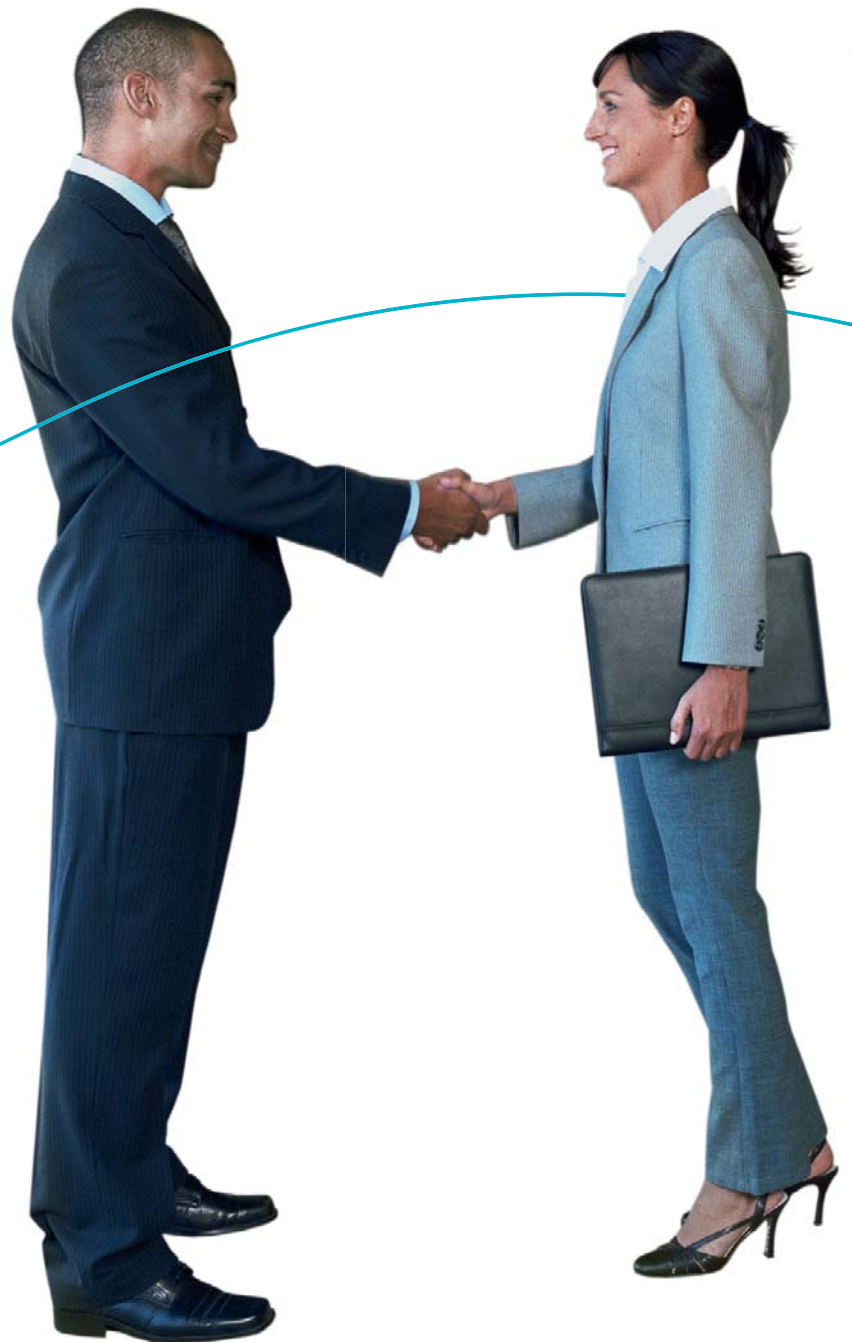


Notre histoire est votre histoire



Acteur de référence de la protection sociale en France, **le groupe Vauban Humanis protège plus de 3 millions de particuliers, actifs et retraités, et les salariés de 170 000 entreprises.**

Fort de l'implication de ses 1700 collaborateurs et plaçant l'humain au cœur de son développement, **Vauban Humanis grandit pour mieux relever les défis de la protection sociale française.** Avec toujours la même ambition : répondre aux exigences croissantes de nos clients dans nos trois domaines d'activité que sont la Retraite complémentaire, l'Assurance de personnes et l'Action sociale.

Conscients qu'il est aujourd'hui plus que jamais essentiel de se renforcer, nous nous rapprochons du groupe Aprionis avec lequel nous partageons le même attachement aux valeurs paritaires et mutualistes et une vision commune de l'avenir de nos métiers. S'appuyant sur l'addition de nos forces et la complémentarité de nos activités, **nous donnons naissance, dès 2011, au 3^{ème} groupe français de protection sociale : Humanis.**

La construction collective d'Humanis se veut la réponse et le reflet de vos histoires individuelles. C'est donc tout naturellement que nous avons intitulé notre rapport annuel 2010 « **Notre histoire est votre histoire** ». Une histoire que nous sommes heureux de continuer à vivre avec vous.

28 janvier 2010

Certification du domaine **Allocataires (Retraite)** qui permet à Vauban Humanis d'être certifié pour l'ensemble de ses métiers.



12 mai 2010

Installation du 200^{ème} **défi**brillateur **Vauban Humanis au Mont Saint-Michel** dans le cadre du partenariat avec le Centre des Monuments nationaux.



9 septembre 2010

Lancement de **100% VOUS** la nouvelle offre santé individuelle caractérisée par sa modularité.

16 septembre 2010

Publication du Baromètre « **Génération + de 50 ans : aujourd'hui et demain ?** » une étude de référence sur le comportement et les attentes des plus de 50 ans qui permet au Groupe de se positionner en tant qu'expert de cette population.



1^{er} décembre 2010

Inauguration du **Centre Prévenlys**, le deuxième centre de prévention piloté par Vauban Humanis et le dixième centre Agirc Arrco dont le Groupe est partenaire.



3 décembre 2010

Clôture d'**Alliance 2010** qui a rassemblé l'ensemble des collaborateurs du Groupe pour célébrer l'aboutissement de ce projet d'entreprise lancé en 2006.



Sommaire

04 •

Écrire un nouveau chapitre de notre histoire

06 •

Notre histoire s'écrit pour vous

- 08 • Message de la Présidence
- 10 • Entretien avec le Directeur Général
- 12 • Métiers : conseil et innovation

14 •

Notre histoire s'inspire de vous

- 16 • Des liens permanents avec nos clients
- 18 • Des réponses adaptées aux spécificités professionnelles
- 20 • Des solutions pour chaque besoin en protection sociale
- 22 • Une écoute attentive des évolutions de la société

24 •

Notre histoire se partage avec vous

- 26 • Un engagement pour la vie de la Cité
- 28 • Développer et aider chacun à se développer



Ecrire un nouveau chapitre de notre histoire

Le rapprochement entre Vauban Humanis et Aprionis, concrétisé le 27 janvier 2011 par la constitution de l'Association sommitale Humanis, a donné naissance au 3^{ème} groupe de protection sociale français. Porteur d'une solide ambition de développement pour l'avenir, le groupe Humanis entend grandir dans le respect des valeurs communes, paritaires et mutualistes, et qui ont fait la force de Vauban Humanis et d'Aprionis.

Dans un contexte marqué par la concentration accélérée des acteurs de la protection sociale, Vauban Humanis et Aprionis ont choisi d'unir leurs forces pour former un seul et même Groupe. La constitution d'Humanis répond à une double ambition : rester maître de son avenir et jouer durablement un rôle d'acteur référent sur le marché de la protection sociale française. Pour Vauban Humanis et Aprionis, il s'agit donc de grandir et de s'étoffer, conditions indispensables pour continuer à apporter à leurs clients la plus large gamme de services, les plus efficaces et les plus innovants au meilleur coût possible.

