

RAPPORT DE GESTION  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DE L'EXERCICE

2015



**Assemblée Générale**

**Humanis Prévoyance**

**Le 30 JUIN 2016**



## **SOMMAIRE**

<b>Introduction :</b>	<b>3</b>
<b>Cartographie du Groupe Humanis au 31.12.2015 :</b>	<b>5</b>
<b>Fiche d'identité d'Humanis Prévoyance :</b>	<b>5</b>
<b>Gouvernance :</b>	<b>6</b>
<b>Création d'Humanis Développement Solidaire :</b>	<b>8</b>
<b>Actualité Juridique :</b>	<b>8</b>
<b>Protection de la clientèle :</b>	<b>10</b>
<b>Environnement économique :</b>	<b>13</b>
<b>Activités commerciales :</b>	<b>14</b>
<b>Gestion interne et déléguée et Relation Client :</b>	<b>15</b>
<b>Responsabilité Sociale et Environnemental :</b>	<b>20</b>
<b>Action Sociale :</b>	<b>23</b>
<b>Rapport Financier :</b>	<b>26</b>
<b>Conclusion et perspectives :</b>	<b>32</b>



## Introduction

Mesdames, Messieurs,

L'action de votre institution s'inscrit dans le contexte de celui du groupe Humanis.

### **Un groupe Humanis qui entre dans une nouvelle phase**

Fin 2015, le Conseil d'administration de l'Association Sommitale du groupe Humanis a constaté que les opérations de construction et de convergences étaient achevées et que le plan stratégique « Humanis en grand 2018 » avançait conformément au plan de marche fixé. Humanis peut ainsi enclencher une nouvelle phase de son plan stratégique.

Humanis avait fixé quatre axes stratégiques pour son plan « Humanis en grand 2018 », axes dont l'intensité était appelée à évoluer dans le temps pour laisser une place croissante aux deux derniers :

- Construire « Humanis en grand », c'est-à-dire réaliser toutes les fusions et convergences juridiques, opérationnelles et techniques nécessaires
- Redresser Humanis et porter la gestion active des risques au niveau des toutes meilleures pratiques dans la perspective de Solvabilité 2
- Développer tout le potentiel « d'Humanis en grand » paritaire et mutualiste en architecture ouverte aux partenariats ;
- Bâtir l'avenir en « pensant plus loin », c'est-à-dire anticiper les grandes évolutions de besoins et de services innovants de la protection sociale et de son environnement à moyen terme.

### **Succès des opérations de construction d'Humanis**

Le programme de convergences induit par la création du groupe le 26 janvier 2012 est terminé<sup>1</sup>.

Il s'est notamment traduit entre 2012 et 2015 par :

- 27 fusions de structures juridiques (Institutions de retraite complémentaire, Institutions de prévoyance, mutuelles, sociétés anonymes) ;
- la signature de 17 accords sociaux de convergence des dispositifs préexistants au sein de l'U.E.S. Humanis ;
- la réorganisation complète des équipes des services partagés d'Humanis dans un modèle organisationnel combinant responsabilisation par activités<sup>2</sup>, recherche de l'efficacité par fonctions le long de la chaîne de service Distribution-Marketing-Gestion-Supports-Pilotage et le développement territorial et affinitaire en vision 360°. Le tout a été accompagné par l'écriture de tous les processus du groupe et par la convergence des politiques du groupe ;
- La réalisation de 20 convergences informatiques en Retraite complémentaire ; la migration de 21 systèmes d'information de gestion Santé Prévoyance dans l'outil de gestion unique Plei@de; la migration de plus de 30 applicatifs des fonctions support ; la rationalisation de 4 500 bases de données ; la convergence de plus de 20 solutions techniques et contractuelles en réseau, téléphonie et serveurs ; l'homogénéisation de 8500 boîtes mails et le passage de 6 à 3 data centers ;
- 3800 collaborateurs du groupe ont été concernés par des changements de bureau ou de lieu de travail et pour regrouper les équipes, 9 sites ont été libérés ;
- la remise en concurrence de 40 contrats d'achats de biens et de services a permis de massifier, de moderniser, de gagner en qualité et de réaliser des gains économiques substantiels (pour un gain contractuel moyen de 23 %).

<sup>1</sup> Hormis quelques chantiers techniques non dimensionnant en voie d'achèvement et quatre thématiques d'accords sociaux en cours de négociation ou qui le seront en 2016.

<sup>2</sup> Retraite complémentaire, Action Sociale, Epargne, Outre-Mer et International, Services aux Partenaires



Dans ce programme, l'année 2015 a plus particulièrement permis sur le plan institutionnel :

- de constituer Humanis Retraite Arrco et Humanis Retraite Agirc au 1<sup>er</sup> janvier 2015, conformément aux engagements pris lors de la fusion en 2012 ;
- d'adopter les nouveaux statuts à l'issue des assemblées générales extraordinaires Humanis Retraite Arrco et Humanis Retraite Agirc du 15 décembre 2015 ;
- la CRE et l'Ircafex ont célébré les 20 ans de la généralisation de la retraite complémentaire Agirc Arrco en Nouvelle Calédonie ;
- de finaliser la rationalisation des sociétés d'assurance du groupe avec la constitution d'Humanis Assurances, issue de la fusion d'Etika avec Welcare, ainsi que du transfert de portefeuilles d'assurance et de réassurance de l'Union Radiance Groupe Humanis (URGH), qui va permettre notamment de renforcer et compléter l'offre de produits de prévoyance du Groupe.

Au terme des opérations de fusion, Humanis est doté d'une architecture industrielle et de gouvernance adaptée aux besoins différenciés de chacun de ses membres et de plateformes industrielles et d'expertises de premier plan au service de 10 millions de personnes protégées et de 700.000 entreprises et de ses partenaires.

