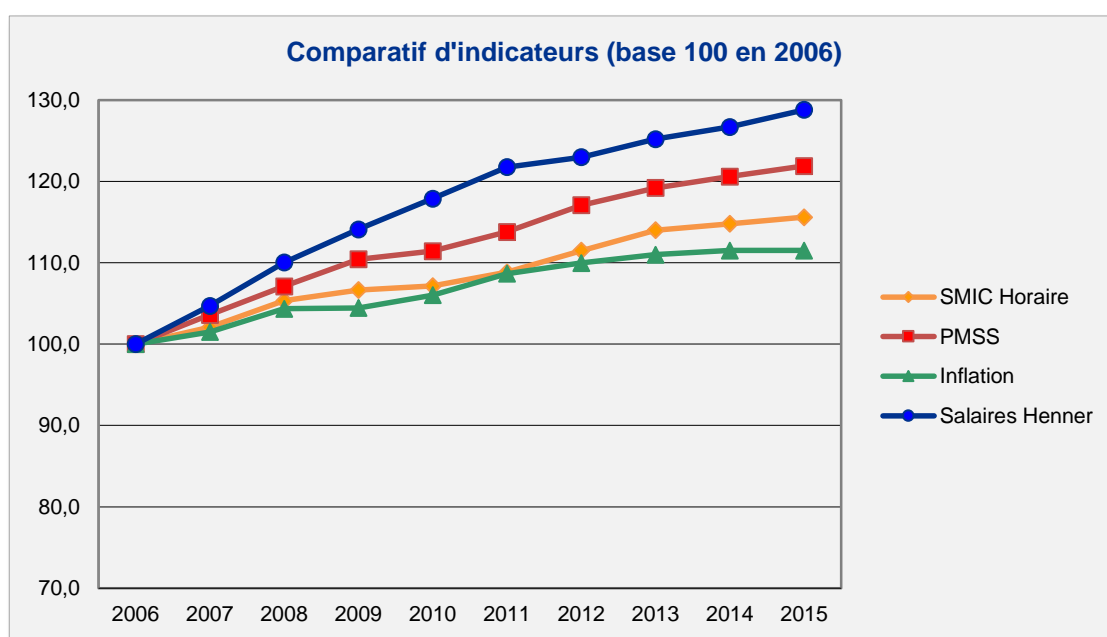
- ▶ L'effectif pour la **métropole** a évolué de **+4,7% (+4,5% en 2014, +14,2% en 2013, +9,2% en 2012, +7,4% en 2011, +2,7% en 2010).**

Au total, en **2015**, l'effectif (CDI) du groupe Henner a évolué de **+5,6%.**



► Politique salariale

La politique salariale qui s'applique au sein du groupe Henner montre que les salaires progressent mieux que les indices officiels, malgré une conjoncture économique difficile.



*Salaires Henner = augmentation moyenne de l'année

► Politique sur le handicap au travail

Le Groupe Henner porte au quotidien la diversité et l'égalité des chances. Ainsi, tous les emplois sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Démarche Handicap

Initiée par la direction, notamment par la Directrice Générale déléguée aux RH et à la communication, le Groupe Henner a lancé la démarche handicap et diversité en janvier 2014, lors de la journée annuelle des collaborateurs.

Depuis cette date, le Groupe Henner a mené un diagnostic conseil approfondi pour l'accompagner dans la formalisation des actions prioritaires à mener pour faciliter, le recrutement, la formation et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Le 23 septembre 2015, une convention de partenariat a été signée entre le Groupe Henner et la Délégation Régionale de l'Agefiph Ile de France, déclinant les 6 axes de travail qu'animera l'Action Handicap.

Ainsi, les axes retenus devraient permettre d'atteindre l'objectif de taux d'emploi de 4% de personnes en situation de handicap à l'issue des 3 années de la convention.