Grandir en conjuguant nos forces et nos différences

Humanis tire pleinement parti de l'addition des forces des deux groupes d'origine. Ainsi, il dispose aujourd'hui de positions solides dans les métiers de la Retraite complémentaire (5 millions de ressortissants, soit 12% du poids Agirc), de l'Assurance de personnes (3,1 millions d'assurés) et de l'Action sociale. Il s'enrichit également des différences et des complémentarités de chacun en matière d'Epargne salariale (500 000 salariés gérés) et de Gestion financière, de Gestion pour compte de tiers et d'Assurance à l'international.

L'ancrage territorial et le rayonnement national du nouvel ensemble se voient par ailleurs renforcés.

Grâce à sa diversité d'activités et à sa présence au plus près des clients, Humanis offre ainsi un guichet unique aux entreprises, aux actifs et aux retraités, pour toutes les prestations liées à la protection sociale.

Grandir en accord avec nos valeurs

Si grandir est une nécessité, nous n'entendons pas le faire à n'importe quel prix. Vauban Humanis a souhaité se rapprocher d'un Groupe qui lui ressemble et partage tant ses valeurs que l'ambition d'une croissance maîtrisée. Au-delà d'un symbole, le choix du nom Humanis constitue pour nous un véritable engagement. En effet, le nouveau Groupe se construit sur des fondamentaux solides : un attachement à la gouvernance paritaire, une fidélité au modèle mutualiste et le respect des valeurs humaines, éthiques et non lucratives de la protection sociale.

Grandir dans le respect de nos collaborateurs

Humanis s'est engagé à préserver les emplois dans le cadre d'un véritable pacte social. Vivement attaché à un dialogue social de qualité, le Groupe entend faire bénéficier chaque collaborateur d'une politique de mobilité fonctionnelle et lui proposer de véritables perspectives d'évolution professionnelle au sein de ses différents métiers.

Une histoire se dessine

30 janvier 2008

Vauban Humanis et Aprionis signent une lettre d'intention en vue de créer un Groupe unique en 2011.



Juin 2010

Les deux Groupes déposent un dossier de rapprochement auprès des fédérations Agirc Arrco, du CTIP et des instances représentatives du personnel.

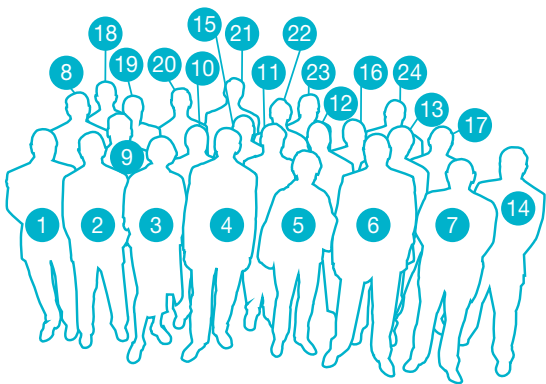


Novembre 2010

L'Agirc Arrco donne son accord au projet de rapprochement et le CTIP rend un avis favorable, tout comme les instances représentatives du personnel.



Conseil d'administration de l'Association sommitale Vauban Humanis



- 1 Robert Morcette (Medef), 2 Noël Desfontaines (Représentant mutuelle MFVH),
3 Odile Blondel (Medef), 4 Michel Villemint, Président (CFDT), 5 Liliane Allely (Medef),
6 Michel André Philippe, Vice-Président (Medef), 7 Pierre Cornuau (Medef), 8 Pierre-Marie Hébert (Medef), 9 Luc Tassera (CGT), 10 Philippe Blanc (Medef), 11 Dominique Roels (CFDT),
12 Henri Gruhier (Medef), 13 Gabriel Meganck (CFDT), 14 Gérard Roulet (Medef),
15 Jean-Luc Parzys (CGT), 16 Jacques Martel (CFE - CGC), 17 Bernard Heugues (Medef),
18 Jean-Baptiste Henry (CFTC), 19 Patrick Baccaro (CFE - CGC), 20 Gérard Ollivon (Représentant mutuelle MFVH), 21 Jean-Pierre Brunet (Représentant mutuelle GSMC), 22 Jean-Paul Crisan (CGT - FO), 23 Pascal Bouthemy (Représentant mutuelle GSMC), 24 Christian Devaux (CGT - FO).

Absents: Jean-Luc Coulon (Medef), Benoît Clermont (CFTC), Christian Durou (CGT - FO), Yvette Hervé-Bosquart (CGT), Béatrice Hulin (CFTC), Serge Lavagna (CFE - CGC), Alain Bonneau (Medef), André Her (Medef), Yvon Le Cocq (Medef), Gérard Rollin (Medef).

Novembre 2010

Vauban Humanis, Aprionis et Novalis Taitbout signent une lettre d'intention en vue de créer un nouveau Groupe commun en janvier 2012.



27 janvier 2011

Fusion Aprionis Vauban Humanis : l'Assemblée générale constitutive du nouveau groupe Humanis se tient. Humanis est né.



Notre histoire s'écrit pour vous

2010 a été une année charnière pour Vauban Humanis. Elle a été marquée par la clôture du projet d'entreprise Alliance 2010 et par les dernières étapes du rapprochement avec Aprionis qui ont permis la naissance du groupe Humanis en janvier 2011. **Dans ce contexte, les collaborateurs du Groupe sont restés mobilisés** afin d'atteindre les objectifs de développement fixés dans les différents métiers (Retraite, Assurance de personnes et Action sociale) et de **poursuivre leur engagement auprès des particuliers et des professionnels.**







Des savoir-faire et savoir-être, fondements de nos constructions futures



Le succès du projet d'entreprise Alliance 2010, qui a fédéré les énergies de l'ensemble des collaborateurs de Vauban Humanis durant cinq années, est un formidable tremplin pour l'avenir du Groupe et de ses collaborateurs.

Souvenons-nous du lancement de ce projet en 2006, immédiatement après le rapprochement entre Vauban et Humanis. Il a fait naître un esprit de cohésion entre les collaborateurs qui se sont appropriés la nouvelle identité du Groupe construite autour d'un plan stratégique.

Il s'est achevé sur un bilan très positif. En témoigne la clôture célébrée le 3 décembre 2010 qui reste inscrite comme un élément fort dans la vie de Vauban Humanis. Cette journée, marquée par l'humour, la cohésion et la convivialité, illustre à elle seule l'unité autour d'un Groupe unique. L'un des objectifs d'Alliance 2010 était de fédérer : il est atteint.

Le projet Alliance avait également pour ambition d'amener le Groupe à créer, avec un partenaire, un acteur majeur de la protection sociale. 2010 a été l'année charnière de cet objectif.

« Il est important de mobiliser les personnes autour d'une identité de Groupe. »

Michel Villemainot,
Président de Vauban Humanis

Tout d'abord, elle a permis de finaliser les travaux qui ont amené la création d'une nouvelle Association Sommitale en janvier 2011, donnant ainsi naissance au groupe Humanis, issu de la convergence avec Aprionis.

Dans le même temps, nous avons signifié notre volonté d'amplifier ce mouvement de fusion par la signature d'une lettre d'intention le 9 novembre 2010 entre les Présidences paritaires des groupes Vauban Humanis, Aprionis et Novalis Taitbout. Cette dernière prévoit la création d'une Association Sommitale unique en janvier 2012.

Ensemble, nous formons le souhait de construire un leader de la protection sociale. Notre investissement politique et opérationnel sera à la hauteur de cette ambition. Ce projet de rapprochement est porteur d'un « contrat social » fort et fédérateur : le maintien de l'emploi pour les collaborateurs du futur Groupe, répartis dans toute la France.

Le savoir-faire et le savoir-être acquis par les équipes grâce à Alliance 2010 seront extrêmement utiles dans les constructions futures : ils ont préparé les collaborateurs à la culture de la transformation et leur permettront de réussir les projets d'avenir.

Nous veillerons, avec la création du futur Groupe, réunissant Humanis et Novalis Taitbout en 2012, à initier une « nouvelle » culture commune. Car il est important de mobiliser les personnes autour d'une identité de Groupe.

