

RAPPORT ANNUEL

CROISSANCE ET INNOVATIONS EN 2009 POUR VAUBAN-HUMANIS

« 2009, l'accélération » déclare Damien VANDORPE, Délégué Général du Groupe Vauban-Humanis. « Tous les objectifs stratégiques fixés dans le cadre du projet d'entreprise Alliance 2010 ont été atteints ». Les activités du 8^{ème} groupe français en matière de retraite complémentaire par répartition ont ainsi été croissantes, conduisant Vauban-Humanis à enregistrer un chiffre d'affaires global 2009 en hausse de 0,9 % pour atteindre 3,45 milliards d'euros de cotisations encaissées (2,92 milliards pour la Retraite, 530,2 millions pour l'Assurance de Personnes). Avec une augmentation significative de près de 9,5 %, la Direction Assurance de Personnes a même dépassé ses objectifs de chiffre d'affaires. 2009 est également l'année de toutes les innovations, en particulier sur le Web, où Vauban-Humanis a révélé les savoir-faire de ses Directions : mise en ligne d'un nouveau portail avec accès à près de 20 nouveaux e-services pour ses clients, et création de trois sites thématiques à destination du grand public et des entreprises. « L'année 2010 est celle de la dernière ligne droite, au cours de laquelle nous continuerons d'accélérer, avant la création au 1er janvier 2011 du nouveau Groupe qui réunira Aprionis et Vauban-Humanis » conclut Damien VANDORPE.

Les chiffres clés du Groupe

Vauban-Humanis en 2009 :

- 3,45 milliards d'euros de chiffre d'affaires représentant le total des cotisations encaissées pour l'ensemble des activités du Groupe, dont 2,9 milliards d'euros pour l'activité Retraite et 530,2 millions d'euros pour l'Assurance de Personnes
- 3,89 milliards d'euros d'allocations ou de prestations versées
- 1,94 million de cotisants et 3,18 millions de personnes couvertes
- 165 272 contrats d'entreprise
- 3,4 milliards d'actifs gérés

En 2009, les activités du Groupe paritaire de protection sociale Vauban-Humanis ont été performantes

Le pôle Assurance de Personnes, composé de deux Mutuelles santé -la Mutuelle Familiale Vauban-Humanis et le Groupe Smiso Mutuelle des Cadres- et d'une Institution de Prévoyance, -Vauban-Humanis Prévoyance-, a **fortement développé son volume d'activité**, dans un contexte économique pourtant difficile. **De nouvelles désignations** en branches professionnelles (Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale, ...), générant 90 millions d'euros, sont venues renforcer son activité. **Le courtage** constitue également un **axe fort de développement** pour Vauban-Humanis. Un nouvel espace a été consacré aux courtiers au sein du site Web du Groupe et une cellule spéciale a été mise en place pour gérer l'ensemble des 690 courtiers partenaires du Groupe. D'autres projets de développement majeurs vont voir le jour dans le **courant du second semestre 2010**, à l'instar d'« **Expert Senior** », avec lequel Vauban-Humanis se positionne résolument sur la cible des 50 ans et plus. La mise en place d'un service d'assistance aux aidants, le lancement de produits dédiés ou encore la publication d'un baromètre national sur la question du bien vieillir avec Harris Interactive et l'Université Paris Dauphine seront les réalisations les plus visibles de ce nouveau plan « Expert Senior ».

Les chiffres de l'Assurance de Personnes :

- 43 082 contrats d'entreprise
- 515 805 cotisants
- 697 767 bénéficiaires
- 530,2 millions d'euros de cotisations encaissées/CA
- 352 millions de prestations versées

Les chiffres de la Retraite :

- 122 190 contrats d'entreprise
- 1 421 627 actifs cotisants
- 1 066 491 retraités
- 2,9 milliards d'euros de cotisations encaissées
- 3,5 milliards de prestations versées

De son côté, la Direction Retraite a activement poursuivi le déploiement des services en ligne, tels le Relevé Annuel de Points et l'Extranet allocataires pour la consultation des versements trimestriels et autres attestations fiscales. Autant d'initiatives qui contribuent à l'amélioration de la qualité de service, confortée par une progression significative des délais de traitement des Déclarations Annuelles de Salaires et des dossiers de liquidation. L'objectif visé : le versement des premières allocations retraite dans le mois suivant la date d'effet de la retraite.

