



## *ET LE PACTE MONDIAL*

# *Communication sur le progrès 2016*

*19 septembre 2017*

	<p>This is our <b>Communication on Progress</b> in implementing the principles of the <b>United Nations Global Compact</b> and supporting broader UN goals.</p> <p>We welcome feedback on its contents.</p>
---	---

## Sommaire

- Lettre d'engagement .....	P 4
- Les 10 principes du Pacte mondial .....	P 5
- Préambule .....	P 6
- La communication sur le progrès :	
1. Principes relatifs aux droits de l'homme .....	P 7
2. Principes relatifs aux conditions de travail .....	P 9
3. Principes relatifs à l'environnement .....	P 15
4. Principes relatifs à la lutte contre la corruption .....	P 22



## Lettre d'engagement

Acteur historique de l'économie sociale, l'Ipsec réaffirme chaque jour ses engagements sociaux, éthiques et environnementaux tant en interne qu'auprès de ses clients et partenaires.

Les dix principes du Pacte mondial sont plus que jamais inscrits dans la stratégie de notre institution, c'est pourquoi j'ai le plaisir aujourd'hui de renouveler l'engagement de l'Ipsec au Pacte mondial.

La volonté d'entreprendre des actions RSE se traduit par une prise de conscience au plus haut niveau hiérarchique d'un devoir fondamental de citoyenneté, en premier lieu vis-à-vis des hommes et des femmes qui composent l'institution puis envers ses clients.

De multiples actions ont été réalisées au titre des différents principes du Pacte mondial comme, au plan social et ce dès la création de l'institution, du fait de son caractère paritaire. En outre, des actions au plan économique et environnemental ont été menées depuis 2007.

La décision de systématiser l'approche développement durable à l'Ipsec, selon le Schéma Directeur 21 000, a été prise dès 2008, l'enjeu étant de prendre plus largement la mesure de la responsabilité sociétale de l'institution en relançant la dynamique interne, née de la démarche de certification.

Ainsi une charte de développement durable a été créée en 2009 et l'institution a adhéré au programme Global Compact des Nations Unies, la situant dans les 1 161 entreprises françaises signataires toujours actives.

Dans cette continuité, l'Ipsec soutient aujourd'hui le programme Nature 2050 pour la préservation de la biodiversité. Nature 2050 est un programme d'actions, développé et opéré jusqu'en 2050 par CDC Biodiversité, en faveur de l'adaptation des territoires au changement climatique, de la restauration de leur biodiversité et de la reconstitution d'espaces favorables à celle-ci. C'est le premier programme d'application concrète de l'Accord de Paris sur le Climat (COP21) à l'ensemble des territoires naturels, agricoles et forestiers français. Il vise à favoriser leur adaptation au changement climatique et s'inscrit dans le plan national d'action pour le changement climatique.

L'institution prône depuis toujours les valeurs du paritarisme, de la transparence de l'information et agit en employeur respectueux et responsable envers ses salariés et ses clients.

Elle se donne tous les moyens pour poursuivre sa croissance tout en conservant les valeurs de solidarité, de proximité et du sens du service, inhérentes à son ancrage paritaire.

Jérôme Sabourin  
Directeur général

## Les 10 principes du Pacte mondial

Le Pacte mondial a été lancé en 2 000 pour répondre à un double objectif :

- Inciter les entreprises à conduire leurs activités en respectant les 10 principes suivants ;
- Mobiliser l'action à l'appui des grands objectifs des Nations Unies.

### DROITS DE L'HOMME

Les entreprises sont invitées :

**Principe 1** : à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme

**Principe 2** : à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Les entreprises sont invitées :

**Principe 3** : à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

**Principe 4** : à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire

**Principe 5** : à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants

**Principe 6** : à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

### ENVIRONNEMENT

Les entreprises sont invitées :

**Principe 7** : à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement

**Principe 8** : à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

**Principe 9** : à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

**Principe 10** : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

## Préambule

### Un engagement inhérent à la nature de l'institution

L'Ipsec s'attache à mettre en œuvre les dix principes du Pacte mondial inspirés de la déclaration universelle des droits de l'homme, de la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail (Organisation Internationale du Travail), de la déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, de la convention des Nations Unies contre la corruption et s'emploie à améliorer constamment son action en conformité avec les préoccupations du développement durable.

L'approche qui consiste à placer l'humain au cœur de l'économie, considérée comme novatrice par certains, rejoint en fait les valeurs qui ont présidé à la création de l'Ipsec en 1955.

Le paritarisme constitue un état d'esprit fondé sur la solidarité qui se décline à la fois dans l'organisation, les contrats et la relation avec ses clients. Les valeurs paritaires de l'institution l'ont conduit à être sensible aux questions de respect des droits de l'homme et de l'environnement. C'est donc tout naturellement qu'elle prend en compte le contexte sociétal dans ses choix.

La démarche de l'Ipsec est cependant plus structurée et plus exigeante depuis quelques années :

- avec la politique d'amélioration continue depuis la certification qualité en 1999 ;
- avec l'engagement pour le Pacte mondial depuis 2009 ;
- avec le soutien au programme Nature 2050 de la CDC-Biodiversité depuis 2016.

#### Politique qualité et amélioration continue

Organisme à but non lucratif, l'Ipsec place au premier rang de ses priorités l'exigence de la qualité du service rendu au client et le respect de ses engagements d'assureur. La qualité d'accueil et le professionnalisme de ses équipes contribuent à l'amélioration permanente de l'offre de services de l'institution.

L'Ipsec a été la première institution certifiée ISO 9001 dès 1999 par l'AFAQ pour l'ensemble de ses activités. Depuis lors, la certification lui est renouvelée tous les 3 ans et notamment en 2017.

Véritable reconnaissance de ses compétences et savoir-faire, ce label témoigne de son engagement en matière de qualité de service. Cette préoccupation permanente trouve sa traduction dans les résultats de l'enquête annuelle réalisée auprès d'un échantillon de plus de 4 000 clients. Sur les cinq dernières années, les taux de satisfaction enregistrés varient entre 76% et 97%.