Une fusion confronte des opinions, des cultures, des personnalités et des passés différents, mais comme rien n'est aussi contagieux que l'exemple, nous sommes confiants et déterminés.

« Comme rien n'est aussi contagieux que l'exemple, nous sommes confiants et déterminés. »

Michel André Philippe,

Vice-Président de Vauban Humanis





L'année 2010 a été riche. Les suivantes seront extraordinaires !



« Ce succès revient pour beaucoup à la mobilisation constante de l'ensemble des collaborateurs. Je suis fier de leur travail. »

Damien Vandorpe, Directeur Général

2009 était l'année de l'accélération. Comment qualifieriez-vous 2010 ?

Damien Vandorpe : L'année 2010 a été celle de l'atteinte des objectifs de notre projet d'entreprise. Le 3 décembre, nous avons réuni les 1700 collaborateurs du groupe Vauban Humanis pour fêter ensemble leur réussite : tous les objectifs fixés en 2006 ont été atteints.

Ce succès revient à la mobilisation constante de l'ensemble des collaborateurs. Je suis fier de leur travail.

Quels faits marquants retenir pour le Groupe ?

D.V. : 2010 a été une belle année pour les unités d'accueil téléphoniques qui ont beaucoup travaillé sur la qualité. Elles ont d'ailleurs obtenu la certification ISO 9001 pour l'ensemble de leurs activités et dans tous les domaines. En supprimant les effets anxiogènes des courriers et en améliorant leur qualité, le contenu

et la fréquence des envois, elles sont parvenues à accroître de manière significative la satisfaction de nos clients que nous avons mesurée au travers d'enquêtes.

À ce propos, l'amélioration de la relation client est une préoccupation permanente du Groupe. Comment s'est-elle traduite en 2010 ?

D.V. : Nos actions ont été multiples. Pour n'en citer que quelques exemples, nous avons multiplié les points de rencontres et de contact avec nos clients actuels ou potentiels. L'agence de Roubaix a déménagé dans des locaux plus grands et plus accessibles. Nous avons organisé des matinées thématiques pour nos grands comptes, nous sommes allés rencontrer nos courtiers sur les salons et nos actifs sur les forums. Forts des nouveaux services proposés, nos Espaces clients en ligne ont augmenté leur nombre d'abonnements.

Comité Exécutif

Didier Bonneau

Directeur Financier

Joël Delgove

Directeur Général Délégué

Vincent Dussaucy

Directeur des Systèmes d'Information

Fabrice Grière

Directeur des Ressources Humaines

Laurent Huyghe

Directeur de Cabinet

Bernard Joseph

Directeur Retraite

Philippe Trémoureux

Directeur Assurance de personnes

Damien Vandorpe

Directeur Général

La démarche qualité globale était l'un des objectifs d'Alliance 2010. A-t-il été atteint ?

D.V : Je dirais même qu'il a été dépassé ! En 2010, la Direction du Cabinet est devenue la première à être certifiée entièrement pour son périmètre immédiat grâce aux dernières labellisations des pôles Communication Externe et Veille stratégique.

Les Instances Retraite et Groupe ayant été, quant à elles, certifiées en 2009 et confirmées en 2010.

Le Middle Office Courtage, l'Editique et la Trésorerie Moyens de Paiement ont également relevé le défi et atteint l'objectif. Fort de ce succès, le Groupe ne s'arrête pas là puisqu'il vise en 2011 l'« Excellence », le modèle européen de qualité « EFQM » (European Foundation for Quality Management - Fondation européenne pour la gestion de la qualité).

Quels ont été les autres succès majeurs ?

D.V : L'Assurance de personnes a connu un fort développement commercial et a continué d'élargir son offre de produits et de services. Notre Institution de Prévoyance et nos Mutuelles ont atteint leurs objectifs tout en respectant les budgets.

Côté Retraite, l'année 2010 a été marquée par le début des travaux de migration de l'Usine Retraite et l'accompagnement de l'évolution du métier des CICAS de gestionnaire à conseiller.

A l'échelle du Groupe, nous avons poursuivi nos actions visant à renforcer la notoriété institutionnelle au travers de la prévention (programme Vigisanté), ou encore, du déploiement des défibrillateurs.

Comment le rapprochement avec Aprionis a-t-il avancé sur le plan opérationnel ?

D.V : Les chantiers opérationnels ont mobilisé toutes les directions Vauban Humanis et Aprionis. Près de 400 personnes ont été sollicitées lors de 300 réunions représentant plus d'un millier d'heures de travail.

Ces chantiers ont permis aux collaborateurs des deux entités de se connaître, se comprendre et de partager les bonnes pratiques pour tirer le meilleur des organisations respectives.

En tant que Directeur Général, quel regard portez-vous sur l'avenir ?

D.V : L'année 2010, vous l'avez compris, a été riche. Les suivantes seront extraordinaires. Nous allons vivre une période de transition importante, pour nos collaborateurs, nos partenaires, nos clients. Tous ensemble, comme nous l'avons démontré par le passé, nous allons continuer de relever les défis qui se présenteront.





Métiers : conseil et innovation

Vauban Humanis, groupe de protection sociale, accompagne les particuliers (actifs et retraités), les entreprises et les professionnels indépendants à tous les moments clés de leur vie. Fort de ses valeurs que sont la solidarité, l'expertise, l'innovation et le pragmatisme, Vauban Humanis répond à l'ensemble des besoins de ses adhérents en leur proposant des conseils personnalisés et des solutions complètes en Retraite complémentaire, en Assurance de personnes (santé, prévoyance, épargne) et en Action sociale. Le Groupe est présent dans les principaux secteurs d'activité : métallurgie, chimie, agroalimentaire, banque, hôtellerie, santé, médico-social, enseignement privé.

Retraite complémentaire : Performance et qualité

En matière de retraite complémentaire, l'activité de Vauban Humanis en 2010 a été marquée par l'amélioration des indicateurs de performance et le lancement de la migration de l'Usine Retraite.

Dans la continuité des efforts menés depuis plusieurs années, le Groupe améliore régulièrement la qualité de gestion de son activité Retraite par la maîtrise des processus et la progression dans la durée des indicateurs de performance. En matière de relation client par exemple, les délais de traitement des différentes opérations de gestion ont permis de rendre, aux clients entreprises (DAS en ligne, notification des soldes à zéro...) et particuliers (relevés de points accessibles plus rapidement, Espace Personnel...), un service performant et de qualité constante. Vauban Humanis a par ailleurs obtenu une note de 99,8 sur 100 au bilan provisoire du contrat d'objectifs 2008-2010 de l'Agirc Arrco. Concernant l'Usine Retraite, l'outil unique de gestion des processus du métier de la retraite complémentaire, le Groupe a démarré les travaux d'analyse et de conversion des données en mettant en œuvre son programme de déploiement. L'Usine Retraite doit être opérationnelle en 2013. Les CICAS ont entamé une démarche de labellisation et de professionnalisation. Après la réforme des retraites, il s'agit de faire évoluer leur métier vers un rôle de conseiller, pour accompagner les actifs dans la préparation de leur future retraite.

	Cgrcr (Agirc)	Irnéo (Arrco)	Total
Contrats d'entreprises	42 927	81 911	124 838
Cotisants	326 476	1 026 345	1 352 821
Allocataires	202 227	886 138	1 088 365
Cotisations encaissées ⁽¹⁾	1 108	1 829	2 937
Prestations versées ⁽¹⁾	1 573	2 150	3 723
Dossiers retraite mis en paiement	13 804	48 109	61 913

⁽¹⁾ En millions d'euros.

Assurance de personnes : Expertise et innovation

Le métier Assurance de personnes de Vauban Humanis regroupe les activités de complémentaire santé, de prévoyance et d'épargne. En 2010, ce périmètre a dépassé les objectifs fixés en réalisant 540 millions d'euros d'encaissements.