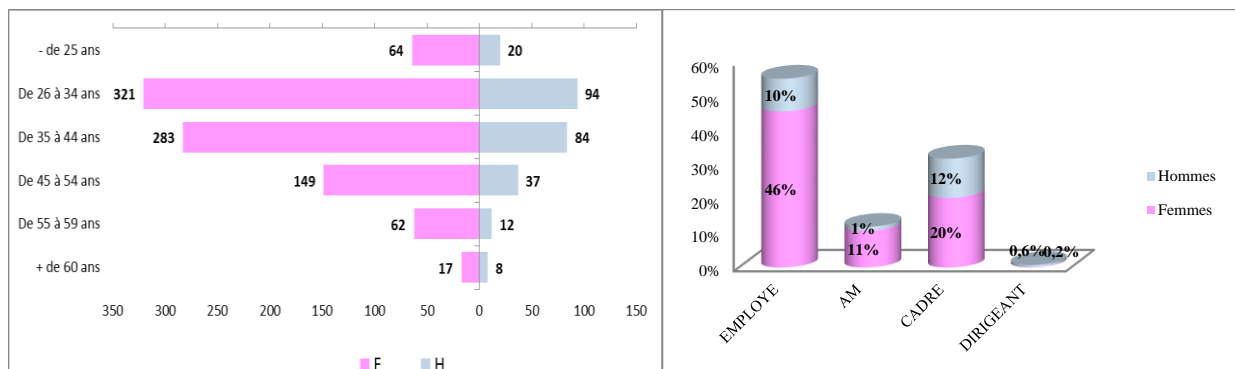
- **Recrutement** – Le Groupe Henner s'engage à diffuser ses annonces systématiquement auprès de l'Agefiph et des cap emplois en Région, travailler à la mise en place de contrat en alternance, mettre en place un process de recrutement spécifique permettant une intégration sécurisante.
- **Maintien dans l'emploi** – Le Groupe Henner s'engage à formaliser ses processus de politique de maintien dans l'emploi en lien avec les politiques RH et santé au travail.
- **Communication** – Le Groupe Henner communiquera tant en interne qu'en externe auprès de ses interlocuteurs ses engagements en matière de diversité et notamment de handicap.
- **Formation, sensibilisation** – Le Groupe Henner s'engage à former les acteurs de l'entreprise, notamment les équipes Ressources Humaines et les managers afin de faciliter le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. HENNER organisera également des actions de sensibilisation à destination de l'ensemble des collaborateurs.
- **Secteur protégé et adapté** – Le Groupe Henner souhaite améliorer son recours au secteur protégé et intégrer des entreprises de ce secteur dans la liste de ses partenaires.
- **Pilotage** – Avec la mise en place de référents handicap dans les principaux sites du Groupe, Henner souhaite permettre un accompagnement de proximité.

Au-delà des enjeux financiers, ce sont avant tout les enjeux sociaux et humains, dans un secteur en tension de recrutement et dans une perspective de fort développement, qui priment dans la démarche du Groupe Henner.

► Politique sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Le Groupe Henner présente la particularité d'être largement féminisé, ses effectifs étant composés à près de 80% de femmes, le secteur des services dans le domaine du courtage d'assurance et dans le domaine de gestion étant traditionnellement un secteur où les postes sont majoritairement féminins.

Quelques chiffres (au 31/12/2015) :



Dans les principes fondamentaux de ses valeurs et de sa culture : L'esprit d'Equipe et Solidarité, le sens du service, le professionnalisme et la valorisation des relations humaines, le **Groupe Henner a donc souhaité affirmer son engagement d'employeur socialement responsable en inscrivant la démarche d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de lutte contre toutes formes de discrimination dans le cadre de sa politique sociale et de développement des ressources humaines.**

Aussi, la Direction du Groupe Henner et ses partenaires sociaux ont **conclu en 2012, puis récemment en décembre 2015, un accord collectif sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.**

Sur la base d'une analyse de la situation (diagnostic chiffré), les **axes d'actions suivants ont été retenus pour atteindre l'égalité professionnelle et promouvoir ce principe :**

- **L'accès à l'emploi**
- **L'accès à la formation professionnelle**
- **La suppression des écarts de rémunération**
- **Le déroulement de carrière**
- **Les conditions de travail et d'emploi des salariés à temps partiel**
- **L'articulation entre la vie professionnelle et personnelle**

Au titre des mesures que le Groupe HENNER s'est engagé à mettre en œuvre, nous pouvons citer pour exemple :

- Assurer un niveau de classification et de salaire à l'embauche identique entre les femmes et les hommes ;
- Assurer une représentation équilibrée des femmes et des hommes à tous les niveaux de l'entreprise et donner aux femmes et aux hommes, à compétences égales, l'accès aux mêmes emplois quel qu'en soit le niveau de responsabilités.
- Pour favoriser l'égalité d'accès à la formation déterminant pour assurer l'égalité des chances dans le déroulement de carrière notamment développer le e-learning, dispenser les formations pendant les heures de travail, veiller à réduire les contraintes de déplacements ...
- Assurer le maintien de la rémunération du congé paternité à 100%