L'institution met à la disposition de l'adhérent et des participants la possibilité, sans préjudice des actions qu'ils peuvent exercer par ailleurs, de contacter la Mission Qualité de l'Ipsec pour la gestion des réclamations concernant l'exécution du contrat d'adhésion.

Une procédure de médiation est prévue en cas de défaut d'accord : au terme de la procédure de règlement des réclamations, les parties peuvent faire appel au médiateur du CTIP (Centre Technique des Institutions de Prévoyance).

#### L'engagement pour le Pacte mondial

L'Ipsec intègre progressivement les principes du développement durable dans sa stratégie et ses activités. Ses engagements sont notamment formalisés depuis 2007 par l'adhésion aux principes du Pacte mondial, par la création d'une charte de développement durable et par de multiples actions réalisées au titre des différents principes du Pacte mondial, détaillées dans la présente « Communication sur le progrès ».

## **Principes relatifs aux droits de l'homme**

---

*Principe N°1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.*

*Principe N°2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.*

L'Ipsec exerce son activité uniquement en France. Dans sa sphère d'influence, elle s'engage à respecter et promouvoir :

- La déclaration universelle des droits de l'homme et veille à ne pas se rendre complice de la violation de ces droits, notamment dans sa relation avec les fournisseurs,
- La déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

Depuis 2013, le volet social est obligatoire dans les consultations fournisseurs sous-traitants et l'objectif est que le choix se porte sur le mieux-disant. Le suivi en est assuré lors de l'évaluation annuelle des fournisseurs et donne lieu, si nécessaire, à des actions correctives.

L'Ipsec s'engage aussi dans la société pour favoriser l'humain :

- Au travers de son Fonds social, pour soutenir ses participants salariés et leurs ayants droit en cas de difficulté,
- En accompagnant les retraités issus des contrats collectifs de prévoyance, dans le financement de leur couverture santé,
- En apportant des réponses adaptées aux attentes des entreprises clientes en matière de protection sociale maîtrisée et désintéressée.

### UNE SOLIDARITE INHERENTE A LA NATURE PARITAIRE DE L'INSTITUTION

#### Politique d'action sociale

En tant qu'acteur de la protection sociale, l'Ipsec est consciente et soucieuse des évolutions de la société, elle mène une politique d'action sociale engagée et solidaire, héritée directement de son mode de gouvernance paritaire qui la distingue des autres assureurs.

Traduisant la solidarité qui s'exerce entre les adhérents (employeurs, actifs et retraités), son action sociale est l'expression des valeurs d'humanisme et de solidarité que promeut l'Ipsec.

L'Ipsec a vocation à protéger ses adhérents à toutes les étapes de leur vie et notamment lorsqu'ils traversent une période difficile.

L'action sociale prolonge et complète les prestations santé et prévoyance, en apportant des réponses concrètes aux problématiques rencontrées par les adhérents.

Le champ d'intervention s'est élargi au fil du temps et s'accompagne d'une prise en compte permanente des besoins et attentes des assurés. L'action sociale de l'Ipsec s'exprime aujourd'hui sous forme d'aide et d'assistance.

#### **Des aides financières directes**

- Des aides financières sous forme de dons et/ou de prêts afin de soutenir les adhérents rencontrant des difficultés que ce soit dans les domaines de la santé, du handicap, de la gestion du budget...
- Le versement d'une aide au financement de la garantie santé pour les adhérents individuels non imposables. Cette aide représente entre 40 et 80% de la cotisation de l'option Anis ou Essentielle.
- Des aides dédiées aux salariés des branches professionnelles (Office de Tourisme et Librairie), conformément aux dispositions légales réglementaires et conventionnelles.

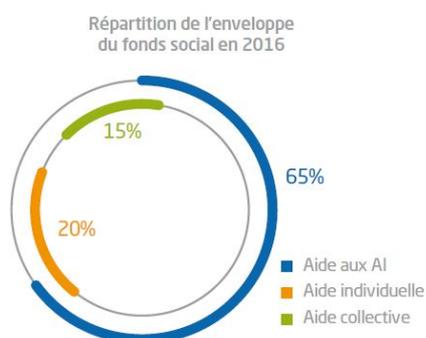
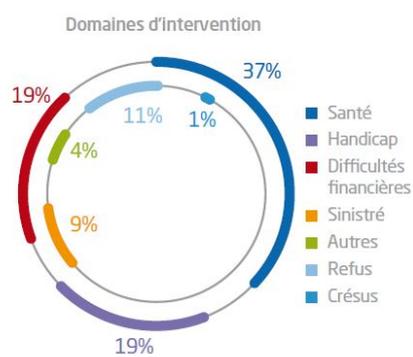
## Des services d'accompagnement

Un accompagnement personnalisé est assuré par le délégué social et les travailleurs sociaux (des entreprises, du secteur ou mandaté par l'Ipsec). Il se traduit par une écoute active, des conseils personnalisés et une orientation de l'assuré vers les organismes compétents.

De nombreux services sont proposés :

- Depuis 2011, un accompagnement à la gestion du budget (Cresus) ;
- Depuis 2013, un accompagnement aux démarches administratives en cas de décès de l'assuré (Simplifia) ;
- Depuis 2016, un service en ligne de prévention santé (OptiSantis).

Fidèle aux valeurs de solidarité qu'elle promeut, l'Ipsec s'est mobilisée pour apporter son soutien aux victimes des intempéries qui se sont abattues sur 812 communes françaises au printemps 2016. Face à l'ampleur de la catastrophe, l'institution a décidé de mettre en place une aide de premier secours pour ses assurés sinistrés.



### Une solidarité vis-à-vis des retraités

L'Ipsec propose le maintien d'une couverture santé de même qualité pour les anciens salariés des entreprises adhérentes. L'Ipsec s'attache à réserver aux salariés qui quittent leur entreprise (retraités, préretraités, personnes privées d'emploi,...) un choix diversifié de garanties complémentaires santé.