### **Montée en régime opérationnel des chantiers « Solvabilité II » et « Efficacité et compétitivité » consécutive à la réussite du redressement**

Les actions énergiques du groupe ont permis d'améliorer la qualité de service sur tous les métiers dans un contexte exigeant et difficile de mutations technologiques et de bouleversements réglementaires. Ces actions ont également replacé le groupe sur une trajectoire de développement rentable en assurances de personnes. Cette trajectoire se traduit en 2015 par un résultat net positif et en progression pour la deuxième année consécutive et par un ratio de Solvabilité II dans les meilleurs du marché. Humanis Prévoyance a d'ailleurs bénéficié à l'automne de la confiance sur le long terme d'une trentaine d'investisseurs à Paris et à Londres à l'occasion de la toute première émission de TSR (titre subordonné remboursable) réalisée par une institution de prévoyance.

Les actions d'efficacité économique et de compétitivité sur les charges récurrentes dans tous les métiers sont conformes aux premiers jalons du programme d'efficacité et de compétitivité Humanis et vont se poursuivre.

En 2016, Humanis aborde cette nouvelle phase en univers Solvabilité II fort de la confiance des institutions membres du groupe qui ont voté à l'unanimité à l'automne 2015 un accord de principe sur les projets statutaires et contractuels de Humanis Développement Solidaire, structure de groupe en Assurances de personnes conforme à Solvabilité II, qui parachèvera la solidification du fonctionnement fédéral du groupe pour son développement.

### **Une nouvelle phase qui ouvre des perspectives accrues pour le Développement et pour Bâtir l'avenir en « pensant plus loin »**

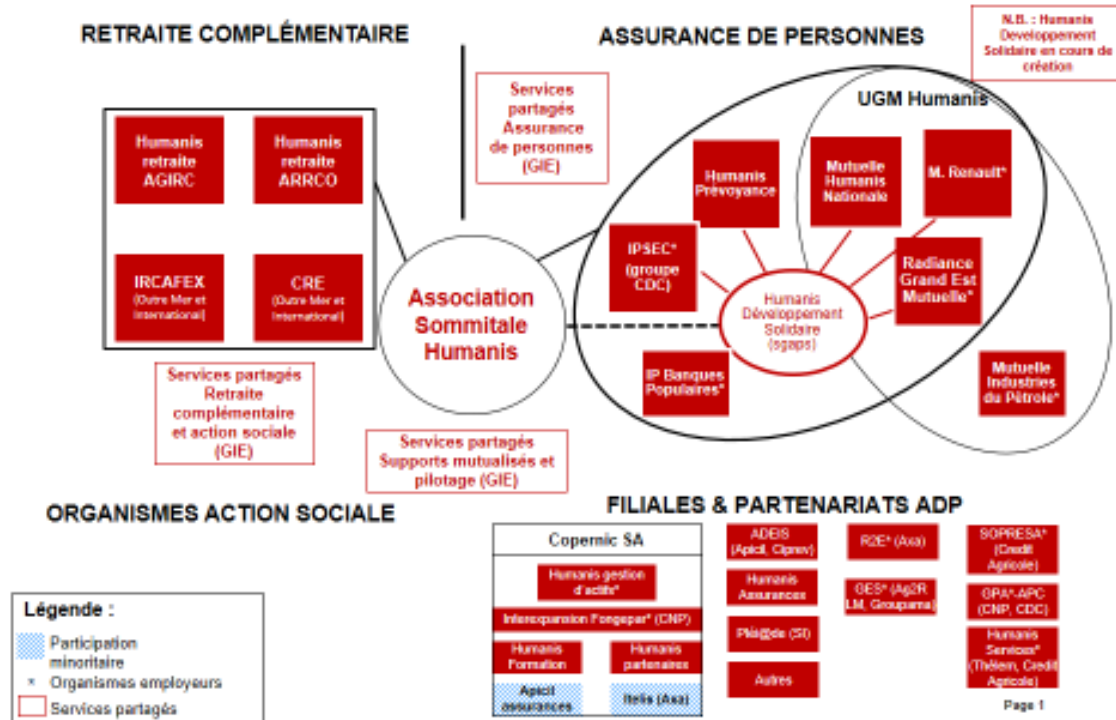
Depuis 2012, le groupe a enregistré de nombreux succès commerciaux, par exemple avec la SNCF, Renault en santé ou encore Airbus fin 2015 en épargne et dans le cadre d'Adéis dans les recommandations de branches professionnelles, où le groupe bénéficie de la confiance de 64 branches et où l'année 2015 a été marquée par la généralisation de la complémentaire santé. Le groupe a aussi bénéficié de la confiance des fédérations Agirc Arrco pour regrouper au 1<sup>er</sup> janvier 2016 la gestion des retraites complémentaires de l'enseignement privé et un an après sa constitution, la société Inter Expansion-Fongepar a mené un développement commercial actif avec la signature de 321 nouvelles affaires d'épargne salariale et retraite. De plus, Humanis Gestion d'Actifs a créé le premier fonds français et européen d'obligations vertes (125M€) capable de fournir aux investisseurs une évaluation du volume de CO<sub>2</sub> non émis grâce aux investissements réalisés.



Enfin, le Groupe a accentué l'efficacité de sa communication par un discours tourné vers la proximité, l'humain et l'expertise. Trois vagues médias déployées en 2015 ont permis à Humanis de faire un bond de 34 points par rapport à 2014 et d'atteindre ainsi le taux de 66 % en notoriété assistée auprès du grand public.