Le Groupe a connu un fort développement commercial sur les marchés de l'individuel, du collectif et des professionnels indépendants. Avec l'appui d'un réseau de distribution « multi-canal » mixant la proximité et la vente à distance (aménagement des agences de Reims et Roubaix, création d'une cellule commerciale web...), Vauban Humanis a renouvelé sa gamme afin de répondre aux attentes de ses clients : 100% VOUS (santé), Activance Pro (prévoyance des pro-fessionnels indépendants).

	MFVH	GSMC	Total Mutuelles	VHP	Total Mutuelles et Institution de Prévoyance
Contrats d'entreprises	2 122	5 573	7 695	35 318	43 013
Cotisants	103 701	85 291	188 992	339 634	528 626
Bénéficiaires	180 647	180 390	361 037	339 634	700 671
Cotisations encaissées ⁽¹⁾	104	117	221	299	520
Prestations versées ⁽¹⁾	87	94	181	182	363

⁽¹⁾ Cotisations et prestations brutes en millions d'euros.

MFVH : Mutuelle Familiale Vauban Humanis
GSMC : Groupe Smiso Mutuelle des Cadres
VHP : Vauban Humanis Prévoyance

Cotisations encaissées par Vauban Humanis Conseil : 19,9 millions d'euros, soit un total de cotisations encaissées pour l'Assurance de personnes de 539,9 millions d'euros.

Action sociale : Polyvalence et solidarité

La solidarité est une des valeurs fondatrices du Groupe. En 2010, Vauban Humanis a poursuivi et intensifié ses actions, notamment en faveur des personnes en situation de handicap et des personnes dépendantes.

L'Action sociale du Groupe intervient auprès des ressortissants de ses institutions membres en proposant des aides individuelles (4,5 millions versés en 2010), des conseils et services pour les particuliers et les entreprises. Cette activité a connu une forte croissance (+ 17% de demandes effectuées par rapport à 2009) liée en grande partie à l'amélioration des moyens de communication : les sites Internet Génération + et Travailler Santé, la cellule S2A... La politique d'investissement en droits réservataires à destination des maisons de retraite a également fortement

progressé (2 millions d'euros d'engagements et 106 nouvelles places). En 2010, Vauban Humanis a conclu un partenariat avec l'association Special Olympics France qui agit en faveur des personnes atteintes de déficience intellectuelle. Sur le volet de la dépendance, le Groupe a réalisé le montage financier de l'Ehpad de Belleville à Paris dont l'ouverture est prévue en 2013. Les travaux de réalisation du site www.EhpadHospiConseil.fr ont également démarré pour une mise en ligne en 2011. Il informe et oriente les internautes, et compare les maisons de retraite et les établissements de soins en fonction des besoins. Enfin, Vauban Humanis, Aprionis et Novalis Taitbout ont répondu ensemble à l'appel d'offres de l'Agirc Arrco dont l'objectif est de créer des pôles de pilotage des établissements médico-sociaux et sanitaires (Ehpad, foyers logements...). Sa mise en place opérationnelle est attendue d'ici à 2012.

Notre histoire s'inspire de vous

Mieux connaître ses clients pour mieux les accompagner. Depuis plusieurs années, Vauban Humanis s'attache à acquérir une vision globale de ses clients, à favoriser les échanges et à prendre en compte, de manière transversale, les événements marquants de leur vie. Dans cette optique, le Groupe développe la polyvalence des collaborateurs sur les différents métiers. Le « Référentiel client » est l'un des outils élaborés pour leur permettre d'avoir « une vue à 360° » de l'environnement du client.







Des liens permanents avec nos clients

Quand certains choisissent de se déplacer en agence pour rencontrer leur conseiller, d'autres préfèrent effectuer un appel téléphonique ou envoyer un e-mail. Proximité, pragmatisme, rapidité..., à chaque envie, habitude ou besoin, Vauban Humanis répond en proposant à ses adhérents plusieurs points de contact, tout en tenant compte de leur situation personnelle. Et parce que toute occasion est bonne pour aller à la rencontre de ses clients, partenaires ou prospects, le Groupe répond présent lors des rendez-vous professionnels, sportifs ou grand public, dans ses territoires d'implantation.

Sylvie Treffel, Adhérente retraite : «*Par quels moyens puis-je contacter Vauban Humanis ?*»

Les moyens traditionnels que Vauban Humanis met à votre disposition sont les agences, ainsi que ses unités d'accueil téléphoniques. Le Groupe compte 22 agences réparties en France entière.

En 2010, la structure de Reims a été agrandie et intégrée au réseau commercial de la Région Est au sein de la nouvelle délégation régionale « Champagne-Ardenne ». L'agence de Roubaix a, quant à elle, déménagé dans de nouveaux locaux plus accessibles et plus fonctionnels afin d'accueillir le public dans un cadre plus dynamique.

Pour tout savoir avant le passage à la retraite, l'Agirc Arrco a mis en place un numéro de téléphone unique (0 820 200 189 - 0,09€ TTC la minute à partir d'un poste fixe).

Ce dernier permet de connaître les informations relatives à la constitution du dossier de retraite complémentaire et d'obtenir un rendez-vous dans le CICAS le plus proche. Vauban Humanis est également joignable en ligne.

De nombreux e-services ont été développés en 2010 (lire p. 17) par la Direction Clients qui a par ailleurs étudié un projet de rendez-vous par visio sur le web qui sera lancé en 2011.



Bertrand Dagnac, Courtier : «*Hors agence ou téléphone, ai-je la possibilité de rencontrer un conseiller ou un expert du Groupe ?*»

Le Groupe a participé à plusieurs événements organisés tout au long de l'année 2010 pour les actifs, les retraités, ou encore les courtiers, les grands comptes, etc.

Vauban Humanis était ainsi présent pour ses courtiers au Congrès Nationale de la Chambre syndicale des Courtiers d'Assurance, en juin à Lille, ainsi qu'aux Journées du Courtage, en septembre à Paris. Pour ses clients Grands comptes, le Direction des Marchés et Accords Nationaux a organisé les Matinales à Paris, puis à Lille. Ces rendez-vous thématiques ont permis aux participants, près d'une centaine à chaque fois, de s'informer et d'échanger avec un cabinet d'experts partenaires sur des questions d'actualité autour de la protection sociale telles que les évolutions de la Sécurité sociale ou la Réforme des retraites. « Féria des Seniors », « Au fil de ma retraite », « Foire des Seniors », « Salon Âge 3 », autant d'événements qui ont permis au Groupe de rencontrer ses ressortissants de 50 ans et plus. Il a également organisé les Rencontres de l'Enseignement Privé, à Nantes en octobre. Pour le grand public, Vauban Humanis a participé à différents événements tels que les 24 Heures Motonautiques de Rouen, la Route du Louvre (mai) ou la Course de la Déesse (octobre).



Paul Caby,

Adhérent en santé et retraite :

« J'ai besoin de gagner du temps. Puis-je effectuer toutes mes démarches par Internet ? »

Chaque adhérent Vauban Humanis, qu'il soit particulier, professionnel, partenaire, peut accéder à son Espace Personnel pour s'informer ou réaliser ses démarches.

La refonte des Espaces Particulier, Entreprise et Courtier a été initiée en 2010 afin d'en améliorer l'ergonomie, la sécurité et d'augmenter les services proposés, et se poursuivra en 2011. Pour répondre aux demandes croissantes effectuées par Internet, le Groupe a créé une cellule web en février 2010 dont le mot d'ordre est la réactivité !

En fin d'année, l'équipe dédiée au canal web a travaillé sur un projet de « visio call back » (opérationnel en 2011), une méthode pour contacter son conseiller par Internet tout en le voyant grâce à une web cam.

15 000

abonnés au e-relevé santé

Le 6 juillet 2010, Vauban Humanis, en association avec Net-entreprises, a proposé à ses entreprises adhérentes en retraite et prévoyance une conférence sur le thème des « Déclarations sociales sur Internet » dans le cadre de la facilitation des démarches administratives.

En outre, deux nouveaux devis (et souscription) en ligne ont été lancés pour les offres « Sérénité Obsèques » et « Multi Risques Habitation ».