L'Ipsec met en place des contrats solidaires, mutualisés et responsables : le montant de la cotisation n'est pas lié à l'âge, à l'état de santé, ou à la situation familiale, l'accès aux soins est garanti pour tous à un juste coût.

Par ailleurs, l'Ipsec prête régulièrement ses salles de réunion à des associations d'intérêt général, des associations d'anciens salariés, ou des organismes professionnels.

### Une gestion désintéressée de la protection sociale

L'activité de l'Ipsec est exercée sans but lucratif au service des individus, selon une approche humaine et sociale de la protection sociale. Les employeurs et les salariés sont, par leur représentation au conseil d'administration de l'Ipsec, les décideurs au service de l'intérêt général.

Cette dimension collective permet de mutualiser les risques et de développer une solidarité entre tous les salariés concernés, en leur faisant bénéficier des meilleures garanties au meilleur coût, quel que soient leur âge et leur état de santé.

N'ayant pas de capital à rémunérer, l'Ipsec peut consacrer ses résultats de gestion à ses assurés. En accroissant sa surface financière propre, elle augmente la sécurité de ses engagements et se met en mesure d'améliorer le niveau de ses garanties. Elle peut également mettre en œuvre une solidarité supplémentaire entre salariés et anciens salariés et auprès des personnes en difficulté qui peuvent bénéficier des interventions du Fonds social.

## ***Principes relatifs aux conditions de travail***

---

### ***Principe N°3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective***

#### L'organisation du dialogue social

La Convention Collective Nationale des Institutions de Retraite Complémentaire du 9 décembre 1993 (la dernière mise à jour date du 30/09/2014) institue dans son chapitre II le droit syndical au sein des institutions de prévoyance.

Ainsi la liberté d'opinion, la liberté syndicale et la non-discrimination syndicale sont établies (article 6) : Tout salarié peut librement adhérer au syndicat professionnel de son choix, sans que cela ne favorise ou pénalise son évolution professionnelle (règles de non-discrimination et d'égalité de traitement).

Dans chaque entreprise ou établissement, quel qu'en soit l'effectif, il peut être constitué une section syndicale et désigné un délégué syndical par organisation syndicale représentative dans l'entreprise ou l'établissement.

L'Ipsec entretient un dialogue social constant avec les organisations représentatives du personnel auxquelles elle accorde des moyens nécessaires à leur action, dont la mise à disposition d'un local.

Avant l'adhésion de l'Ipsec à l'UES Humanis, les instances représentatives du personnel étaient constituées au sein de l'Ipsec par un CE (Comité d'Etablissement) et un CHSCT avec trois organisations syndicales représentées.

L'Ipsec a adhéré à l'UES Humanis en 2009.

L'année 2016 a été marquée par le renouvellement des représentants du personnel de l'UES Humanis. Les élections des membres du comité d'entreprise (CE) et des délégués du personnel (DP) ont eu lieu le 31 mars 2016 pour le premier tour et le 14 avril pour le second.

Les instances représentatives du personnel de l'Ipsec sont constituées :

- d'un CHSCT : 3 titulaires et 3 suppléants,
- de délégués du personnel : 3 titulaires et 4 suppléants,
- de délégués et représentants syndicaux : 1 délégué syndical CFDT et 1 UNSA, 1 représentant syndical CFDT au CHSCT.

Le délégué syndical CFDT est également membre de la commission professionnelle du secteur retraite complémentaire et institution de prévoyance.

Au sein de l'Ipsec, une réunion CHSCT est planifiée chaque trimestre. En outre, en fonction de l'actualité, des CHSCT exceptionnels peuvent être organisés en supplément. Une réunion avec les délégués du personnel a lieu chaque mois. Les négociations des accords sont gérées par le Groupe.

#### Les résultats de la négociation collective

De nombreux accords collectifs sur la mise en place des élections professionnelles ont été négociés en février et mars 2016 au sein de l'UES Humanis : un accord préélectoral, un accord relatif à la durée des mandats des membres CE et CP et un accord sur le vote électronique.

S'en est suivie la négociation des accords sur les modalités de fonctionnement des institutions représentatives du personnel et sur l'exercice du droit syndical. Cet accord prévoit un comité d'entreprise unique, ainsi que le nombre d'élus, les heures de délégation, les modalités de fonctionnement tant pour les élus que pour les mandatés (DSC, DS, représentants syndicaux).

Pour le statut social de l'UES Humanis, de nouveaux accords ont été signés en 2016.

Des accords et avenants concernant l'épargne salariale ont été conclus, notamment sur le compte épargne temps, la participation, l'intéressement, le plan d'épargne d'entreprise (PEE), le plan d'épargne retraite collectif (PERCO).

Un accord NAO (négociation annuelle obligatoire) a également été signé sur l'année 2016, ainsi qu'un accord relatif au temps de travail au sein des centres de relations clients et des agences commerciales. Et enfin, les négociations avec les représentants du personnel ont amené à la signature d'un accord sur la promotion, la diversité, l'égalité des chances et la prévention des discriminations.

Des avenants ont également été signés sur des accords existants, concernant la gestion prévisionnelle des emplois (GPEC) et le contrat de génération, mais également le PEE, le PERCO et le compte épargne temps (CET).

#### La Gouvernance paritaire

L'Ipsec est une institution de prévoyance créée et gérée par les partenaires sociaux. Sa gouvernance est paritaire, elle est dirigée par des administrateurs issus pour moitié des cinq grandes confédérations syndicales de salariés (CFDT, CGT, CGT-FO, CFE-CGC et CFTC) et pour moitié des organisations patronales (Medef et CGPME).

Le conseil d'administration (CA) compte vingt membres. Il est constitué à parts égales de représentants des entreprises et de représentants des salariés.

Les employeurs et les salariés, par leur représentation au conseil d'administration, guident l'institution et la gestion de leur protection sociale. Ce mode de gouvernance est conforme aux valeurs d'une économie solidaire, gage de pérennité de la protection sociale des clients de l'Ipsec.

***Principe N°4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire***

***Principe N°5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants***

L'Ipsec n'est pas concernée par ces deux principes dans son rôle d'employeur mais elle s'attache à lutter contre le travail forcé et le travail des enfants dans le choix de ses fournisseurs.