## Cartographie du groupe Humanis au 31/12/2015

**Humanis : un groupe en développement structuré en réseau fédéral multi-affinitaire pour partager des moyens industriels et techniques au service des clients des membres du groupe et de ses partenaires**



## Fiche d'identité

- Humanis Prévoyance, également connue sous le sigle « HP », est une personne morale de droit privé à but non lucratif, régie par le Code de la Sécurité Sociale.
- Elle est immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro SIREN **410 005 110**.
- Elle est agréée pour pratiquer les opérations d'assurance relevant des branches **1, 2 et 20, 22 et 26**.
- Le siège social de l'Institution est situé à Paris 75014 – 29, boulevard Edgar Quinet.
- Directeur Général** : M. Jean Pierre Menanteau
- Directeur Général Délégué** : M. Frédéric Rousseau
- Commissaire aux Comptes titulaire** : **KPMG – Grant Thornton (et Tuillet filiale)**



## Gouvernance

Le Conseil d'administration est constitué de 30 membres dont la liste au 31 décembre 2015 est indiquée ci-dessous.

### Conseil d'administration Humanis Prévoyance au 31 décembre 2015

COLLEGE ADHERENTS	COLLEGE PARTICIPANTS
<b>Administrateurs</b>	
M. Yvon LE COCQ <i>Président</i>	M. Bertrand LAPRAYE — CFE-CGC <i>1<sup>er</sup> Vice-Président</i>
M. BANIZETTE Denis	M. BURRI Christian – CFTC
Mme BELFIS Catherine	Mme DELHAYE Anne-Catherine – CFE-CGC
Mme BLONDEL Odile	M. DELTENRE Derry – FO
M. COLINET Pierre Paul	Mme DURIEUX Frédérique – CFDT
M. COUSIN Arnaud	Mme FETIS Annette – CFE-CGC
M. COUSTABEAU Bernard	M FONTAINE Philippe - CFDT
M. DUPLAN Patrick	M. GAILLON Patrick - CFTC
M. GUEGUEN Alain	M. GIRONDEAU Sylvain — CGT <i>2<sup>e</sup> Vice-Président</i>
M. KELLER Michel	M. KHAOUANI Sid – FO
Mme LEMAY-COULON Alexandra	Mme DUCROO LAMOUR Françoise — CFTC
Mme MARKOWITZ Caroline	Mme MARTINEZ CASANOVA Noémie – FO
M. MIE Pierre <i>2<sup>e</sup> Vice-Président</i>	M. PARZYS Jean-Luc — CGT
M. POISSON Jérôme	M. PIBOULEAU Jean-François — CGT
Mme VUKOVIC Tatiana	M. RETAT Daniel – CFDT
<b>Suppléants</b>	
Mme ALLELY Liliane	Mme BRASSEM Michèle – CFE-CGC
M. ESPAGNET Jean	Mme DUPONT Laure— CGT
M. ROULET Gérard	M. LEROY Pierrick — CFTC
M. VEZZARO Marc	M. PFISTER Franck – CFDT
	M. PLANCHE Frédéric - FO
<b>Personnes qualifiées</b>	
M. BARON Robert	M. CLERMONT Benoit - CFTC
M. ROCTON Jean-Michel	M. COUVERCHEL Patrice – FO
M. TREUSSIÉR Didier	M. STEFF Pierre — CFDT

En 2015, le Conseil d'administration de l'institution s'est réuni à onze reprises avec un taux de participation moyen de plus de 88% ci-dessous indiqués.

	CA du 24/02	CA du 17/03	CA du 28/04	CA du 05/06	CA du 10/07	CA du 17/09	CA du 23/09	CA du 24/09	CA du 15/10	CA du 20/10	CA du 02/12
Adhérents	100%	100%	100%	100%	73%	100%	60%	53%	73%	93%	100%
Participants	100%	100%	87%	100%	73%	93%	73%	87%	80%	100%	93%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>	<b>73%</b>	<b>97%</b>	<b>67%</b>	<b>70%</b>	<b>77%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>

Différentes instances participent à la préparation des travaux du Conseil d'administration.



- ↳ **Le bureau** : il s'est réuni à 6 reprises en 2015 ; il prépare les travaux du Conseil.
- ↳ **La commission financière** : elle s'est réunie 6 fois en 2015,
- ↳ **Le comité d'Audit et Risques** : il s'est réuni 7 fois en 2015 au sein du CAR ADP.

En avril 2015, le Conseil d'administration a décidé de remplacer la commission d'audit et risques et la commission financière par :

- Un comité d'audit, centré sur des contrôles a posteriori : examen des comptes annuels, audition du commissaire aux comptes, avis sur le choix des commissaires aux comptes, examen du dispositif de contrôle interne.
- Un comité Finances et Risques, centré sur la surveillance des risques et sur l'éclairage a priori des décisions des conseils d'administration en regard des prises de risques et des politiques techniques suivies.

↳ **La commission d'action sociale** : elle s'est réunie à 4 reprises en 2015

↳ **Les comités de suivi de portefeuilles (CSP) :**

- *comités de suivi de portefeuille agricole : 4 CSP*
- *enseignement privé : 3 CSP*
- *commission paritaire technique La Boétie : 5 CPT + 1 convention annuelle*

A chaque Conseil d'administration, un tableau de bord trimestriel de l'institution est examiné. Ce document permet au membre du Conseil de disposer d'une vision synthétique mais précise des principaux indicateurs de l'institution parmi lesquels figurent, entre autres, les évolutions des effectifs, des cotisations, des prestations, et des indicateurs de qualité de gestion.

Dans le cadre de ses missions de gouvernance, le Conseil d'administration doit approuver différents rapports réglementaires.