► Politique en faveur de l'emploi des « jeunes » et des « seniors »

Le Groupe Henner a pris **depuis 2010** des engagements en vue de promouvoir l'égalité d'accès à l'emploi, et dans le déroulement de carrière de ses salariés, et ce quel que soit leur âge afin **de permettre à chacun de mener son parcours professionnel jusqu'à la fin de sa carrière dans les meilleures conditions, mais également de ne pas pénaliser l'accès à l'emploi des jeunes.**

Ainsi, **la Direction du Groupe Henner et ses partenaires sociaux ont conclu** en 2010 un accord en faveur de l'emploi des seniors, puis **en septembre 2013 un accord "génération" destiné à favoriser l'insertion durable dans l'emploi des jeunes, mais également l'embauche et le maintien dans l'emploi des seniors.**

Après avoir effectué une analyse de la gestion des âges des salariés au sein du Groupe, **des actions notamment dans les domaines suivants ont été retenues et mises en œuvre:**

► Insertion durable des jeunes

- **Embauche de jeunes en CDI :** plus de 110 salariés de moins de 26 ans ont été embauchés en CDI en 3 ans (entre 2013 et 2015) ;
- **Mise en place d'un parcours d'accueil**
- **Recours aux stages et à l'alternance :** plus de 30 alternants et plus de 30 stagiaires ont intégrés le Groupe Henner en 3 ans (entre 2013 et 2015).

► Emploi des salariés seniors

- **Embauche et maintien dans l'emploi des seniors :** les salariés seniors (d'au moins 55 ans) représentent 8,6% des salariés du Groupe Henner (au 31/12/2015) et leur taux d'emploi a légèrement augmenté entre 2012 (0,10%) et 2015 (0,17%).
- **Aménagement des fins de carrière et transition entre activité et retraite :** le Groupe Henner a mis en place un dispositif de réduction progressive du temps de travail, avec maintien partiel de la rémunération pour ses salariés seniors qui travaillent depuis plusieurs années à temps plein, afin de faciliter la transition entre activité professionnelle (pleine et entière) et retraite future (cessation totale d'activité).

Le Groupe Henner est conscient que la mixité et l'égalité professionnelle est source de complémentarité et d'équilibre social.

► Développer, accentuer la démarche de Responsabilité Sociétale

Le groupe Henner s'est engagé dans une démarche de Responsabilité Sociétale qui prend en compte les impacts de ses activités sur l'environnement, Le déménagement de son siège social a permis de renforcer sa politique de développement durable, à travers la mise en place des actions suivantes :

- Absence de climatisation dans les bureaux (13 000 m²) pour réduire la consommation énergétique : mise en place d'un système de rafraîchissement d'air car plus écologique
- Mise en place d'un système d'éclairage par détection de présence afin de réduire la consommation électrique
- Parc auto limité pour inciter les collaborateurs à emprunter les transports en commun et réduire ainsi l'émission de CO2
- Restaurant d'entreprise « vert » : mise en place d'indicateurs de suivi de l'empreinte carbone, nutrition soucieuse de l'environnement, recyclage des « invendus »

- Pour les machines à café : des tarifs plus réduits sont proposés aux collaborateurs utilisant une mug afin de réduire la consommation des gobelets plastiques.
- Jardin éco-label : recours à des plantes de la région nécessitant peu d'eau, d'un compost et d'une maison à insectes

Le groupe Henner souhaite accentuer la démarche de Responsabilité sociétale en impliquant l'ensemble de ses collaborateurs à adopter un comportement respectueux de l'environnement.