***Principe N°6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.***

L'Ipsec va au-delà des obligations légales et réglementaires des droits des personnes déjà très protectrices en France. L'Ipsec s'est engagée dans une démarche volontariste afin de promouvoir les principes de non-discrimination, de mixité et de diversité au sein de l'entreprise, conformes aux valeurs et à l'esprit paritaire de l'institution.

#### L'engagement social pour les collaborateurs

L'enjeu majeur de l'engagement social de l'institution est d'offrir à ses collaborateurs un environnement de travail serein où « il fait bon travailler ». Cet engagement se traduit en termes de politique de recrutement et de formation mais aussi en termes d'insertion et de bien-être des salariés.

#### Prévention des risques psychosociaux et amélioration des conditions de travail

Le CHSCT a décidé, en février 2016, de missionner un cabinet d'expertise pour effectuer une analyse des conditions de travail et des risques psychosociaux, ainsi que sur leurs conséquences sur la santé et la sécurité des salariés. L'objectif de l'expertise était de mettre au jour les risques présents dans l'entreprise. A la suite du rapport d'expertise, un plan comprenant huit actions a été proposé par la direction générale et approuvé par les membres du CHSCT, soit :

- réorganiser le pôle gestion,
- résorber le stock de dossiers en cours dans le service frais de santé (analyse quantitative du traitement de dossier),
- améliorer la communication interne,
- travailler sur la reconnaissance,
- identifier les experts métiers internes,
- mettre en place un parcours d'intégration pour les nouveaux embauchés,
- améliorer le management par la formation et en renforçant la cohésion d'équipe,
- anticiper les besoins et les évolutions métiers.

Afin de travailler sur ces différentes actions, des groupes de travail ont été constitués. Ces groupes ont permis d'échanger, de faire émerger des idées et de proposer des solutions. Tous les groupes ont débuté leur mission sur l'année 2016.

Plusieurs actions ont déjà été réalisées sur 2016 :

- Un manager de transition a été recruté afin de redresser l'organisation du service frais de soins de santé.
- L'accueil téléphonique de premier niveau a été en expérimentation en 2016, puis confié à une société prestataire dédiée dans la relation téléphonique (mise en place début février 2017). Cette nouvelle organisation va permettre aux gestionnaires confirmés de se concentrer sur le traitement des dossiers et l'accueil de second niveau.
- Des formations sur l'année 2017 pour le management intermédiaire ont été prévues.

- Un séminaire de cohésion entre les membres du comité de direction a été réalisé en 2016. Ce séminaire a permis de déterminer le plan stratégique 2017-2020 en prenant en compte tous les enjeux des directions.

Au sein de l'UES Humanis, a été réalisée également une démarche d'évaluation des risques psychosociaux appelée «Humanis & Qualité de vie au travail - Evaluation des risques psychosociaux». Cette enquête a identifié les facteurs de risques psychosociaux. Les préconisations faites rejoignent celles de l'enquête au sein de l'Ipsec.

Dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux (RPS) au sein de l'UES, l'institution met notamment à la disposition de ses collaborateurs un service PAE (Programme d'Accompagnement des Entreprises). Ce service comprend un accompagnement psychologique des salariés sur des problématiques personnelles, relationnelles ou contextuelles, un service d'intervention post-traumatique en cas de situations graves (accident, agression, etc.) et un service de coaching téléphonique pour les managers. Une formation de sensibilisation sur les RPS a été suivie par deux personnes du service des ressources humaines.

Dès 2010, l'Ipsec a proposé à ses entreprises clientes, par le biais d'un partenariat, un programme innovant pour le mieux-être des salariés : « Mieux être au travail », une gamme complète de prestations qui visent à accompagner les entreprises et leurs salariés face aux changements et aux événements de la vie, qu'ils soient personnels ou professionnels, avec un dispositif de prévention prenant en compte la dimension psychologique de la santé de l'individu.

Dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail, les mesures suivantes ont été réalisées :

- des changements d'écrans 16/9 par des 22' ont été opérés pour les services transverses ;
- des doubles écrans ont été installés dans les services de gestion afin d'améliorer le confort visuel.

Dans le cadre du bien-être au travail :

- des ateliers mensuels de relaxation sont proposés aux salariés ;
- l'UES Humanis va déployer sur l'année 2017 une plateforme de prévention santé digitale dont l'objectif est de proposer à chaque individu un accompagnement quotidien personnalisé sur l'ensemble des thématiques ayant un impact sur sa santé et son bien-être.

### Une politique de Ressources Humaines équitable

En vue d'assurer l'égalité d'accès à l'emploi, les critères retenus pour le recrutement sont strictement fondés sur les compétences, l'expérience professionnelle et les qualifications des candidats, quels que soient la nature du contrat de travail et le type d'emploi proposé.

Une bourse de l'emploi, accessible à tous, est déployée sur l'intranet du groupe pour favoriser la valorisation des compétences et les évolutions de carrières.

D'une manière générale tout poste de travail disponible est proposé en priorité à la mobilité interne.

La multi-compétence mise en œuvre à l'Ipsec a permis de fluidifier l'activité et de développer l'employabilité des collaborateurs.

Le contrôle du temps de travail est réalisé par une application informatique qui élimine tout risque de discrimination en matière de temps de présence ou de droit à congés.

### L'effectif

L'effectif de l'Ipsec au 31 décembre 2016 est de 118 salariés (106 en CDI et 12 en CDD). L'ancienneté moyenne est de 9,5 ans et la moyenne d'âge de 42,36 ans. L'institution compte 70% de femmes.

	Homme	Femme	Total
Cadre	21%	19%	40%
AM	3%	20%	23%
Employé	6%	31%	37%
<b>Total</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>

Afin de pallier à une surcharge d'activité dans les services de gestion (mise en place des contrats responsables, DSN, évolutions réglementaires et déploiement de nouveaux outils), de nombreux renforts en intérim (équivalent 1 360 jours) et en CDD (représente 3 450 jours) ont été embauchés. L'institution a également fait appel à des sociétés de prestataires afin de déléguer une partie des activités.