- ↳ **Rapport de solvabilité** : rapport sur la solvabilité de l'institution qui inclue le rapport sur la réassurance et le rapport sur la politique des placements. Le Comité d'Audit et des Risques exprime un avis préalable. Ce rapport fait état d'un taux moyen de réassurance de 35 % à fin 2014. Le ratio de marge de solvabilité en marge S1 est de 244 % en 2014 sans prise en compte des plus-values latentes et de 319 % compte tenu des plus-values latentes. Le Conseil d'administration a validé le rapport de solvabilité pour l'exercice 2014 lors de sa séance du 28 avril 2015.
- ↳ **Rapport sur l'intermédiation et la délégation de gestion** : ce rapport détaille les conditions dans lesquelles l'institution a recours à l'intermédiation et à la délégation de gestion ainsi que le processus d'accréditation de suivi de ces opérations. Le Conseil d'administration a approuvé le rapport pour l'exercice 2014 lors de sa séance du 5 juin 2015.
- ↳ **Rapport de contrôle interne** : ce rapport rend compte des conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'administration, du comité d'audit et des risques, et des autres commissions ou comités ; il rend également compte du dispositif de contrôle interne mis en place et des formations suivies par les administrateurs. Le Conseil d'administration a approuvé ce rapport lors de sa séance 5 juin 2015.
- ↳ **Questionnaire relatif à la protection de la clientèle** : ce questionnaire est destiné à recueillir des données statistiques sur l'activité de l'institution, les pratiques commerciales et les moyens mis en œuvre pour respecter le devoir d'information et de conseil auprès de chaque adhérent. Le questionnaire 2014 comprenait 180 questions. Il a été approuvé par le Conseil d'administration lors de sa séance du 5 juin 2015.



- ↳ **ORSA** : rapport du Conseil d'administration transmis à l'ACPR et obligatoire en norme Solvabilité 2. Ce rapport est une évaluation interne des risques et de la solvabilité de l'institution à court et moyen terme basé sur la trajectoire stratégique et financière d'Humanis Prévoyance. Il doit permettre de vérifier le respect permanent des exigences en termes de solvabilité, de définir les critères d'appétence aux risques, d'identifier les risques propres à l'organisme, et d'identifier, le cas échéant les actions complémentaires à mener. Le Conseil a donc examiné ce rapport lors de sa séance du 17/09/2015.

## Création de Humanis Développement Solidaire

### Vers la création d'Humanis Développement Solidaire, structure de groupe assurantiel de protection sociale du Groupe Humanis

Le Groupe Humanis a engagé en 2015 les travaux visant à créer une structure de groupe assurantiel de protection sociale Humanis Développement solidaire.

Pour l'activité d'assurance de personnes du Groupe Humanis, Solvabilité 2 impose en effet la création d'une structure qui organise le co-développement, les relations financières et la gestion des risques entre les différentes institutions du Groupe. Le but est d'avoir deux dispositifs de sécurité : la prévention et la maîtrise des risques d'une part, la solidarité financière entre les institutions d'autre part.

Dès l'origine du projet, il a été souhaité par les administrateurs du Groupe de faire de Humanis Développement Solidaire un outil de développement au service de toutes les institutions de prévoyance et mutuelles du Groupe. Humanis Développement Solidaire favorisera le développement de ses membres à travers une politique coordonnée et la création de synergies. Humanis Développement Solidaire sera l'entité faîtière en assurance de personnes pour les membres concernés et s'inscrira dans le cadre des orientations politiques et stratégiques définies par l'Association Sommitale.

Le 20 octobre 2015, les administrateurs d'Humanis Prévoyance, de l'IPSEC, de la Mutuelle Humanis Nationale, de Radiance Groupe Humanis Grand Est et de la Mutuelle Renault se sont prononcés à l'unanimité pour un accord de principe quant à l'affiliation à la société de groupe assurantiel de protection sociale du Groupe dénommée « Humanis Développement Solidaire ». La création effective de Humanis Développement Solidaire est prévue pour septembre 2016, suite aux votes par les instances des institutions précitées en juin 2016, puis à l'agrément de l'ACPR.

## Actualités Juridiques

L'année 2015 a été un véritable « tsunami réglementaire » pour l'institution avec la mise en œuvre des textes importants. De nombreuses nouveautés législatives ou réglementaires sont entrées en vigueur. Parmi elles, des mesures importantes impactant nos secteurs d'activités notamment en matière de complémentaire santé mai aussi de réglementation immobilière, corporate, protection des données personnelles, finances et quelques autres... sans oublier le renforcement de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) avec la production de nombreuses instructions. Enfin, de nombreux textes législatifs ont modifié nos activités dans les domaines de la Finance, sur le domaine de droit des sociétés mais aussi sur l'immobilier, sur la protection des données personnelles et bien d'autres...

### De fortes évolutions dans le domaine de la santé et de la prévoyance :

1. Initialement, **le contrat responsable** avait été mis en place afin d'encourager les assurés à respecter le parcours de soins coordonné. À cet effet, les assurés doivent consulter en priorité leur médecin traitant avant tout « spécialiste ». Depuis la loi de





financement de la Sécurité sociale pour 2014, au-delà de l'encadrement du comportement de l'assuré face à ses dépenses de santé, les pouvoirs publics encadrent dorénavant les garanties souscrites auprès des organismes complémentaires en fixant des planchers et plafonds de prise en charge, en régularisant les dépassements d'honoraires et en agissant sur les prix de l'optique. Le but de ce contrat était de «responsabiliser» les patients sur le coût des dépenses de santé, financées dans un esprit de solidarité. D'où le nom de « contrats responsables et solidaires ».