En matière de retraite, la dématérialisation du Relevé de Situation Individuelle (RIS) et de l'Estimation Indicative Globale (EIG) tous régimes confondus est actuellement à l'étude, à l'instar du Relevé Annuel de Points (RAP) en ligne depuis 2009.

Accompagner les personnes en deuil fait partie de nos missions sociales

En France, 500 000 personnes font face chaque année au décès d'un proche.

Face à ce constat, Vauban Humanis, au travers de son Action sociale, s'attache à apporter un soutien tout particulier aux personnes endeuillées et à leur famille. Notre mission sociale consiste à accompagner les personnes dans leurs démarches administratives et à étudier les aides financières dont elles pourraient bénéficier.

Pour réaffirmer ce soutien de longue date, notre Groupe a signé la « Charte de respect de la personne endeuillée ». En vertu de cette charte, il s'engage à organiser un accompagnement personnalisé ou à orienter les personnes endeuillées, à protéger les personnes dans le respect de leurs convictions, à faciliter et à simplifier les démarches nécessaires.



Tamou Souary,

Responsable des Unités

Emploi – Dépendance – Veuvage

La relation client, notre cœur de métier



Des réponses adaptées aux spécificités professionnelles

Vauban Humanis a multiplié ses actions destinées à ses clients entreprises, et notamment ses grands comptes : développement de nouveaux e-services, accompagnement sur l'emploi des seniors et sur la prévention, organisation de conférences sur des sujets d'actualité... En 2010, le Groupe a renforcé sa présence auprès des branches professionnelles en développant son nombre de désignations et de recommandations. Vis-à-vis de ses partenaires courtiers, le Groupe a décidé de préciser ses relations commerciales par le biais de la contractualisation.



Romain Lescroart,
PDG de Sophie Hallette, fabricant

de dentelles et tulles : **« Comment Vauban Humanis accompagne-t-il ses entreprises clientes ? »**

Vauban Humanis propose des prestations d'Action sociale aux entreprises adhérentes : les sollicitations, et les actions qui en ont découlé, ont quasiment doublé en 2010 par rapport à 2009 à hauteur de 46 stages de cessation d'activité, 31 réunions d'informations, 23 actions de prévention, etc.

Nombre des demandes d'accompagnement ont concerné les Plans Senior initiés par le gouvernement et signés par les entreprises.

Pour y répondre, l'Action sociale du Groupe a notamment mis en place le programme « Parcours seniors : gérer la transition, se projeter ». Il propose aux salariés âgés de plus de 50 ans de réfléchir à la gestion de leur carrière et de leur vie personnelle et à l'anticipation des questions liées à la fin de carrière et à la retraite. En matière de prévention, le site www.travailleursante.fr dédié à la santé au travail a évolué en s'enrichissant notamment de nouvelles thématiques d'informations, ainsi que des stages, ateliers et conférences sur des problématiques variées : troubles musculo-squelettiques, stress... En outre, le Groupe a mené plusieurs initiatives en faveur des professionnels en termes de dématérialisation notamment. Depuis mai 2010, Vauban Humanis, Malakoff Médéric, Pro BTP, le CTIP et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) travaillent ensemble sur un projet expérimental.

Le challenge consiste à mettre en place un système permettant aux groupes de protection sociale de récupérer directement auprès de la CNAM, et en format dématérialisé, les décomptes de Sécurité sociale dans le cadre du versement des indemnités journalières dues en cas d'arrêt de travail.

Aujourd'hui, ces derniers sont adressés à l'employeur ou au salarié, lesquels sont ensuite chargés de les transmettre par courrier à leur GPS.

S'il aboutit, ce projet permettra notamment de gagner du temps à chaque étape du processus dans la mesure où il limitera considérablement les transmissions de courriers entre la CNAM, l'employeur, l'assuré et le GPS.

D'autres innovations sont à l'étude pour une mise en œuvre prévue en 2011 : refonte de l'Espace Entreprise, création d'une fonctionnalité de déclaration des entrées et sorties de personnel, etc.



Jean-Pierre Martinie,
Directeur du Développement de

l'Ocirp* : « Comment Vauban Humanis s'est-il positionné vis-à-vis des branches professionnelles et des Grands Comptes ? »

En 2010, le Groupe a achevé la mise en place d'une nouvelle organisation dédiée aux branches professionnelles, basée sur plusieurs composantes fortes : une « cellule » d'experts, une personne dédiée à l'innovation produit, une plate-forme d'accueil téléphonique spécifique et un réseau de commerciaux dédiés aux entreprises et associations de différents secteurs d'activités. L'expérience et le dynamisme de Vauban Humanis ont été renforcés au travers de son appartenance au Groupement National de Prévoyance (GNP).

Elle permet au Groupe de solliciter l'adhésion des entreprises rattachées aux branches pour lesquelles le GNP a été désigné, tant en délégation de gestion qu'en délégation de commercialisation.

Cette structuration a permis de fidéliser les clients du Groupe dans les branches et de remporter de nouveaux contrats grâce, notamment, à une forte mobilisation (une dizaine de participations) lors d'appels d'offres.

En 2010, les partenaires sociaux de la branche des praticiens vétérinaires ont ainsi désigné Vauban Humanis Prévoyance pour gérer la couverture santé de leurs salariés et auxiliaires salariés au 1^{er} janvier 2011.

En matière de prévoyance, les partenaires sociaux ont reconduit la co-désignation du Groupe sur la CCN 66, en intégrant une couverture de rente handicap assurée par l'Ocirp. Sur les comptes clés, le Groupe a également décroché un contrat en santé pour Compass (restauration collective, 19 000 salariés), en prévoyance pour la CRCI du Nord – Pas-de-Calais (800 salariés) et en prévoyance et santé pour Majencia (conception et commercialisation de mobilier de bureau, 750 salariés).

Vauban Humanis a obtenu une rétrocession de 30% du risque pour la couverture santé et prévoyance des 17 000 salariés de la Croix Rouge Française. Lafarge a quant à lui renouvelé pour 3 ans son partenariat en prévoyance.

Enfin, Vauban Humanis et Aprionis ont obtenu la co-assurance de Rhodia (7000 salariés), le premier est chargé de l'animation commerciale et le second de la gestion.

*Organisme Commun des Institutions de Rente et de Prévoyance.

Un partenariat renforcé avec nos courtiers

En 2010, la direction Assurance de personnes a souhaité mieux connaître ses courtiers pour répondre davantage à leurs attentes et améliorer ainsi la collaboration entre eux et notre Groupe.

Entre mars et mai, nous avons réalisé un « qualiscope » auprès de 100 courtiers afin de recueillir leur avis sur Vauban Humanis en termes de communication, de gestion, de relation. Les résultats ont permis d'identifier les points forts et les points faibles et de définir des actions d'amélioration.

Ces dernières ont été déployées en 2010 et se poursuivront en 2011 : refonte de l'Espace Courtiers, adaptation au courtage de l'offre santé 100% VOUS, raccourcissement des délais de réponses, amélioration de la lisibilité de notre offre, etc.

Dans le cadre de notre volonté de rationaliser et de sécuriser nos relations, nous avons actualisé nos partenariats au travers de protocoles commerciaux. Pour renforcer notre position vis-à-vis du monde du courtage, nous avons signé la Charte des usages de l'assurance collective. Ce texte engage les assureurs et leurs courtiers partenaires à collaborer dans les meilleures conditions et dans le respect mutuel des spécificités de chacun. L'ensemble de ces mesures sont intégrées dans le projet « Expert Courtage » lancé en 2010 par le Groupe.