	Homme	Femme
Nombre moyen d'intérimaires	1,56	3,87
Taux de CDD	7,63%	10,17%

### Formation des salariés

Dans le cadre des orientations stratégiques de la direction et afin de gagner en efficacité interne et externe, l'institution a privilégié dans son plan de formation 2016 :

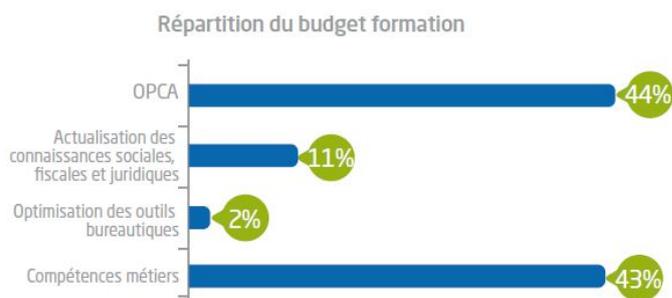
- le renforcement des compétences, notamment pour la direction technique et la comptabilité ;
- l'actualisation des connaissances de l'ensemble des salariés afin d'assurer la qualité de services auprès des clients (intégrer les mutations juridiques, fiscales et sociales du secteur tels que le contrat responsable, la DSN, la loi Eckert, Solvabilité II ...).

Le développement de la multi-compétence et le renforcement de la polyvalence continuent de progresser. La multi-compétence a pour objectif de permettre à chaque gestionnaire de chaque pôle d'être détaché sur un autre pôle en cas de surcroît d'activité de celui-ci, avec toujours la même ambition : maintenir la qualité de services aux clients.

Sur l'année 2016, 40 formations ont été réalisées, selon la répartition suivante :

	2016		2015		2014	
	Nb. de formations	Nb. de stagiaires	Nb. de formations	Nb. de stagiaires	Nb. de formations	Nb. de stagiaires
Formation interne	6	92	22	207	16	161
Formation externe	34	138	28	134	42	183
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>230</b>	<b>50</b>	<b>341</b>	<b>58</b>	<b>344</b>

Le coût représente 75 717 € en dépenses de formation (hors coût de rémunération horaire des stagiaires et hors politique d'insertion des jeunes) et 59 077 € de contribution à la formation professionnelle, soit un total de 134 794 € de dépenses sur un budget prévu de 128 500 €.



Le plan de formation 2017 axera ses actions sur la montée en compétences métiers et en connaissances de l'ensemble des salariés, afin de développer le rôle de conseil et de qualité de service auprès des clients grâce à une expertise en réglementation juridique, fiscale et sociale du secteur. Le plan de formation 2017 se tournera principalement vers le développement managérial pour l'encadrement intermédiaire et l'accompagnement des nouveaux managers dans leur prise de fonction, afin d'améliorer notamment les relations entre les services et la cohésion d'équipe.

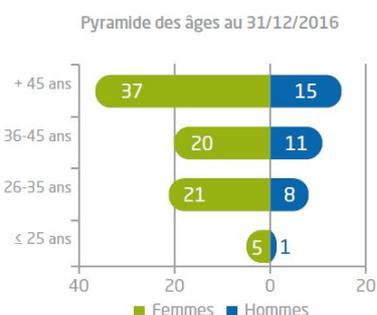
### Insertion des jeunes

L'Ipsec poursuit sa politique d'insertion de jeunes. Quatre contrats en alternance (deux en apprentissage et deux en professionnalisation) ont été signés au cours de l'année 2016. L'Ipsec a également accueilli trois stagiaires (un de deux mois et deux d'une semaine d'observation en milieu professionnel).

Un parcours d'intégration avec la mise en place de tuteurs et de parrains est en voie de finalisation. Les nouvelles embauches sur 2017 seront l'occasion de tester le parcours et de l'ajuster si nécessaire.

### Les séniors et le contrat de génération

Les salariés de plus de 45 ans étant majoritaires à l'Ipsec, l'institution travaille actuellement sur la GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) pour anticiper les futurs départs à la retraite et s'assurer du transfert des compétences essentielles à l'entreprise.



Pour ce faire, un recensement de l'activité et des compétences de chaque salarié a débuté sur 2016 et se poursuivra sur 2017.

Pour les salariés partant à la retraite sur l'année 2016, une formation de deux jours de préparation à la retraite leur a été proposée. Cette initiative sera poursuivie sur les années à venir.

### Favoriser l'insertion des nouveaux salariés

Afin de favoriser l'insertion des nouveaux salariés dans leur environnement de travail, des sessions d'intégration collective sont organisées annuellement, ainsi que des formations à la politique qualité et à la lutte contre le blanchiment d'argent.

### L'intégration de collaborateurs en situation de handicap

En 2016 le taux de travailleurs en situation de handicap évolue à 5,22% contre 4,24% en 2015.

En parallèle, afin de favoriser l'emploi de travailleurs handicapés, l'Ipsec fait appel à des entreprises adaptées (EA) ou à des établissements ou services d'aide par le travail (ESAT).

L'Ipsec a en effet conclu un partenariat avec un ESAT pour le publipostage, la mise sous pli et l'impression.

## Principes relatifs à l'environnement

---

*Principe N°7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement*

*Principe N°8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement*

*Principe N°9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement*

Du fait de son activité dans le secteur des services, l'Ipsec agit essentiellement sur les principes 7 et 8 relatifs à l'environnement.

### **1. L'IPSEC A ENGAGÉ EN INTERNE ET EN EXTERNE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION DANS L'ADOPTION DE PRATIQUES RESPONSABLES**

- L'Ipsec sensibilise ses collaborateurs au Développement durable et les accompagne dans l'adoption de pratiques responsables.

Des campagnes de sensibilisation aux « bons gestes » afin de diminuer la consommation d'énergie ou limiter l'utilisation de papier, sont régulièrement envoyées par mail. Une charte de développement durable a été élaborée et diffusée en interne.