En 2009, la Direction Action sociale de Vauban-Humanis a renforcé son action, en particulier auprès des seniors, des personnes dépendantes, en situation de handicap et auprès de leurs familles. Aide à l'emploi, maintien des liens, aides financières, accompagnement, conseils, soutien, animations et ateliers en entreprise, organisation d'événements grand public, ... autant d'actions terrain menées en phase avec les préoccupations quotidiennes. À son actif, la création de sites dédiés, comme travailleursante.fr (pour une santé durable en entreprise) mis en ligne en février 2009 et generation-plus.fr (site de conseils, d'informations et de services pratiques pour les 50 ans et plus) sorti en décembre.

D'importants projets solidaires sont en cours et verront le jour d'ici à la fin de l'année 2010 : la création à Lille d'un nouveau centre de Prévention des risques liés au vieillissement, Prévenlys ou encore la construction d'un nouvel établissement médico-social à Paris-Belleville. Des projets qui viennent amplifier la place de Vauban-Humanis au cœur de la Cité.

Les chiffres de l'Action sociale :

- 9 délégations sociales régionales
- 9 centres de prévention dont Vauban-Humanis est pilote
- 5 espaces emploi
- 13 points rencontre
- 9 établissements sanitaires et médico-sociaux pilotés
- 11 984 dossiers traités
- 6 850 aides individuelles versées
- 58 actions réalisées en entreprise
- 980 000 euros investis en faveur du handicap
- 156 défibrillateurs automatiques externes offerts dans le cadre de la campagne "Ensemble, sauvons des

Construire un Groupe leader de la protection sociale, portant et défendant les valeurs du paritarisme

Vauban-Humanis a poursuivi la croissance externe de son pôle mutualiste à travers son Union de Mutuelles Servalys -union qui fournit aux mutuelles membres divers services leur offrant une opportunité de développement et d'optimisation de leurs offres-. En 2009, la Mutuelle du Port Autonome et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rouen (MPAR/CCIR), membre partenaire, a décidé de fusionner avec la Mutuelle Familiale

Servalys, union nationale de mutuelles, membre du GIE Vauban-Humanis, comporte 9 mutuelles, compte plus de 500 000 personnes protégées et un chiffre d'affaires global de plus de 220 millions d'euros.

Le futur Groupe représentera :

- 5,5 milliards d'euros de cotisations en Retraite Complémentaire Agirc et Arrco (4^{ème} rang)

- 1,5 milliard en Assurance de Personnes (4^{ème} rang des institutions de Prévoyance, 4^{ème} Groupement Mutualiste, 10^{ème} acteur en santé)
- 2,6 milliards en épargne salariale (1^{er} acteur paritaire).

Vauban-Humanis. En parallèle, Vauban-Humanis poursuit les travaux de rapprochement avec le Groupe Aprionis. L'ambition : créer le 4^{ème} Groupe paritaire de protection sociale. Prochaine étape : la création, en Janvier 2011, d'une nouvelle Association Sommitale. Un projet de rapprochement en cohérence totale avec l'accord de Gouvernance signé le 8 juillet 2009 par l'ensemble des organisations syndicales et patronales, qui valorise la complémentarité Retraite et Assurance de Personnes.