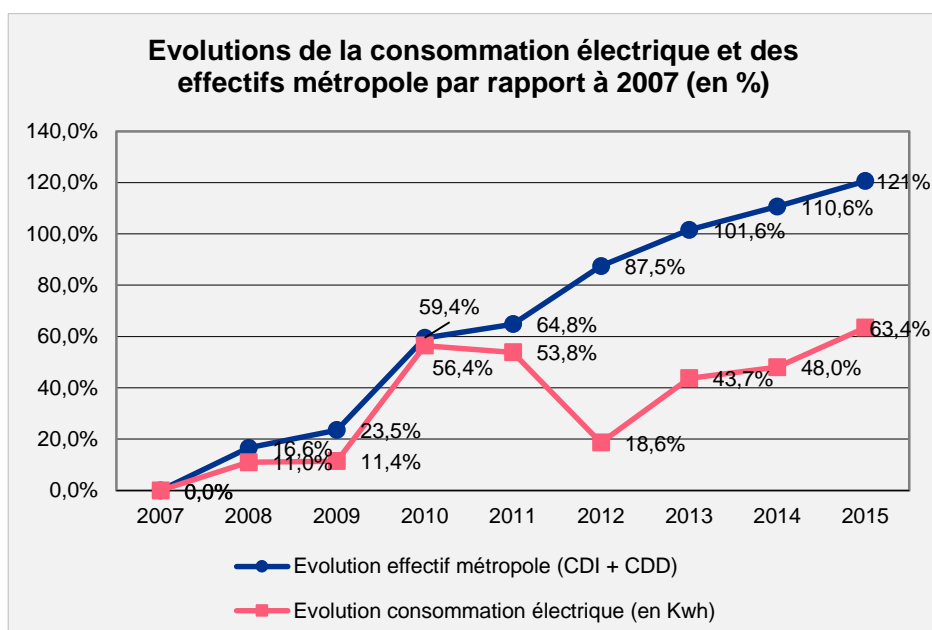
3 | ENVIRONNEMENT

CONSOMMATION EN ENERGIE ELECTRIQUE

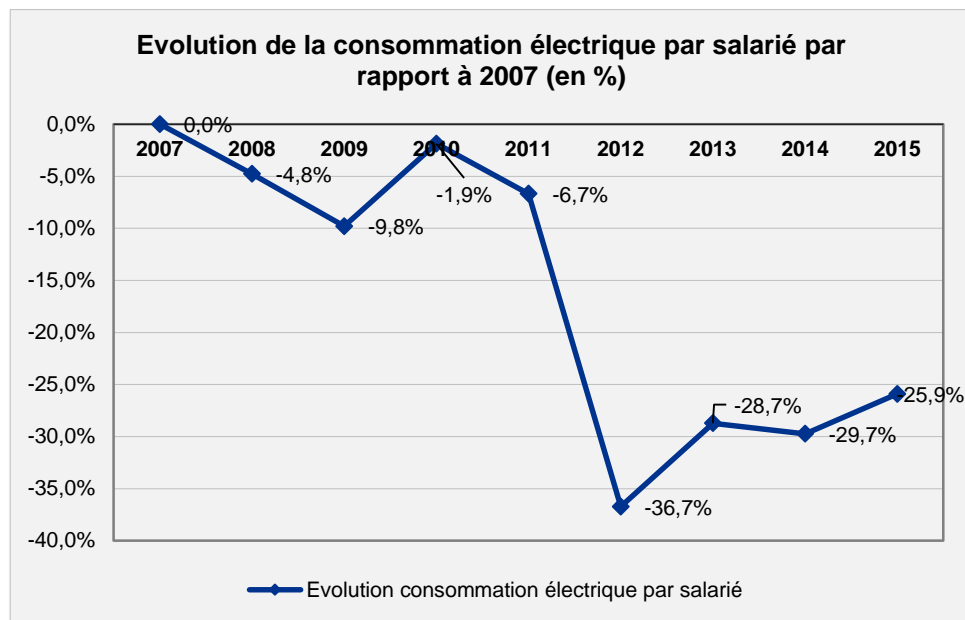
La politique de maîtrise de la consommation électrique par la mise en place de moyens adaptés s'est avérée efficace ces dernières années et se confirme en 2015, malgré une légère hausse. Cette augmentation est due à un évènement exceptionnel sur nos installations électriques qui a nécessité un matériel d'appoint.

En 2015, la consommation en énergie électrique a augmenté de +10% par rapport à 2014, pour un effectif qui a progressé de +4,7% entre 2014 et 2015 (graphique ci-dessous).

Résultats obtenus en 2015 (cf. évolution effectif et consommation électrique - en Kwh - pour la métropole).



Le graphique ci-dessous représente l'évolution de la consommation électrique par salarié par rapport à 2007. En 2007, la consommation par salarié représentait 2 955 Kwh. Cette consommation a diminué et représente en 2015 environ 2 190 Kwh par salarié.



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

La politique de recyclage des matériels informatiques est systématisée et s'applique systématiquement sur les matériels amortis.