- L'Ipsec accompagne ses participants et adhérents dans l'adoption de pratiques responsables par une politique de prévention santé.

#### Politique de prévention santé

L'Ipsec promeut une politique de prévention et de maîtrise des dépenses de santé.

A l'heure d'une réflexion générale sur l'avenir du système de protection sociale, l'Ipsec s'engage aux côtés de ses entreprises adhérentes et de ses assurés pour une protection sociale maîtrisée.

En accompagnant ses adhérents et assurés vers une consommation responsable et solidaire afin de mieux les protéger, mieux les informer et mieux les conseiller, l'Ipsec souhaite préserver une qualité de remboursement à un prix équilibré.

Responsables ensemble, l'Ipsec en appelle à la vigilance partagée en matière de consommation médicale afin de ne pas compromettre l'équilibre des régimes. Il ne s'agit pas de réduire la qualité des soins mais de la rendre plus efficace en adoptant des réflexes simples qui peuvent améliorer notre système de soins.

Dans ce cadre, un logo a été créé pour promouvoir l'engagement de l'Ipsec pour le développement durable.



## 2. L'IPSEC A ENGAGE EN INTERNE DES ACTIONS POUR REDUIRE SON EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

L'Ipsec mène des actions d'amélioration concrètes et durables, pour les déplacements, les achats, les équipements, les déchets et les consommations d'eau et d'énergie afin de réduire son empreinte environnementale.

### 1/ Réduction de la consommation énergétique

Une cartographie énergétique a permis d'identifier la consommation énergétique de l'Ipsec et de cibler différentes actions pouvant contribuer à la réduction de son empreinte environnementale.

#### Valorisation des biens par une politique de rénovation

Une politique de rénovation du patrimoine immobilier a été engagée, avec notamment un programme de changement des fenêtres, afin d'assurer une meilleure isolation par l'extérieur et permettre d'apporter davantage de confort et d'économie d'énergie. Une stratégie de travaux répondant à un objectif de réduction de la consommation énergétique.

Ces travaux ont été étalés sur cinq ans, de 2013 à 2017.

Programme de rénovation des fenêtres :

	2013	2014	2015	2016	2017
Nb. d'étages concernés	3	3	NC	6	1
Nb. de fenêtres rénovées	19	9	14	23	6
Budget en €	45 100	18 600	46 000	52 454	13 148

Par ailleurs, l'aménagement d'une partie des locaux du 1<sup>er</sup> étage a été effectué pour assurer une isolation phonique performante.

#### Dématérialisation des documents :

Pour limiter l'impact environnemental de son activité, l'Ipsec s'efforce de limiter les impressions en interne et de sensibiliser à cette action l'interne et l'externe :

- Grâce à un logo apposé en fin d'e-mail :  *Pensez à l'environnement, n'imprimez que si nécessaire ;*
- Envoi des vœux électroniques avec économie de papier substantielle (tableau ci-dessous) ;
- Envoi des décomptes de remboursement santé par mail ;
- Envoi de newsletters web et non plus papier pour les clients ;
- Priorité à la diffusion et gestion électronique des documents ;
- Rationalisation du parc d'imprimantes ;
- Généralisation de copieurs multi tâches.

Impression des cartes de vœux :

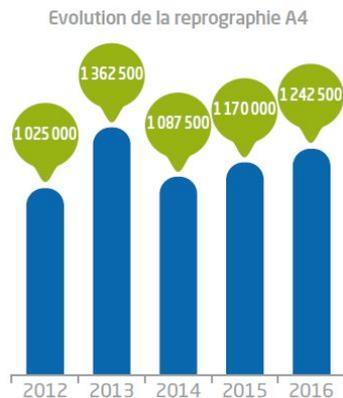
Années	Quantité
Vœux 2012/13	1 100
Vœux 2013/14	1 500
Vœux 2014/15	1 200
Vœux 2015/16	600
Vœux 2016/17	50

La dématérialisation des réponses aux appels d'offres a été lancée début 2016 et est entièrement opérationnelle en fin d'année. Ce procédé participe à la réduction des impressions et des envois de courriers par voie postale.

Un site internet réservé aux administrateurs a été élaboré en 2015 pour une mise en service début 2016. Ainsi l'ensemble des documents concernant les instances sont logés sur un site internet dédié permettant à la fois économie d'impression et sécurisation des données.

De nouveaux copieurs avec un système de badge et de code d'accès ont été installés en 2016. Cette démarche écoresponsable a pour objectif une économie d'énergie, une économie financière et une économie de papier de l'ordre de 20 à 30%.

La consommation de papier de reprographie est en légère hausse en 2016. Une assemblée générale extraordinaire nécessitant l'impression de nombres de documents pour valider la Sgaps Humanis et un mailing à l'ensemble des adhérents individuels expliquent cette hausse circonstancielle.



#### Limitation de l'impact des déplacements professionnels

L'activité commerciale de l'Ipsec implique des déplacements professionnels en province. Afin de limiter l'impact de ces déplacements, l'Ipsec privilégie les transports en commun et a mis en place, grâce au logiciel Egencia du groupe Humanis, un véritable suivi des déplacements professionnels, qui permet de rationaliser les trajets, notamment des commerciaux de l'Ipsec.

L'Ipsec diffuse auprès de ses collaborateurs une politique écrite des déplacements professionnels qui privilégie les déplacements par le train.

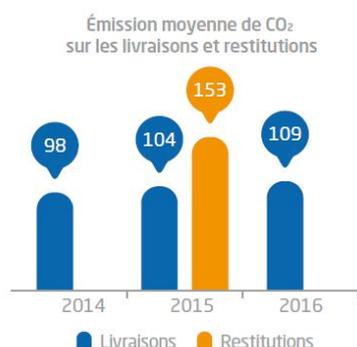
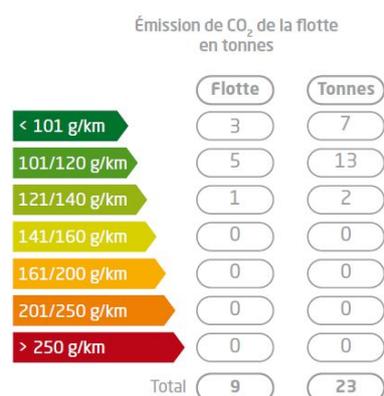
Une réorganisation d'ampleur du service commercial en 2016 explique une diminution des déplacements des commerciaux en province.