2. **Les régimes frais de santé et condition d'ancienneté** : L'article L.911-7 du Code de la sécurité sociale dispose, qu'à compter du 1er janvier 2016, tous les salariés doivent être couverts par un régime frais de santé, à adhésion obligatoire, prévoyant des garanties aussi favorables que celles prévues par le panier de soins réglementaire et cofinancé, au moins pour moitié, par l'employeur. Les seules dispenses d'affiliation possibles sont celles prévues par le décret du 9 janvier : c'est-à-dire le cas des salariés couverts par ailleurs pour le même risque. Les décrets d'application ne prévoient pas la possibilité pour l'employeur de déroger au caractère général de la couverture santé, en ne couvrant pas les salariés qui ne répondraient pas à une condition d'ancienneté. Ce principe a été confirmé par la Commission des accords de retraite et de prévoyance (COMAREP) : l'article L.911-7 du Code de la sécurité sociale, impose aux entreprises de faire bénéficier leurs salariés d'une couverture complémentaire santé quelle que soit leur ancienneté dans l'entreprise ou dans la branche.
3. **Les CCN : la procédure de recommandation** : La loi de Financement de la Sécurité Sociale de 2014 était venue réformer le dispositif. Désormais, «la recommandation doit être précédée d'une procédure de mise en concurrence des organismes ou institutions concernés, dans des conditions de transparence, d'impartialité et d'égalité de traitement entre les candidats». Le décret n° 2015-13 du 8 janvier 2015 est venu préciser cette procédure de mise en concurrence des organismes dans le cadre d'une recommandation de branche prévue par l'article L. 912-1 du Code de la Sécurité Sociale. Ainsi, les organisations syndicales de salariés et les organisations professionnelles employeurs doivent publier des avis d'appel à la concurrence qui comprennent les conditions de recevabilité et d'éligibilité des candidatures ainsi que les critères d'évaluation des offres. Le décret prévoit également des règles visant à assurer l'égalité de traitement des candidats tout au long de la procédure et l'impartialité des organisations syndicales de salariés et des organisations professionnelles d'employeurs lors du choix du ou des organismes recommandés, notamment en prohibant les situations de conflits d'intérêts.
4. **L'Aide à la Complémentaire Santé** : Depuis 2005, l'aide à l'Acquisition d'une Complémentaire Santé (ACS) est un dispositif qui permet de recevoir un chèque santé pour financer une partie de la complémentaire santé, délivré par la Sécurité Sociale, sous conditions de ressources. Devant l'enjeu de la mesure, le gouvernement a réformé ce dispositif en procédant à un appel d'offre national en vue de promouvoir cette aide pour permettre au plus grand nombre d'en bénéficier et d'accéder à des contrats de complémentaires santé sélectionnés sur des critères de qualité et de prix. A compter du 1er juillet 2015, les bénéficiaires ACS qui souhaitent utiliser leur aide pour financer leur contrat santé pourront choisir une des 10 offres sélectionnées. Il est à noter que l'aide ne sera plus délivrée sous la forme d'un chèque santé mais remplacée par un crédit d'impôt. L'aide au paiement d'une complémentaire santé concerne toutes les personnes dont les ressources sont faibles mais légèrement supérieures au plafond fixé pour l'attribution de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU). Cette aide ouvre droit à une réduction sur le montant de la cotisation à une complémentaire santé, à la dispense totale d'avance des frais pour les dépenses de santé, à l'exonération du paiement de la participation forfaitaire et de la franchise médicale.
5. L'entrée en vigueur de la **généralisation de la portabilité en prévoyance**. Conformément aux dispositions de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 11



janvier 2013 transposées par la loi dite sur la sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013 et dorénavant codifiées à l'article L. 911-8 du code de la sécurité sociale, le dispositif de la portabilité mutualisée est entré en vigueur en matière de prévoyance lourde (incapacité-invalidité-décès) depuis le 1er juin 2015.

6. **Le respect du caractère collectif et obligatoire des contrats de prévoyance :**  
La circulaire n°2015-00045 du 12 Aout 2015 de l'ACOSS s'inscrit dans le cadre des règles d'exonérations de cotisation sociales des contributions patronales de prévoyance complémentaire ou de retraite supplémentaire (article L212-1 alinéas 6 à 9 du CSS). Elle fait suite à la parution du décret du 8 juillet 2014 qui avait toiletté le décret du 9 janvier 2012. A cette occasion, l'administration pose comme principe que les précisions apportées par la circulaire ministérielle et la question-réponse concernant le décret du 9 janvier 2012 demeurent applicables dès lors qu'elles ne sont pas incompatibles avec les nouvelles dispositions du décret du 8 juillet 2014. A noter que dans la hiérarchie des normes, les circulaires ministérielles (circulaire DSS) ne sont que des commentaires de textes législatifs ou réglementaires effectués par un cabinet ministériel. Elles sont cependant opposables dans les relations URSSAF/cotisants, contrairement aux simples circulaires ACOSS. Dans sa circulaire, l'ACOSS revient sur thèmes suivants : les critères permettant de constituer une catégorie objective, la proportionnalité de la contribution patronale et salariale, les dispenses d'affiliation des ayants-droit, les clauses d'ancienneté.
  
7. Les impacts de **la loi Rebsamen** en matière de santé et de prévoyance. La loi n° 2015-994 du 17 août 2015, relative au dialogue social et à l'emploi, dite «loi Rebsamen» a modifié de nombreux aspects du droit du travail. S'agissant de la protection sociale complémentaire, une négociation sur la mise en place de garanties collectives en prévoyance et en santé (qui existait auparavant à l'article L. 2242-11 du code du travail) est désormais obligatoire dans le cadre de la négociation relative à la qualité de vie au travail. Ainsi, aux termes de l'article L. 2242-8 du code du travail (dans sa version modifiée par l'article 19 de la loi susmentionnée) devront être abordées annuellement dans le cadre de cette négociation : « Les modalités de définition d'un régime de prévoyance et, dans des conditions au moins aussi favorables que celles prévues à l'article L. 911-7 du code de la sécurité sociale, d'un régime de remboursements complémentaires de frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident, à défaut de couverture par un accord de branche ou un accord d'entreprise. [...] ». Cette disposition est entrée en vigueur au 1er janvier 2016. La loi Rebsamen supprime l'obligation de consultation préalable du comité d'entreprise pour les projets d'accord collectif, leur révision ou leur dénonciation. Enfin, pour rappel, lorsque des garanties collectives ont été mises en place au sein d'une entreprise, l'organisme assureur doit fournir chaque année un rapport sur les comptes du contrat d'assurance, dont le contenu précis est fixé par décret. Cette obligation résulte de l'article 15 de la loi n°89-1009 dite « Évin ». Par ailleurs, deux articles du code du travail obligeaient l'employeur à présenter ces rapports au comité d'entreprise (ou le cas échéant, aux délégués du personnel) lorsque ces derniers en faisaient la demande. L'employeur ne pouvait s'opposer à une telle demande sans commettre un délit d'entrave. La loi « Rebsamen » a remplacé les articles susmentionnés par d'autres dispositions et en résulte qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les comités d'entreprises ou délégués du personnel seront dépourvus de texte législatif leur permettant d'exiger la communication du rapport issu de l'article 15 de la loi Évin.