Marie-Christine Néant,
Chargée d'animation des partenaires

100

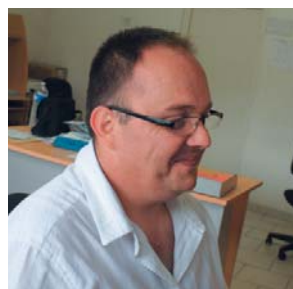
millions d'euros de chiffre
d'affaires généré par
les branches professionnelles

La relation client, notre cœur de métier



Des solutions pour chaque besoin en protection sociale

Parce que Vauban Humanis s'attache à répondre en permanence au plus près aux besoins de ses adhérents, il a proposé en 2010 des offres et services innovants en santé et en prévoyance, ainsi qu'une nouvelle offre de protection de la personne et de ses biens. En tant qu'Expert Santé, le Groupe a porté une attention toute particulière à la prévention en inaugurant un nouveau Centre et en initiant un partenariat avec d'autres groupes de protection sociale autour d'un projet de prévention de l'hypertension artérielle « Vigisanté ».



Hervé Guéant,
Chef d'entreprise non salarié,
adhérent prévoyance : « **Quels**

nouveaux produits Vauban Humanis a-t-il lancé en 2010 ? »

Pour les travailleurs non salariés (TNS) comme vous, le Groupe a lancé Activance Pro. Cette couverture prévoyance est proposée par notre mutuelle Groupe Smiso Mutuelle des Cadres (GSMC) en vente directe et via notre réseau de courtiers.

Activance Pro est une offre modulaire qui permet aux TNS de composer leurs prestations de prévoyance en fonction de leurs besoins : se protéger contre l'arrêt de travail temporaire lié à une maladie, une hospitalisation ou un accident, se prémunir contre l'invalidité et préserver leurs proches.

En santé, la GSMC et la Mutuelle Familiale Vauban Humanis (MFVH) ont lancé, en septembre, une offre commune baptisée « 100% VOUS ». Cette offre 100% modulable s'adresse à tous quels que soient les besoins.

Elle se décline en quatre niveaux de garanties et un large éventail de services. Révélée au grand public le 9 septembre, cette nouvelle offre santé a fait l'objet d'une campagne de communication innovante et pluri-média.

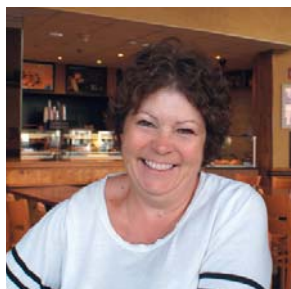
Dans le cadre de son projet Expert Senior, Vauban Humanis a également lancé une offre multirisque habitation spécialement adaptée aux 50-65 ans. L'internaute peut réaliser son devis selon ses besoins : protection de ses biens et des personnes proches. L'innovation du Groupe en termes de produits a été récompensée par les Labels de l'Excellence décernés chaque année aux meilleurs contrats du marché par les Dossiers de l'Épargne.

En 2010, les produits suivants ont ainsi été distingués : Activance (GSMC), Adiciel (MFVH), Performance Absolue Vie (assurance vie), Article 83 porté par Générali (épargne retraite), solution PEI/PERCOI (épargne salariale), Solivance.

Enfin, notre Institution Vauban Humanis Prévoyance (VHP) et notre mutuelle MFVH ont renforcé les services apportés à leurs adhérents en signant, respectivement, la charte de médiation du CTIP et celle de la FNMF. Toutes deux permettent de résoudre les litiges entre assurés et assureurs sans recourir à la voie contentieuse.

108

combinaisons possibles
avec l'offre 100% VOUS



Sylvie Spriet,

Adhérente bénéficiaire d'un bilan

de prévention santé : **« J'ai réalisé un bilan de santé dans un de vos centres de prévention. Menez-vous d'autres actions en la matière ? »**

Prévenlys, le centre de prévention médico-psycho-sociale Agirc Arrco du Nord – Pas-de-Calais, a été inauguré le 1^{er} décembre 2010. Ce centre, qui a ouvert ses portes au public au premier trimestre 2011, est composé d'une équipe pluri-disciplinaire : un médecin directeur, un médecin, deux psychologues et deux agents administratifs.

Cette association à but non lucratif mettra en œuvre des actions individuelles et collectives dans tous les domaines liés au vieillissement : bilans de prévention personnalisés, activités collectives à caractère physique et cognitif, études épidémiologiques, etc.

Prévenlys est le deuxième centre de prévention piloté par Vauban Humanis et le dixième centre de prévention Agirc Arrco dont le Groupe est partenaire. En 2010, Vauban Humanis, en association avec les groupes Malakoff Médéric et D&O ont lancé Vigisanté, un programme de télémédecine innovant pour dépister, accompagner et suivre les personnes atteintes d'hypertension artérielle.

Il prévoit notamment un dépistage en entreprises pour les salariés, ou encore, une plate-forme d'information dédiée... Vigisanté sera déployé sur 3 ans à partir de 2011, dans la région Nord - Pas-de-Calais dans un premier temps.

Il sera proposé progressivement à environ 13 500 salariés. Parmi ses nombreuses autres actions, Vauban Humanis, au travers de sa Délégation Sociale, a installé le « Village Préven'Sport » en marge d'événements tels que les Courses Relais Inter-entreprises organisées dans le cadre du partenariat avec l'association Special Olympics France. L'occasion de parler « prévention » au travers d'activités ludiques à des jeunes déficients intellectuels.

🎮 L'Usine Retraite doit être en ordre de marche en 2013

L'organisation de la maîtrise d'ouvrage de Vauban Humanis a été modifiée afin de lancer le projet de déploiement de l'Usine Retraite, la plate-forme informatique de gestion des retraites complémentaires commune aux groupes de protection sociale. Des équipes, dont la mienne composée de 6 personnes, ont été dédiées à ce chantier en septembre. Après une phase d'appropriation des outils de migration et du modèle de données du nouveau logiciel, nous avons procédé à la transposition des données du système source vers le système cible.

Nous devons rédiger les règles de migration avant d'élaborer les tables de conversions de données. Ce travail se poursuivra en 2011 avant d'entamer des phases de tests. L'Usine Retraite doit être en ordre de marche en 2013. L'objectif vis-à-vis de nos clients est de maintenir puis d'améliorer les services rendus notamment en termes d'information (qualité, délais) et de versement des pensions de retraite.



Patrick Cachard,

Responsable de projet migration des données du domaine Particuliers de l'Usine Retraite

La relation client, notre cœur de métier



Une écoute attentive des évolutions de la société

Pour Vauban Humanis, l'équation est simple : en connaissant mieux ses clients et en maîtrisant l'environnement de la protection sociale dans lequel il évolue, le Groupe est en mesure de comprendre les attentes de ses adhérents et de leur proposer des réponses en phase avec les contraintes réglementaires et économiques. Les Départements Connaissance Client et Veille Stratégique de Vauban Humanis ont travaillé dans ce sens tout au long de l'année 2010 au travers d'études quantitatives et qualitatives.



Denis Guiot,
Expert en marketing Senior et
Professeur à l'Université Paris
Dauphine : « **Comment Vauban**

Humanis procède-t-il pour mieux connaître ses clients ? »

Entre autres enquêtes menées en 2010 auprès des courtiers (lire page 19), des commerciaux, ou encore, des adhérents santé (lire page 20), le Groupe s'est attaché à mieux connaître et comprendre les personnes âgées de plus de 50 ans, communément appelées « seniors ».

Dans le cadre de son projet « Expert Senior », il a ainsi réalisé, en partenariat avec Harris Interactive et des chercheurs de l'Université Paris Dauphine, le premier baromètre de référence sur les plus de 50 ans.

Ses objectifs étaient de comprendre les habitudes et les comportements des 50-65 ans, d'identifier leurs attentes..., bref, de mieux les connaître pour mieux les accompagner.

Cette opération, largement relayée dans les médias, a permis au Groupe de se positionner en tant qu'expert de cette population. La démarche se poursuivra en 2011.

Vauban Humanis a également mis en place un panel web de 1 000 « seniors » qui répondent, 6 fois par an, à différentes questions sur des sujets variés tels que : « Aide aux Aidants », « Assurance Multirisque Habitation », « Prévention et coaching santé chez les seniors », « Préparer sa retraite », « Senior et numérique », « Senior et développement durable ». Les réponses permettent d'alimenter la réflexion du Groupe en termes de produits, de services et de communication.