Améliorer sans cesse la qualité de service et la relation clients, tout en développant une politique de ressources humaines solidaire

Dans un souci d'amélioration constante de la qualité, la satisfaction client est observée, étudiée et analysée « sous toutes ses coutures » par le département Connaissance Clients de Vauban-Humanis. **Veilles de marchés, panels d'utilisateurs ou enquêtes de satisfaction montrent combien le Groupe paritaire est soucieux de lier des relations privilégiées et de qualité avec ses clients.** Un souci d'excellence qui transparaît dans la politique globale du Groupe et qui est souvent récompensé. Pour preuve, les dernières certifications obtenues en 2009 sur la gestion Santé et Prévoyance et sur celle des incidents informatiques et téléphoniques, puis en 2010, la certification sur la gestion Retraite et sur celle des Instances Groupe et IRC. **Tous les métiers de Vauban-Humanis sont aujourd'hui certifiés ISO 9001.** De plus, le Groupe a décidé de déployer en parallèle une démarche interne baptisée SESAME (Servir et Satisfaire par la Maîtrise de nos Engagements), qui vise à formaliser des engagements réciproques entre les services. À ce jour, plus de 300 contrats ont été signés. Ce management par la qualité, indispensable pour structurer les services et optimiser le travail des équipes entre elles et avec les partenaires, se voit renforcé d'un important programme de formation. **Vauban-Humanis a formé 900 salariés en 2009, soit 53 % des collaborateurs.** En parallèle, et dans le cadre de sa politique de mobilité interne, 40 salariés ont évolué sur un nouveau poste au sein de l'entreprise. Enfin, fin 2009, un accord d'entreprise triennal a été signé à l'unanimité par les quatre organisations syndicales concernant l'emploi des seniors.

Vauban-Humanis innove sur la toile : des e-services, plus d'informations pour tous et la création de trois sites satellites thématiques

La version 3 du site Internet de Vauban-Humanis (www.vaubanhumanis.com) est en ligne depuis le mois de février 2010. L'accent a particulièrement été mis sur la création et le développement d'une vingtaine d'e-services adaptés à chaque client. L'ambition de Vauban-Humanis : atteindre 1 million de visiteurs d'ici à fin 2010 et **devenir un acteur de référence en matière d'e-services et d'innovations Web sur le marché de la protection sociale.** La force du Groupe est notamment d'avoir **intégré, en interne, les savoir-faire nécessaires à ces nouveaux projets.** En outre, le nouveau portail regorge d'informations complètes et de conseils très concrets en matière de retraite, de santé ou d'épargne, accessibles à tous. Un site qui interagit d'ailleurs avec **d'autres sites satellites thématiques (une dizaine au total), libres d'accès et entièrement créés par Vauban-Humanis.** Travailliersante.fr, par exemple, intéresse toutes les entreprises. Formidable outil d'accompagnement du dirigeant ou du DRH, le site aide à l'amélioration de la santé physique et psychologique des salariés. Une initiative inédite qui renforce la politique de prévention menée par l'Action sociale du Groupe. Le site collaboratif defibrillateurs-france.com va également dans ce sens. Une carte contributive recense les défibrillateurs offerts par Vauban-Humanis, dans le cadre de sa campagne « Ensemble, sauvons des vies », et ceux ajoutés par les internautes -1 500 appareils ont été recensés au 1^{er} mai 2010-, ainsi que des informations sur les gestes qui sauvent. Dernier né de l'univers web Vauban-Humanis : generation-plus.fr, un site qui accompagne les 50-65 ans dans les problématiques qui leur sont spécifiques : prise en charge des parents, enfants et petits-enfants, préparation de la retraite, problématiques de santé...

Quelques exemples d'e-services disponibles sur l'Espace Client du site vaubanhumanis.com :

EN SANTÉ

- La consultation des remboursements
- La consultation des relevés de prestation santé
- La réception d'alerte par mail ou par SMS des remboursements des frais médicaux

EN RETRAITE

- La consultation des Points Retraite en ligne (RAP)
- La consultation des derniers paiements
- La consultation détaillée du paiement des allocations par trimestre