## La protection de la clientèle

1. Le questionnaire sur la protection de la clientèle de l'ACPR : Depuis 2011, l'ACPR adresse aux organismes assujettis un questionnaire sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle. Cette collecte s'inscrit dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle prévue à l'article L.612-1 du code monétaire et



financier. Le questionnaire sur la protection de la clientèle évolue en 2016 avec la publication de l'instruction n° 2015-I-22.

Ce nouveau questionnaire est destiné à recueillir les données d'identification et d'activité, les données statistiques sur l'activité des assurés, des informations relatives aux pratiques commerciales et aux moyens dédiés, les informations relatives au dispositif de contrôle interne. Les modalités de remise du questionnaire évoluent également afin de renforcer son ergonomie. Le portail OneGate intégrera les questionnaires qui seront mis en ligne à la fin du mois de mars 2016. La réponse au questionnaire est remise à l'ACPR au plus tard le 30 juin de chaque année.

Pour l'exercice portant sur les données 2015, les organismes assujettis doivent adresser leur réponse au plus tard le 30 septembre 2016.

2. **La protection du secret médical** : Lors de la session du Conseil national de l'Ordre des médecins (CNOM) d'avril 2015, celui-ci a actualisé le rapport relatif aux questionnaires de santé et certificats demandés par les assureurs pour faire suite à de nombreuses interrogations de médecins et de patients sur la rédaction de certificats ou de questionnaires de santé demandés par les assureurs.

Rappelant que tout contrat doit être conclu de bonne foi, le CNOM légitime qu'un organisme assureur demande à un client qui fait une demande d'adhésion des informations médicales afin d'évaluer les risques en émettant un certain nombre de règles autour de la sélection médicale, le contrôle médical et le questionnaire médical.

3. **La loi Eckert** et son décret d'application : La loi Eckert impose aux organismes d'assurance la mise en place d'un dispositif permettant de connaître le décès des assurés de contrats d'assurance vie ou de contrats temporaires décès (capitaux et rente décès). Dès lors qu'ils ont connaissance du décès, ils doivent mettre tout en œuvre pour rechercher le bénéficiaire. Ces recherches s'inscrivent dans le cadre de plusieurs dispositions légales qu'il appartient à chaque organisme concerné de mettre en œuvre et dont le non-respect entraînera des sanctions disciplinaires et/ou pécuniaires de la part de l'ACPR.

Notamment, les organismes devront annuellement, publier le nombre et l'encours des contrats non soldés, et démontrer la réalité des démarches qui auront été entreprises au cours de l'année écoulée pour dénouer les contrats en déshérence. Ils auront, par ailleurs, l'obligation d'alimenter le fichier FICOVIE, nouveau fichier national des contrats d'assurance vie aux mains de l'administration fiscale, ou seront centralisés les souscriptions, les fins de contrats et les mouvements de capitaux. Ce cadre réglementaire qui s'applique aux sociétés d'assurance, aux institutions de prévoyance et aux mutuelles, est mis en place le 1er janvier 2016.

## **Solvabilité 2 : un nouveau cadre Réglementaire européen**

La directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (Solvabilité II) est entrée en vigueur le 1er janvier 2016.

Elle instaure un changement radical des exigences de solvabilité au niveau européen :

- Prise en compte de toutes les catégories de risques,
- Mesure des risques similaires pour tous les assureurs européens,
- Prescriptions fortes sur la gestion des risques,
- Exigences accrues et harmonisées de reporting.

La directive a été transposée en droit français par voie d'Ordonnance du 2 avril 2015, complétée par le Décret du 7 mai 2015. Le régime « Solvabilité II » se caractérise par une approche fondée sur **trois piliers** :

- Le premier concerne **les exigences prudentielles** et définit les nouvelles règles de calcul de la solvabilité notamment le niveau de capital requis (SCR), fondées sur les risques pesant réellement sur les organismes d'assurance
- Le deuxième prévoit une **modernisation** et un **renforcement des exigences** relatives à la gouvernance et à la gestion des risques des organismes d'assurance, en contrepartie d'une liberté d'investissement,
- Le troisième accroît la **transparence** des informations financières **accessibles** au public et à l'ACPR.

Il a été créé dans le code de la sécurité sociale la société de groupe assurantiel de protection sociale (SGAPS), qui est l'équivalent des sociétés de groupe d'assurance mutuelle (SGAM) pour le code des assurances ou l'UMG dans le code de la mutualité. Les modalités de constitution et de fonctionnement de la SGAPS ont été fixées par le décret du 7 mai 2015. L'activité principale de cette nouvelle structure de groupe prudentiel consiste notamment à nouer et à gérer des relations financières fortes et durables avec ses organismes affiliés (IP, Mutuelles dont au moins une IP). Elle doit exercer effectivement une influence dominante au moyen d'une coordination centralisée sur les décisions, y compris financières, des organismes affiliés. Les relations financières fortes et durables avec ses organismes affiliés sont déterminées par une convention d'affiliation. Les modalités de constitution et de fonctionnement de la SGAPS ont été fixées par le décret du 7 mai 2015. La directive impose la mise en place d'un système de gouvernance efficace qui respecte les exigences suivantes :

- Principe des 4 yeux
- Mise en place des fonctions clés : Audit interne, Conformité, Gestion des risques et Actuarielle,
- Exigences de compétences et d'honorabilité,
- Formalisation de politiques écrites approuvées par le Conseil d'Administration décrivant entre autre les processus, rôles et responsabilités et le mode de gestion des risques,
- Exigences sur le système de gestion des risques et de contrôle interne,
- Conduite d'un ORSA : évaluation interne des risques et de la solvabilité qui tient compte de la stratégie des entités et qui est une source importante d'information et d'aide à la décision pour les dirigeants,
- Contrôle de la sous-traitance.