En tant qu'Expert Santé, le Groupe a également réalisé un baromètre sur le métier « Santé ». Ce dernier fait apparaître des critères de satisfaction en nette amélioration depuis 2008 : gestion de contrat, clarté des relevés de prestations, compréhension des remboursements, traitement des réclamations. Vauban Humanis travaille sur plusieurs axes de progrès. Parmi eux, l'information sur des sujets tels que l'augmentation des tarifs, le calcul des remboursements, les e-services disponibles...

Le Groupe se situe en outre dans la moyenne des autres institutions de prévoyance, comme l'indique le Baromètre CTIP (Centre Technique des Institutions de Prévoyance), grâce -notamment- à sa qualité de service.

Délais et clarté des réponses apportées aux clients par courrier et e-mail, qualité des informations communiquées... sont les quelques points à améliorer et qui font d'ores et déjà l'objet de plans d'actions.



Kasia Wegrzyn,
Responsable de l'activité Alcara

pour Vauban Humanis : « Comment Vauban Humanis atteint-il son objectif de performance des coûts ? »

Le processus préconisé par l'Agirc Arrco en faveur de partenariats informatiques inter-groupes participe à cet objectif. Il s'est concrétisé par le lancement de la plate-forme informatique commune « Alcara », qui a pour missions principales de construire et d'assurer la maintenance de composants du système informatique Usine Retraite. La mutualisation des services informatiques permettra ainsi de réduire les coûts informatiques. Dans un tout autre domaine, Vauban Humanis a poursuivi son objectif de croissance rentable en réalisant notamment des projections (QIS 5 en 2010 sur les comptes 2009) pour obtenir les tendances sur les marges dans le cadre de la directive européenne Solvabilité 2.

Dans ce même esprit de fiabilisation des comptes, la trimestrialisation des comptes a été appliquée à Vauban Humanis Prévoyance à l'instar des autres institutions du Groupe déjà concernées en 2009.



Annick Derambure,
Responsable Direction Gestion

Sociale et Rémunération du Crédit Mutuel Nord Europe : « En tant que groupe de protection sociale majeur en France, comment Vauban Humanis agit-il sur les questions de société ? »

Le Groupe déploie des actions, à destination des particuliers et des entreprises, en lien avec les grands enjeux de la société.

Il accompagne ainsi les entreprises de plus de 50 salariés dans la mise en place de leur plan senior imposé par la loi depuis le 1^{er} janvier 2010 (lire page 18). Attentif à la question de la dépendance, il a œuvré également en faveur des aidants familiaux en 2010.

Vauban Humanis a proposé, gratuitement, aux cotisants retraite âgés de 55 ans et plus, des services qui leur permettent de faire face à l'entrée en dépendance de leurs proches : conseils, accompagnement, soutien psychologique, etc.

Cette offre s'accompagne d'un site Internet www.pourlesaidants.fr et d'un blog www.mesdebuts.fr dédiés au sujet. Vauban Humanis a financé la Maison des Aidants de Nantes, lieu d'écoute et de conseil, distinguée par le Plan national Alzheimer 2010-2012.

Le Groupe a bien sûr suivi les discussions qui ont abouti à la réforme des retraites afin d'en informer ses adhérents et d'anticiper sur les mesures nécessaires pour adapter ses offres et services.

40%

Alcara représentera, à terme, 40% du poids des activités de gestion des régimes Agirc Arrco

Une initiative originale de Vauban Humanis

Le Département Veille Stratégique est né en 2008 pour répondre au souhait de la Direction Générale de disposer d'un dispositif de veille collaborative et mutualisée pour l'ensemble du Groupe. Le système mis en place est organisé autour d'un outil de veille très puissant et repose sur une équipe de professionnels de la veille et de l'intelligence économique relayée par un réseau de 25 référents veille représentant l'ensemble des directions du Groupe.

Parmi nos réalisations, nous éditons chaque année un « Panorama de la Protection Sociale ».

Cette étude, véritable outil d'aide à la décision destiné aux administrateurs et responsables d'activités, est une initiative originale de notre Groupe, très peu répandue par ailleurs. Ce panorama permet une meilleure connaissance de nos différents métiers au travers de statistiques permettant de suivre l'évolution du marché, de

cartographies des différents acteurs et leurs classements, des tendances en matière de besoins... et du positionnement de notre Groupe par rapport au marché global.

Le panorama évolue pour aborder des thématiques qui nous intéressent particulièrement, tels que les services à la personne, la dépendance, l'E-assurance, les systèmes d'information, etc.



Siham Harroussi,
Responsable Département Veille Stratégique

Notre histoire se partage avec vous

Vauban Humanis affirme son rôle d'acteur majeur de la protection sociale en s'engageant dans diverses causes telles que la prévention santé, le handicap, le développement durable...
Et parce l'Homme reste au cœur de son activité, le Groupe favorise l'épanouissement professionnel de ses collaborateurs au travers d'une politique de ressources humaines fédératrice et attachée à valoriser les potentiels.







Un engagement pour la vie de la Cité

La valeur par les actes. Tel est le principe de Vauban Humanis qui se positionne en acteur solidaire, citoyen et responsable. Les nombreuses actions menées en matière de prévention, de handicap et de développement durable en témoignent.



Jean-Laurent Dennerly,
Directeur de Securiprev,

secouriste partenaire de Vauban Humanis : « **Quel bilan Vauban Humanis dresse-t-il trois ans après le lancement de l'opération défibrillateurs et des actions associées ?** »

La stratégie de marque du Groupe, matérialisée par les défibrillateurs et les actions associées (sensibilisations aux gestes qui sauvent, site Internet dédié, application iPhone...), a tenu toutes ses promesses trois ans après son lancement.

Cette stratégie de communication, destinée à promouvoir la valeur de solidarité du Groupe au travers d'actes concrets, permet à Vauban Humanis de se distinguer radicalement des autres groupes de protection sociale.

Les objectifs ont été clairement dépassés comme le montrent ces chiffres : 210 Défibrillateurs Automatiques Externes (DAE) installés, 20 000 personnes sensibilisées aux gestes qui sauvent, 750 000 euros de retombées presse chiffrées en équivalence publicitaire, plus de 7 000 DAE recensés sur le site www.defibrillateurs-en-france.com, 45 000 téléchargements de l'application iPhone lancée en juin 2010.

Ce succès tient en grande partie à l'appropriation du dispositif par l'ensemble des métiers du Groupe en fonction de leurs besoins. L'Action sociale a ainsi pratiqué de nombreuses sensibilisations aux gestes qui sauvent lors de forums. Différentes opérations ont été réalisées en agences, ainsi qu'en interne.

Depuis novembre, l'ensemble des collaborateurs Vauban Humanis, sur les sites de Lille, Paris et Olivet, ont la possibilité d'être sensibilisés aux gestes qui sauvent.



Didier Benguigui,
Sportif malvoyant soutenu par

Vauban Humanis : « **Vauban Humanis dit agir en faveur du handicap. Quelles initiatives ont été menées en 2010 ?** »

L'une des actions majeures de 2010 est le partenariat engagé avec l'association Spécial Olympics France qui œuvre pour l'intégration des personnes atteintes d'un handicap mental par le sport.

Plusieurs événements ont eu lieu, dont les Jeux nationaux à Sophia Antipolis en juillet, auxquels une cinquantaine de collaborateurs Vauban Humanis ont d'ailleurs participé. L'Action sociale du Groupe a poursuivi ses investissements en direction du handicap : 77 subventions ont été accordées à des associations et établissements pour un montant de 1,2 million d'euros dont 51 places réservées.

Au total, le Groupe comptait plus de 431 places financées en accueil permanent ou temporaire pour les personnes en situation de handicap à fin 2010. La démarche de Vauban Humanis en faveur de l'intégration et de la reconnaissance des personnes en situation de handicap s'est poursuivie en 2010. La Direction des Ressources Humaines a notamment défini un « plan Handicap » incluant une sensibilisation des managers à la prise en compte de cet aspect dans leur management.