Vauban-Humanis, une solidarité d'avance

« Cette année encore, notre « solidarité d'avance » s'est traduite au quotidien dans nos actions visant la promotion du « Bien vieillir », mais aussi le handicap et la prévention santé » précise Damien VANDORPE. **En matière de prévention santé**, Vauban-Humanis lançait en 2008 « Ensemble, sauvons des vies ». L'objectif : **offrir et installer des défibrillateurs automatiques externes à des institutions, entreprises, associations... pour équiper le territoire et prévenir un maximum de morts subites d'origine cardiaque**. Un équipement qui s'accompagne de nombreuses démonstrations des gestes qui sauvent orchestrées par le Groupe. En 2009, 75 nouveaux appareils ont été offerts et installés, soit un total de 156 DAE offerts par Vauban-Humanis en fin d'année dernière. Le cap des 200 sera franchi en cours d'année 2010. **Pour le « Bien vieillir »**, le Groupe de protection sociale agit au quotidien, en accompagnant les entreprises, mais également les particuliers. Mille salariés ont notamment suivi l'une des 58 actions de prévention réalisées en entreprises en 2009. Pour les personnes dépendantes, **Vauban-Humanis a amplifié ses investissements et ses capacités d'accueil en EHPAD** : 2,472 millions d'euros de subventions ont été engagés en 2009, soit 114 nouvelles places réservées dans 16 établissements. Le Groupe a également lancé le projet de création d'un nouvel EHPAD qui proposera 100 places d'hébergement à l'est de Paris. Les travaux débiteront d'ici fin 2010. **Autre sujet crucial en 2009 : le handicap. 48 subventions ont été versées par les institutions du Groupe aux associations de gestion d'établissements spécialisés**, 17 conventions de service ont été signées et 30 places ont été réservées. En outre, Vauban-Humanis a accompagné et conseillé ses entreprises clientes sur le plan handicap.

« Nous avons également formalisé notre action de développement durable sur trois axes forts : l'Investissement Responsable, l'intégration des normes de Haute Qualité Environnementale dans la conduite de projets immobiliers, enfin nous avons choisi de nous montrer exemplaires sur l'emploi des seniors et des personnes en situation de handicap » poursuit Damien VANDORPE. **L'audit de développement durable, commencé en 2008, a été complété en 2009 et le plan d'actions sera finalisé en 2010**. Sur le plan environnemental, un premier Bilan Carbone a donné lieu à un plan pluriannuel de réduction des émissions de gaz à effet de serre, passant notamment par un plan d'optimisation HQE du parc immobilier du Groupe et la mise en œuvre en 2010 d'un PDE. Le Groupe a également poursuivi sur la voie d'une gestion durable de ses ressources et de ses déchets. Sur le plan sociétal, un état des lieux complet sur l'emploi des personnes en situation de handicap a été effectué en lien avec l'Agefiph et les managers de Vauban-Humanis.

Contact-Presses :

Cabinet Alquier / Dorothée VILLEZ / Tel : 03 20 20 62 70 / dvillez@cabinet-alquier.fr

Vauban-Humanis, une solidarité d'avance

Aujourd'hui au 8^{ème} rang des groupes nationaux de protection sociale en matière de retraite complémentaire, Vauban-Humanis est également présent sur les métiers de la santé, de la prévoyance, de l'action sociale et de l'épargne.

Vauban-Humanis, c'est

Une association sommitale Vauban-Humanis

Un GIE Vauban-Humanis

Un Pôle Retraite composé de deux institutions Inréo (Arrco) et Cgcr (Agirc)

Un Pôle Assurance de Personnes composé d'une Institution de Prévoyance (Vauban-Humanis Prévoyance), de deux mutuelles, la Mutuelle Familiale Vauban-Humanis (MFVH), la Mutuelle Groupe Smiso Mutuelle des Cadres (GSMC) et d'une Union de Mutuelles Servalys, au 8^{ème} rang des unions au niveau national

- 1 700 salariés soit 1 100 dans le Nord-Pas de Calais, 400 dans le Centre et 200 à Paris et autres régions,
- 3,18 millions de personnes couvertes,
- 3,45 milliards d'euros de cotisations encaissées.

www.vaubanhumanis.com