#### Evolution des déplacements en train :



## Flotte automobile et suivi des trajets

Un bilan carbone de la flotte automobile de l'Ipsec permet de dresser un état des lieux et d'assurer un suivi.



Le renouvellement du parc automobile a été limité en 2016 avec notamment l'achat d'un véhicule en 2016 dont l'émission de CO<sub>2</sub> est comprise entre 101 et 120 g/km.

Afin de limiter les déplacements des dirigeants vers le siège du groupe Humanis, la visioconférence a été installée dans les locaux de l'Ipsec.

Pour limiter les émissions de gaz à effet de serre dues à son activité, l'Ipsec réduit le nombre des livraisons de ses fournisseurs.

### Mise à disposition d'un outil de travail à distance

Le télétravail a commencé à se développer à l'Ipsec pour quelques collaborateurs répondant à des critères prédéterminés.

En 2016 Humanis a engagé une réflexion sur le télétravail afin de savoir si cette pratique pouvait être déployée à l'échelle du groupe. Pour ce faire, Humanis envisage de mettre en place une phase d'expérimentation avec un panel de directions, services et sites. À l'issue de cette période test, un bilan sera établi afin de valider la faisabilité du télétravail chez Humanis. Le lancement de la phase d'expérimentation du télétravail sera effectif après accord des partenaires sociaux. Elle s'adressera à un maximum de 150 collaborateurs volontaires, de services et sites identifiés, selon un panel représentatif de l'activité du groupe. En fonction de la réussite de l'expérimentation, un déploiement progressif du dispositif pourra être envisagé à partir de 2018 à l'Ipsec.

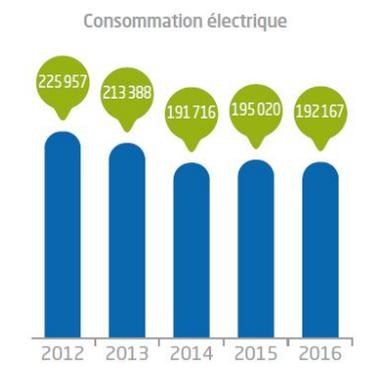
### Consommation en eau

La consommation d'eau est en baisse à 6,11 m<sup>3</sup> par personne.



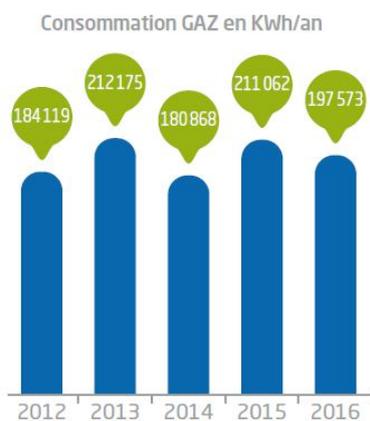
### Consommation en électricité

La consommation électrique a très légèrement baissé en 2016.



### Consommation en gaz

La consommation de gaz est en baisse par rapport à 2015.



## 2/ Traitement des déchets et recyclage

Les déchets générés par l'activité sont traités par filière (papier, ampoules, piles, toners, moyens d'écriture, mobilier, bureautique et informatique) à l'exception des déchets de restauration.

En 2016 ce sont 1 937 kg de matériaux valorisables qui ont été enlevés pour 1 492 en 2015, soit une hausse de 9,8%.

Poids en kg :

<b>CODES MATERIAUX</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
EM (électronique)	107	8	67
MD (claviers, gros matériel)	339	492	548
MDMOB (mobilier de bureau)	681	769	909
SMAG (supports magnétiques, CD...)	41	9	1
PMA (piles, batteries...)	-	3	12
Verre	-	61	0
TB (tubes fluo)	-		1
CTRB (cartouches, toners)	-	139	168
CDT (papiers, cartons)	-		209
ECR (écrans)	-	11	22
<b>TOTAL (en Kg)</b>	<b>1 168</b>	<b>1 492</b>	<b>1 937</b>

### Recyclage

L'Ipsec a conclu depuis 2009 un partenariat avec la société AP2R, une entreprise adaptée, professionnelle du recyclage des Déchets d'Équipement Électriques et Électroniques (DEE).

La société AP2R poursuit un double objectif environnemental et sociétal :

- Apporter une solution concrète pour traiter les DEE par l'élimination propres des toxiques et le recyclage des matières valorisables.
- Créer des emplois pour des personnes en situation de handicap dans le cadre juridique et social de l'entreprise adaptée.

La traçabilité de chaque opération, se compose d'un Bordereau Cerfa de suivi de déchets, d'un bordereau de pesée réception et d'un certificat de destruction.

Par ailleurs les locaux de l'Ipsec ont été équipés avec des poubelles différenciées permettant le tri des déchets tels que papier et carton.

### 3/ Mise en œuvre d'achat responsable

Les imprimeurs sélectionnés par l'institution se sont engagés pour l'environnement et le développement durable avec l'obtention des normes : Imprim'Vert, PEFC, FSC ou Print Environnement.

Les produits d'entretien achetés pour le ménage des locaux de l'Ipsec portent également l'éco label.

80,54% des objets postaux ont été affranchis en lettre verte en 2016 et 16,96% en Ecopli en nombre.

Année	Nombre de plis	Coût total	Nombre moyen de plis/mois	Coût moyen/mois
2015	120 187	108 686 €	10 016	9 057 €
2016	128 683	111 209 €	10 724	9 267 €



## Principes relatifs à la lutte contre la corruption

---

*Principe N°10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin*

De par sa taille et son organisation, l'Ipsec a intégré son dispositif de lutte contre la corruption au système global de la Maîtrise des risques qu'elle a instauré.