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

	2010	2011	2012 ¹	2013	2014	2015
Dépollution des écrans (en kg)	590	780	0	808	84	0
Déchets informatiques (en kg)	1060	1332	0	6315	1287	1029

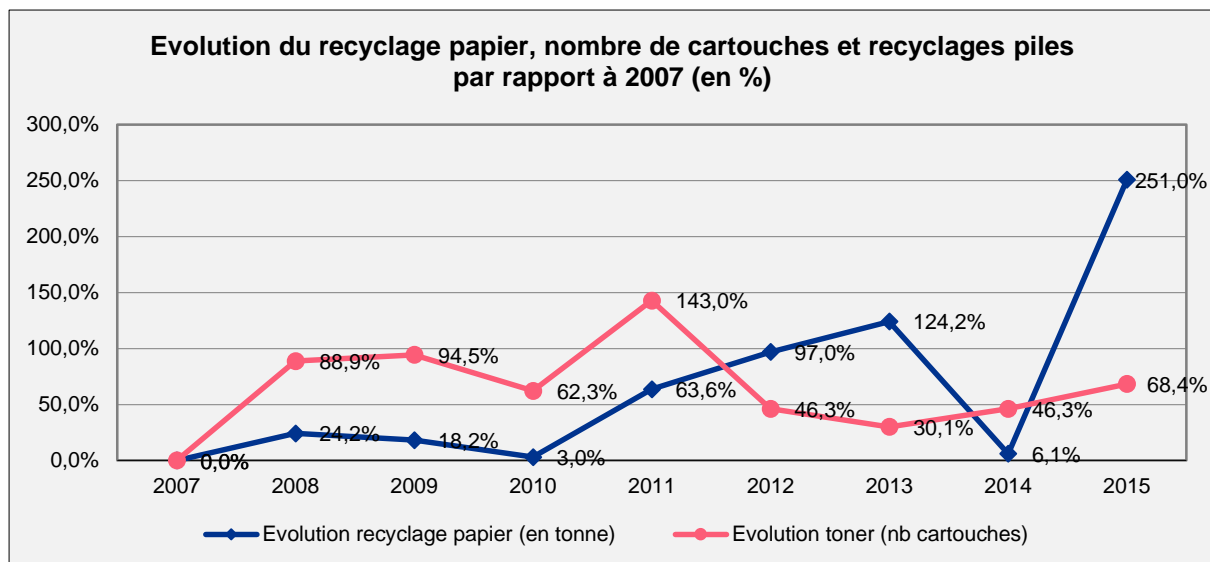
RECYCLAGE DU PAPIER ET CARTOUCHES TONER

Le recyclage du papier utilisé a considérablement augmenté en 2015 (emballage, archives, « pilon »), du fait notamment d'un désarchivage de documents (pour destruction) très important par rapport aux années précédentes. Ce désarchivage de document est lié au déménagement de nos locaux à Neuilly-sur-Seine.

A l'identique, le nombre de cartouches Toner, après une baisse significative depuis 2012 progresse à nouveau, soit +15% par rapport à 2014 pour un effectif qui a progressé de +4,7% entre 2014 et 2015.

¹ En 2012, il n'y a peu de recyclage des matériels informatiques car le parc a été entièrement renouvelé (fin de cycle de recyclage).