Ce nouveau régime renforce en particulier les exigences en matière de compétence et d'honorabilité applicables aux personnes qui dirigent effectivement l'organisme ou qui y occupent des fonctions clés et qui doivent être notifiées à l'ACPR.

Il conduit à la mise à jour du dispositif d'évaluation de l'honorabilité, des connaissances, des compétences et de l'expérience des dirigeants des organismes, lorsqu'ils occupent la fonction de dirigeants effectifs ou de responsable de l'une des quatre fonctions clés réglementaires. Le décret n°2014 - 1357 du 13 novembre 2014 relatif au contrôle de l'honorabilité et compétence des dirigeants et des membres des organes collégiaux dans les organismes d'assurance qui est entré en vigueur le 1er janvier 2015 s'inscrit dans la droite ligne des exigences européennes en matière de gouvernance.

Les nouvelles modalités de la procédure de notification communes à toutes les structures ont été applicables dès le 1er janvier 2015 au sujet de :

- L'introduction de délais de notification du dossier de nomination
- Le renforcement du pouvoir d'opposition de l'ACPR à la poursuite d'un mandat d'un dirigeant
- L'organisation d'une procédure préalable d'avis à l'ACPR
- Les critères du contrôle des compétences des dirigeants.



## Environnement et conjoncture économique

L'année 2015 s'est achevée sur une note inquiétante. Economiquement, pourtant, l'occident se porte plutôt bien. Les Etats-Unis affichent une activité robuste et la zone euro renoue avec la croissance. Les crises financières semblent être derrière nous. Mais, nous sommes entrés dans une ère sans inflation, avec un prix du pétrole qui laisse bon nombre de pays producteurs exsangues. La sphère réelle pâtit du contre-choc pétrolier, qui même s'il est transitoire, semble avoir des effets persistants sur l'inflation globale.

### Etats-Unis, une économie robuste

L'indice général des prix à la consommation aux Etats-Unis n'a progressé que de 0,5% en novembre 2015 sur un an, alors que la croissance du PIB atteindra vraisemblablement 2,5% cette même année. La banque centrale américaine (la Réserve fédérale, Fed) devra faire face à un nouveau défi à l'aube de l'année 2016 avec la persistance d'une inflation faible et d'un chômage proche du plein-emploi.

La poursuite de la faiblesse du taux de participation a toutefois continué de semer le trouble. Ce taux évalue la part des américains en âge de travailler qui ont un emploi ou qui en recherchent un. Or, ce dernier a nettement fléchi depuis la crise. Il atteint fin d'année 62,5% de la population totale alors qu'il atteignait près de 67% en 2007. On compte ainsi près de 8 millions de « disparus » du marché de l'emploi. Ce recul trouve essentiellement ses origines dans des modifications structurelles. Tout d'abord, avec le vieillissement de la population, une première vague de baby-boomers est partie en retraite alors que la crise battait son plein. Ensuite, le développement du secteur tertiaire de l'économie américaine s'est opéré au détriment de l'industrie et a laissé en plan une partie des travailleurs non-qualifiés. Le déclin du secteur industriel est ainsi une raison au recul structurel du taux de participation.

### La zone euro, toujours soutenue par la conjonction de facteurs positifs.

La croissance européenne a pu compter en 2015 sur les bas coûts de l'énergie, un euro faible et des taux d'intérêt bas. Les premiers à profiter de la conjonction de ces facteurs positifs ont été les pays du Sud de la zone euro, ainsi que l'Allemagne. Des taux d'intérêt bas ont, en effet, incité les entreprises italiennes, portugaises ou espagnoles à emprunter davantage. On note tout au long de l'année une amélioration du crédit bancaire et de l'investissement.

Par effet ricochet, le chômage a reculé graduellement sur l'ensemble de la zone euro et s'est établi à 10,5% de la population active en novembre 2015. Mais, tous les pays n'ont pas été logés à la même enseigne. On retrouve en queue de peloton la France qui peine à inverser la tendance sur ses indicateurs du marché de l'emploi.

En effet, le cercle vertueux ne s'est pas enclenché en France alors que l'économie bénéficiait déjà depuis 2014 de taux d'intérêt bas. L'Hexagone avait tout pour profiter de cet alignement des planètes inespéré mais l'investissement n'est pas reparti. Il est pourtant l'impulsion nécessaire à la croissance économique à venir. Sans investissement, il n'y a pas d'amélioration à attendre au niveau de l'embauche. Fin du troisième trimestre 2015, la variation de la FBCF était toujours en territoire négatif.

Les allègements fiscaux accordés par le gouvernement à travers notamment le crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi n'ont pas relancé la trajectoire d'investissement des entreprises françaises.

### La Chine poursuit sa phase de transition

La Chine s'oriente, désormais, vers une croissance peut-être moins forte mais plus stable. Le nouveau gouvernement mise sur un meilleur équilibre entre sa demande interne et ses exportations. Le Premier ministre, Li Keqiang, fixe un objectif de croissance à 7% pour contenir le chômage. Des défis restent à relever. La Chine se devra d'assurer une montée en gamme de sa production industrielle pour garantir une meilleure compétitivité, ainsi que la poursuite de l'urbanisation avec la construction de villes nouvelles, le développement des infrastructures (transports, eau, électricité, etc.).