Elle a également noué un partenariat avec un cabinet de recrutement spécialisé et a participé au forum Emploi et Handicap. Enfin, le Groupe a réalisé un benchmark des pratiques en matière de sous-traitance et de handicap auprès d'autres groupes de Protection Sociale afin d'améliorer encore davantage ses pratiques.



Régis Lévêque,
Responsable du GIE Ediprint :

« Nos clients nous interrogent sur nos actions en faveur du Développement Durable. Que fait Vauban Humanis pour sa part ? »

En 2010, le Groupe a signé 6 engagements pilotés par un outil de suivi des contributions et des progrès.

Plusieurs d'entre eux ont fait l'objet d'actions concrètes telles que : diffusion et mise en œuvre d'une charte d'achats responsables en interne et auprès des fournisseurs ; généralisation du papier PEFC et acquittement de la contribution volontaire sur les imprimés Ecofolio ; définition d'un plan de réduction des consommations énergétiques et travaux d'isolation des bâtiments ; mise en œuvre d'un site de covoiturage pour les salariés du Groupe et affectation de places de parking réservées à cet effet ; sensibilisations sur les comportements respectueux de l'environnement et les actions solidaires, etc.

5 à 20%

d'économies réalisées
en imprimerie et mise sous pli

Autre témoignage des efforts du Groupe en matière de rationalisation : certification ISO 9001 de l'activité éditique de S'PRINT (qualité de service accrue, fortes économies réalisée en routage, impression, affranchissement...) et optimisation du GIE Ediprint (éditique, imprimerie, reprographie), auquel Vauban Humanis adhère depuis 2005, au travers notamment du renouvellement du parc machines obsolète. En 2010, le Groupe a étendu la démarche « Activity Based Costing (ABC) » de valorisation des coûts de prestations informatiques (bureautique, téléphonie, maintenance, exploitation) dans le respect de la nomenclature CIGREF.

Une norme d'investissement responsable singulière

Depuis 2007, Vauban Humanis a entamé une démarche de politique d'investissement responsable. Fin 2010, nous avons élaboré une norme interne qui permet au Groupe d'exprimer ses valeurs au quotidien, de mesurer ses résultats financiers, sociétaux, ainsi que la manière dont il investit. Cette norme, qui sera revue chaque année à la hausse dans une dynamique de progrès continu, consiste à noter la manière de gérer les actifs financiers à partir de 50 critères. La notation de l'ensemble de ces critères est combinée avec les résultats financiers et sociétaux obtenus au niveau de l'ensemble des parties prenantes,

de manière à aboutir à une note globale Investissement Responsable. La norme interne Investissement Responsable contribuera à augmenter la qualité de la gestion de nos actifs en vue de pérenniser le résultat financier de nos institutions. Cette démarche est innovante car elle concerne l'ensemble des processus de gestion des portefeuilles, l'application de nos politiques d'investissement et nos politiques financières. Elle a d'ailleurs permis à Vauban Humanis d'être nommé au Prix l'Investisseur Responsable organisé par Amadeis et Natixis Asset Management. Notre démarche ne s'arrête pas là. En 2011, nous avons de multiples projets comme

celui de faire coter notre note Investissement Responsable issue de notre norme interne par un tiers externe reconnu sur le marché de l'Investissement Responsable.



Christophe Cattoir,
Responsable Gestion Financière Vauban Humanis



Développer et aider chacun à se développer

L'année 2010, pour les collaborateurs du Groupe, a été marquée par la clôture de projet d'entreprise célébrée le 3 décembre et par les premières coopérations avec Aprionis. Dans ce contexte, le Groupe a poursuivi sa démarche de certification et, côté ressources humaines, le développement de la GPEC et de la mobilité interne.



Françoise Descaves,
Responsable des Comptes
Spécifiques à la Direction Retraite

Entreprises : « Le projet d'entreprise Alliance 2010 s'est terminé. Qu'en avez-vous retiré ? »

5 ans de travail ont été nécessaires pour mener à terme ce projet qui a mobilisé l'ensemble des collaborateurs. Et le bilan est plus que positif puisque la totalité des objectifs stratégiques définis en 2006 ont été atteints.

Ce projet d'entreprise a permis aux collaborateurs de se connaître, de travailler ensemble efficacement et de former un Groupe d'envergure fort d'une culture commune. L'objectif sous-jacent était également de tendre la main aux autres acteurs de la protection sociale afin de préparer l'avenir. Et notamment le rapprochement avec Aprionis officialisé en janvier 2011.

Fort de cette expérience, les collaborateurs de Vauban Humanis ont acquis un savoir-faire pour aborder cette prochaine étape.

2 300

jours de formations dispensés

360

collaborateurs certifiés en 2010



Véronique Dupriez,

Chargée de communication :

«Où le Groupe se situe-t-il dans sa démarche qualité?»

L'année a en effet été riche avec le maintien de tous les certificats antérieurs et la certification de six nouveaux domaines : le département Allocataire Retraite, le service de Trésorerie & Moyens de paiement, l'agence éditique S'Print, la Communication externe, la Veille stratégique et enfin le Middle Office Courtage. Depuis fin 2010, Vauban Humanis est donc certifié sur l'ensemble de ses métiers et savoir-faire, comme prévu dans le projet d'entreprise « Alliance 2010 ».

Vauban Humanis poursuit ainsi sa politique de management par la qualité, initiée depuis de nombreuses années, au nom de la satisfaction des clients et des collaborateurs dont l'activité bénéficie d'un cadre, d'un suivi et fait l'objet d'objectifs clairs. Et le Groupe ne s'arrête pas là puisqu'il a déjà engagé les travaux préparatoires à une certification environnementale ISO14001 du site de Lille.

🔄 La mobilité me permet de faire évoluer mon projet professionnel

Formation de juriste en poche, je suis arrivée chez Vauban Humanis en 2001 dans le service de traitement DAS pour les grands comptes.

En 2002, j'ai intégré l'équipe projet du progiciel GICR, avant de revenir, un an et demi plus tard, dans mon service initial, cette fois avec une casquette « d'accompagnateur » dans la mise en place de cet outil. En 2005, j'ai répondu à une offre de mobilité pour devenir conseillère en organisation.

Moins dans la production, j'étais davantage dans l'analyse et dans la force de proposition auprès des managers, et ce, sur l'ensemble des processus de la Direction Retraite. La gestion de projet et l'animation de groupes de travail m'ont permis de goûter au management fonctionnel et j'ai souhaité

aller plus loin dans cette démarche.

En 2010, une offre de Responsable du service Carrières s'est présentée et j'ai saisi l'opportunité.

Aujourd'hui, je gère un service d'une cinquantaine de personnes.

Cette mobilité me permet de réaliser mon projet professionnel au fil de l'eau, tout en restant dans la même entreprise dont les valeurs et les conditions de travail me correspondent.

Les passerelles qui m'ont été proposées répondaient à mes aspirations et m'ont permis de m'épanouir en acquérant des connaissances et de l'expérience.

J'ai commencé comme gestionnaire et je suis devenue en quelques années Responsable de service grâce à la mobilité interne.

L'expérience acquise sur

le terrain, avec l'appui des formations dont j'ai bénéficiées, m'ont permis de rendre possible cette évolution.



Emmanuelle Peruchon,

Responsable du Service Carrières

Projet d'entreprise Alliance 2010 : Célébration de la réussite des 1 700 collaborateurs du Groupe

Lancé à la naissance du groupe Vauban Humanis, le 2 février 2006, Alliance 2010 est le projet d'entreprise qui a fédéré les collaborateurs en leur donnant les grandes orientations stratégiques du Groupe. Il a ainsi permis, pendant cinq années, de consolider la fusion pour préparer de nouveaux rapprochements. Tous les objectifs ont été atteints : le 3 décembre 2010, les collaborateurs ont été conviés pour célébrer leur réussite.







**Direction de la communication Vauban Humanis,
Groupe Humanis**
8, boulevard Vauban
59024 Lille Cedex

Ce rapport d'activité est téléchargeable sur www.humanis.fr