Résultats obtenus en 2015

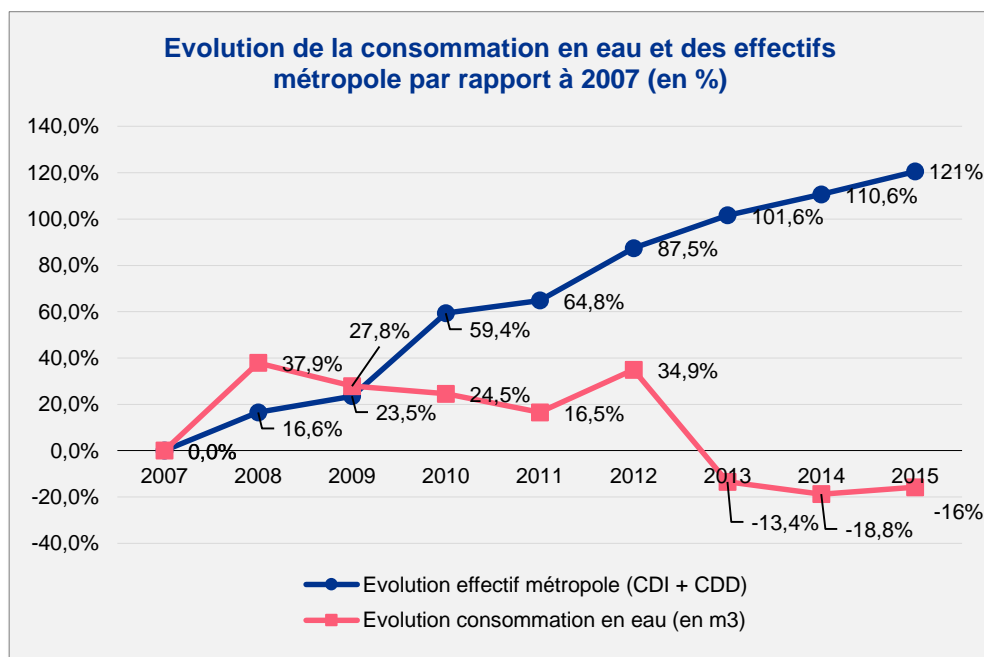


CONSOMMATION EN EAU

La politique de maîtrise de la consommation en eau par la mise en place de moyens simples et adaptés s'est également avérée efficace ces dernières années et se confirme en 2015.

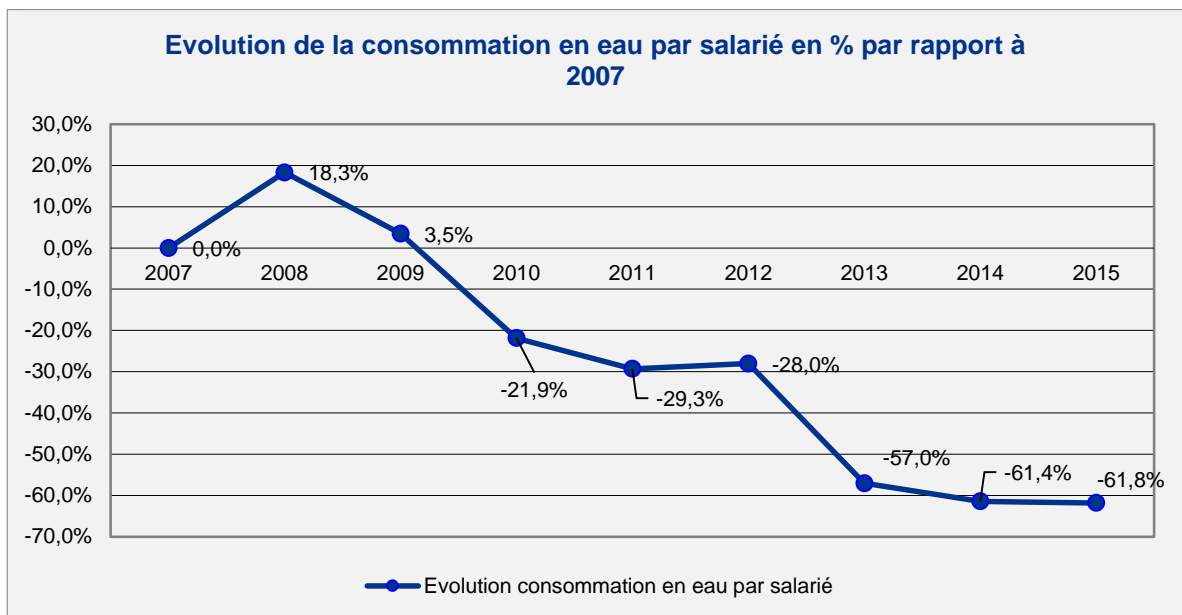
En 2015, la consommation en eau a augmenté de 3,7% par rapport à 2014, pour un effectif qui a progressé de +4,7% entre 2014 et 2015.

Résultats obtenus en 2015



D'après ce graphique, nous observons une tendance à la baisse de la consommation en eau depuis 2013, qui a été réduite de 16% par rapport à 2007, et ce, malgré une augmentation importante des effectifs en métropole.

Le graphique ci-dessous nous confirme cette tendance : en 2015, la consommation en eau par salarié a diminué de 61,8% par rapport à 2007.