Ainsi, des fonctions clés distinctes ont été créées au sein de l'institution :

- d'une part le Contrôle interne et la Maîtrise des risques,
- d'autre part la Conformité qui a en charge le dispositif LCB-FT (Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme).

Par ailleurs, l'Ipsec est inscrite dans une démarche qualité, elle a choisi le référentiel Iso 9001 pour faire certifier l'ensemble de ses prestations.

### La qualité et l'amélioration continue

Depuis le début de la certification de l'Ipsec en 1999, une démarche qualité et amélioration continue a été déployée à l'ensemble des activités de l'institution. Ainsi, une fonction qualité a été créée, et cette fonction s'est renforcée en 2011, permettant d'optimiser la démarche qualité existante et de renouveler la certification en 2005, 2008, 2011, 2014 et 2017.

Avec la certification Iso 9001, la recherche de la performance et de l'amélioration continue se décline à tous les niveaux et sur tous les processus de l'Ipsec.

Il existe une cartographie des processus qui permet d'identifier de manière exhaustive l'ensemble des processus et activités. Chaque processus de l'institution fait l'objet d'une procédure écrite contrôlée. Une base documentaire « qualité » recense l'ensemble des 21 procédures.

La qualité gère également une base des réclamations qui recense tous les dysfonctionnements rencontrés et les moyens mis en œuvre pour les résoudre.

### **La conformité et la LCB-FT**

#### Le dispositif et son organisation

Une procédure spécifique de lutte contre la corruption a été mise en place il y a près de dix ans.

#### **Le dispositif de lutte contre le blanchiment proprement dit**

Un recensement détaillé des produits gérés par l'institution, directement ou par voie de délégation, et une analyse croisée des critères de classification des produits (contrats), des clients, des opérations et des réseaux de distribution ont permis l'élaboration d'une classification des risques.

Cette classification a permis de déterminer trois niveaux de risque de blanchiment, de faible à élevé, auxquels sont attribués des niveaux de vigilance correspondants : une vigilance standard, allégée ou renforcée sont mises en place en fonction de seuils définis quant au montant des opérations, quant à leur nature, à l'origine des fonds et selon l'identité de l'opérateur.

#### **Le gel des avoirs**

Depuis mars 2017, l'Ipsec a accès, via le groupe Humanis, à un logiciel de détection de gel des avoirs. Cet outil permet de vérifier à tout moment si l'un des clients ou prospect n'est pas soumis à une mesure de gel des avoirs ou n'est pas une personne politiquement exposée.

#### **Les acteurs de la procédure**

L'Ipsec a désigné un membre de la direction comme responsable du dispositif LCB-FT. Il veille à la mise en œuvre du dispositif d'évaluation et de gestion des risques de blanchiment des capitaux et de

financement du terrorisme. Le correspondant Tracfin procède aux instructions des dossiers et aux éventuelles déclarations de soupçons après avis du responsable du dispositif LCB-FT.

La Direction Administrative et Financière effectue les contrôles sur l'encaissement des cotisations.

L'Ipsec informe régulièrement l'ensemble des collaborateurs sur les comportements adéquats à mettre en œuvre pour éviter tout blanchiment ou fraude, notamment dans le cadre de démarches d'achats de biens ou de services ou de mise en œuvre de contrats. Dans ce cadre, les nouveaux collaborateurs suivent une formation LCB-FT et une formation qualité peu après leur arrivée.

De nouvelles formations sont prévues pour tous les collaborateurs durant le second semestre 2017.

## **Le Contrôle Interne et la Gestion des Risques**

### **Le dispositif et son organisation**

Le « Contrôle Interne et la Gestion des Risques » est en charge du contrôle et du suivi des risques de l'Ipsec depuis 5 ans. Ainsi, des contrôles et audits interne sont menés sur l'ensemble des métiers, fonctions et activités opérationnelles de l'institution. Son périmètre d'intervention inclut aussi la gouvernance d'entreprise et les processus de gestion de risque et de contrôle.

Le système de gestion des risques permet une évaluation interne, transversale et continue des risques propres (financiers, assurantiels, opérationnels, autres...), un suivi de son exposition à ces risques et à la définition du profil de risque tel que demandé notamment par les exigences ORSA (Own Risk Solvency Assessment) de la réforme Solvabilité 2.

Le système de gestion des risques de l'Ipsec permet également aux porteurs de risques (directions opérationnelles) d'intégrer une communication (à minima annuelle) sur les éventuelles défaillances du système, sur les risques identifiés dans les activités dont ils sont responsables, et sur les actions entreprises pour les maîtriser.

Pour chaque risque identifié, des plans d'actions sont mis en place pour réduire le risque. Ces plans d'actions sont affectés à un responsable identifié, en charge du suivi de son avancement.

Il existe une Charte de l'audit interne qui est régulièrement mise à jour en fonction de l'évolution de la réglementation. Cette charte contribue à instaurer un environnement de contrôle favorable.

### **Mise en œuvre et contrôle**

Des contrôles permanents et des contrôles périodiques sont déployés au sein de l'institution.

Le contrôle permanent est structuré de la manière suivante :

- Un premier niveau de contrôle, dénommé « contrôles d'exécution », qui sont des autocontrôles et contrôles croisés ou mutuels, des contrôles automatiques via le système d'information ou par l'opérationnel conformément à la procédure existante.
- Un deuxième niveau de contrôle réalisé par le management intermédiaire, les expert(s), les référent(s)... Ce sont des contrôleurs internes « métiers ».  
Des Missions de contrôle de supervision sont déployées par le Service du Contrôle Interne qui réalise trimestriellement des contrôles sur pièce et sur place.

Le contrôle périodique (3è niveau de contrôle) est structuré de la façon suivante :

- L'audit interne relatif aux activités générales de l'institution est confié à un prestataire externe « Cabinet d'audit et de conseil ». L'audit est annuel.
- L'audit interne relatif à l'activité de délégation de gestion et au courtage est assuré par le service contrôle interne et maîtrise des risques de l'Ipsec. Chaque courtier partenaire (au nombre de 13) et chaque délégation de gestion (20 au total) est contrôlé tous les trois ans sur leurs actes de gestion.