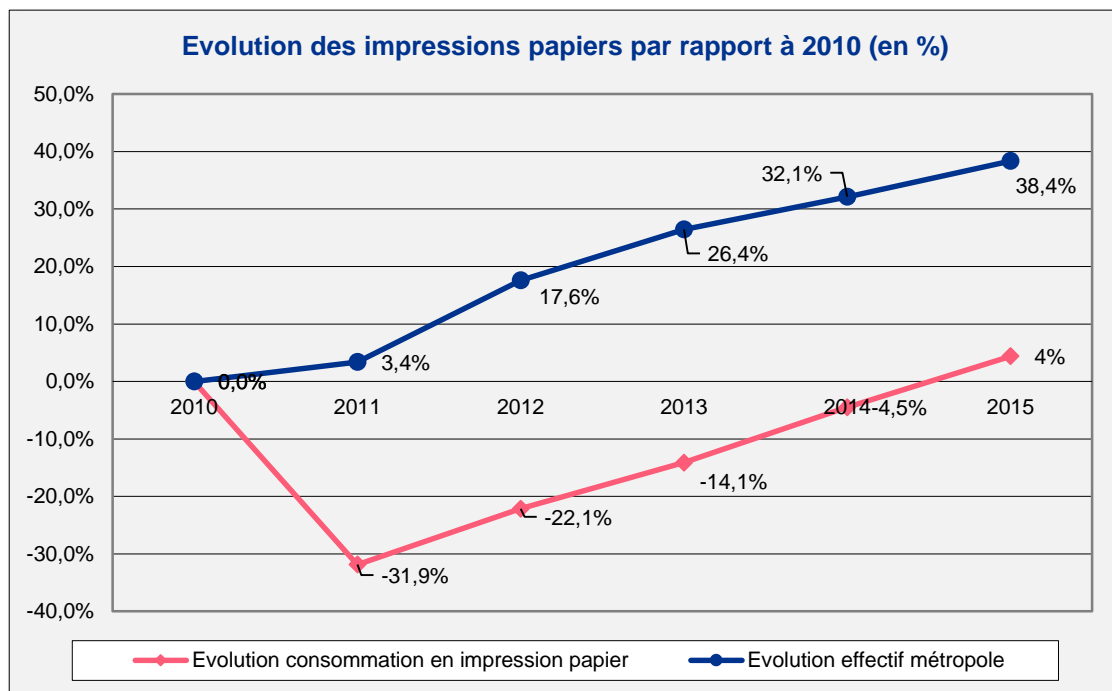
CONSOMMATION PAPIER

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.

C'est ainsi qu'en 2011, la consommation en nombre de pages a été diminuée de 3,8 millions de pages, soit une baisse de 31,9%.

En 2015, la consommation en nombre de pages a progressé de +9,3% par rapport à 2014², pour un effectif qui a progressé de +4,7% entre 2014 et 2015. La direction souhaite tendre vers une dématérialisation d'une partie des décomptes et des cartes qui nous permettrait de réduire progressivement nos impressions papier dans les prochaines années.

² Modification corrective Rapport 2014: Le nombre d'impression papier en 2014 s'élevait à 8 237 948 pages.



4 | LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

► Lutte contre la corruption et conflits d'intérêts

La corruption est un fléau qui touche la plupart des pays et systèmes économiques. Fort de son expérience de plus de 60 ans en tant qu'acteur économique majeur du courtage en assurance et délégataire de gestion pour le compte de mutuelles, assureurs et instituts de prévoyance, le Groupe Henner est conscient de l'importance de la lutte contre la corruption et du rôle qu'il se doit de jouer en la matière.

Le groupe Henner condamne ainsi les actions contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et de pots-de-vin, et incite ses employés à se comporter de manière éthique et loyale dans le cadre de l'exercice quotidien de leur mission.

Animé par des valeurs communes de loyauté, d'intégrité, et de professionnalisme, le Groupe Henner s'attache en effet à ce que la relation commerciale qu'il entretient avec ses clients, fournisseurs et partenaires soit basée sur la confiance et la transparence. Dans cette optique, le Groupe apporte un soin tout particulier – à l'instar de la Politique de prévention, d'identification et de gestion des conflits d'intérêts qu'il a élaboré et qui s'applique à tous les collaborateurs du Groupe quelle que soit leur localisation géographique – à l'identification et la prévention des cas de corruption qui pourraient survenir dans le cadre de la fourniture d'un conseil, ou d'un service ou de toute autre activité sur laquelle le Groupe intervient, tant en France qu'à l'international.

C'est ainsi que le Groupe Henner a par exemple instauré des règles concernant :

- les invitations à des repas d'affaires, lesquels doivent être strictement en lien avec les projets et activités de l'entreprise,
- à la prise en charge des frais de voyage et de logement, lesquels doivent être directement liés à la promotion des produits ou services de l'entreprise,
- ou bien encore l'interdiction des cadeaux en espèce (reçus ou offerts) dès lors qu'ils pourraient être facilement assimilables à une tentative de corruption.

Pour l'année 2015, le Groupe Henner s'est par exemple concrètement attaché à intégrer, en prévision de l'entrée en vigueur de la Directive européenne dite « Solvabilité 2 », à négocier avec ses partenaires commerciaux et à intégrer des clauses de lutte contre la corruption au sein des conventions de délégation de gestion ou dans le cadre de la mise en place de partenariat de courtage.

Toujours dans le cadre de la lutte contre la corruption, le Groupe Henner a également poursuivi le renforcement de son dispositif de Lutte contre le Blanchiment des Capitaux et le Financement du Terrorisme (LCB/FT). Il s'est ainsi attaché, dans ses procédures LCB/FT notamment, à faire le lien entre la corruption et le blanchiment des capitaux. Il est en effet important de souligner que toute somme d'argent issue d'un cas de corruption devient de facto de l'argent « sale ». Cette somme est par conséquent appelée à être blanchie d'une façon ou d'une autre afin d'être in fine réintégrée dans l'économie légale, avant d'être placée ou dépensée.

En parallèle, le Groupe Henner a par ailleurs réfléchi à la mise en place d'un dispositif d'identification des « Personnes Politiquement Exposées » (PPE). En raison de leurs fonctions politiques, juridictionnelles ou administratives, ces personnes sont en effet par nature exposées à des risques de corruption accrus et doivent par conséquent faire l'objet de mesures de vigilance complémentaires visant à identifier l'origine et la destination des fonds reçus ou versés.

► Lutte contre la fraude

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 et de corruption.

En 2013, le Groupe Henner a recruté un Responsable de la lutte contre la fraude basé à Paris. Le dispositif s'appuie sur un ensemble de relais « référents fraude » en gestion, répartis dans chaque équipe à Paris et au sein des bureaux régionaux Henner (Nairobi, Tunis, Boca Raton, Lisbonne, Dubai et Singapour). Les gestionnaires ont reçu une formation spécifique à la détection des suspicions de fraude et ces référents, une formation dédiée à l'investigation de cas suspects.

Ces équipes à Paris et ces référents locaux ont ainsi pu réaliser :

- Diffusion de la formation lors de l'intégration des nouveaux gestionnaires aux techniques de détection de fraude (fausses factures, vérification de la réalité des soins, etc.),
- Perfectionnement des méthodes de détection et d'investigation des cas de suspicion de fraude grâce à la mise en place d'outils de datamining,
- Une analyse médicale des dossiers suspects par le département médical qui permet de détecter les incohérences. Cette analyse s'appuie sur l'expertise des médecins du Groupe Henner dans la connaissance des pratiques médicales à travers chacun des pays du Monde,
- Constitution de deux Comités de pilotage International et Métropole France qui statuent 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 2012**, 13 cas de suspicion de fraude ont été recensés en France et 268 cas à l'International

- ▶ **En 2013**, 10 cas de suspicion de fraude en France et 492 cas à l'International.
- ▶ **En 2014**, 170 cas de suspicion de fraude en France et plus de 5 000 cas à l'international. A l'international, ces chiffres s'expliquent par une fraude massive détectée spécifiquement dans un pays. En France, l'accroissement important est essentiellement lié à une formation intensifiée auprès de toutes nos équipes afin d'améliorer notre détection.

En 2015, le nombre de dossiers de suspicion de fraude détectés par le Groupe Henner a continué d'augmenter, et ce pour les mêmes raisons: 230 cas en France et 6650 à l'international. Le renforcement du contrôle de cohérence exercé par Henner sur les demandes de remboursement reçues, ainsi que l'accroissement des alertes externes, participent aussi à cette augmentation.

A noter également que dans le cadre de la directive Solvency 2 et des recommandations de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), le Groupe Henner a mis en place (entre autre) un dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.



Henner, SAS de courtage et de gestion d'assurances - Capital de 8 212 500 € - RCS Nanterre 323 377 739 - TVA intra-communautaire FR 48323377739 Immatriculation ORIAS n° 07.002.039 - Relevant du contrôle de l'ACPR - Entreprise certifiée ISO 9001 par le Bureau Veritas Certification - Siège social : 14 boulevard du Général Leclerc, 92200 Neuilly-sur-Seine, France - www.henner.com