Cette phase de transition engagée par les autorités entraîne une moindre demande vers l'extérieur (en particulier sur les matières premières) et pénalisent pour l'instant la croissance des pays émergents. Pour autant, la transformation de l'économie chinoise, tournée davantage vers son marché local offre à plus long terme davantage de perspectives de développement pour les pays voisins à bas salaires. Au final, la croissance chinoise reste honorable, à 7% en 2015 tirée par la demande domestique et en particulier par l'urbanisation. Les investissements dans ce domaine (construction, transport, eau, électricité) atteignent entre 15 à 30% par an. Pour autant, comme nous l'avons vu en août 2015, les maladresses en matière de communication des autorités chinoises entraînent les marchés financiers vers plus de volatilité et de frilosité. Son système de « disjoncteur » enclenché automatiquement lorsque les actions cotées décrochent de plus de 7% est de nature à entretenir une certaine volatilité boursière. L'économie de marché a du mal à entrevoir la mainmise des pouvoirs publics sur la variation des cours de manière systématique et unilatérale.

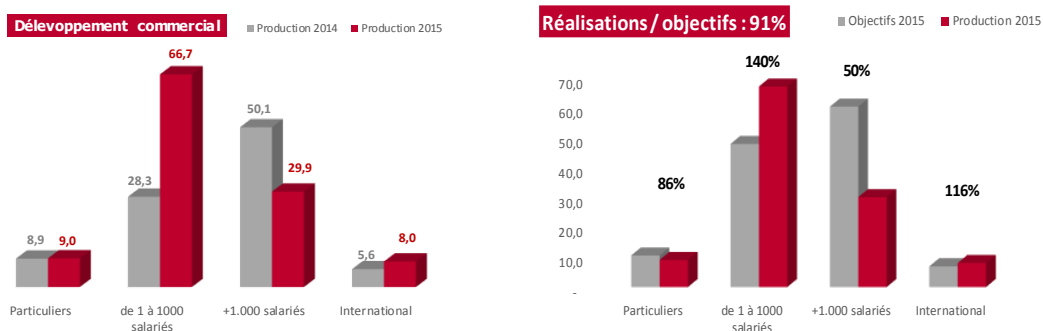
## Activité Commerciale

### Le développement et la conquête de nouvelles affaires :

Les évolutions du marché ont quelque peu influencé la production commerciale : le temps commercial nécessaire pour assurer la mise en conformité de l'ensemble des contrats en portefeuille et la réaction du marché avec la généralisation de la complémentaire santé. Les nombreux appels d'offre gagnés par ADEIS doivent être considérés comme une véritable réussite suite à la mise en œuvre de la généralisation de la complémentaire santé. Mieux encore que les hypothèses initiales les plus optimistes, ce succès n'a pas été sans impacts sur l'organisation commerciale avec la création d'une équipe dédiée et la formation de 40 conseillers commerciaux au déploiement CCN.

Par rapport à 2014, les ventes signées sont en progression de 22% avec des variations atypiques liées au contexte réglementaire mais surtout aux succès commerciaux sur les Accords de branche (et pas uniquement en santé).

La réalisation d'un grand compte dépend fortement du marché. Le renforcement de la politique de souscription depuis 2013 sur ce segment, l'appétence de certains assureurs avec des propositions très en deçà des propositions commerciales d'Humanis et les relations délicates (image qui s'était dégradée en 2013-2014) avec des partenaires courtiers importants de la place expliquent sans aucun doute les variations d'une année sur l'autre.



Dans un contexte commercial difficile, l'institution présente un ratio de 91% des objectifs. L'apport supérieur aux ambitions initiales d'ADEIS se lit directement sur le segment de moins de 1.000 salariés.



Par risque, les Frais de Santé (FSS) sont en ligne avec les objectifs. Pour la prévoyance, là encore, la part issue d'ADEIS surperforme sur le segment -1.000 salariés.

Marchés	Segment	Réalisation / Objectifs	FSS	PREV
Particuliers	Vente à Distance	86%	86%	
Collectifs	de 1 à 1000 salariés	140%	143%	129%
	plus de 1.000 salariés	50%	56%	37%
	<b>Total Collectif</b>	<b>90%</b>	<b>99%</b>	<b>66%</b>
International	tous segments	116%	116%	
<b>Total réalisé</b>		<b>91%</b>	<b>99%</b>	<b>66%</b>

Malgré les impacts de la mise en conformité des contrats qui a monopolisé bien plus de temps commercial que prévu, les résultats sont plutôt satisfaisants.

### La politique de renouvellement :

Humanis Prévoyance a construit sa politique de renouvellement des contrats au 01.01.2016 pour une amélioration de l'ordre de 28 M€ nette de réassurance.

#### 1. En ce qui concerne le risque prévoyance :

Pour financer l'impact de la baisse des taux constatée depuis 2014, le taux de contribution a été fixé à +6% au 01.01.2016.

Par ailleurs, les contrats dits déficitaires sur une période de 5 ans ont fait l'objet d'une hausse du tarif à due concurrence du ratio Prestations / Cotisations afin que ce dernier soit inférieur à 100%. La majoration s'ajoutant au taux de contribution.

#### 2. En ce qui concerne le risque santé :

La politique tarifaire des contrats santé tient compte dans un premier temps de la dérive anticipée de la consommation médicale soit un taux de 3% applicable au 01.01.2016.

Les propositions ont été établies sur la base d'une réglementation homogène entre 2015 et 2016.

Pour les contrats dits déficitaires ont fait l'objet d'une hausse du tarif au cas par cas à due concurrence du ratio Prestations / Cotisations constaté sur le dernier exercice afin que ce dernier soit inférieur à 100%. Comme pour la prévoyance, le taux vient compléter le taux directeur fixé.

Les gammes standard actifs et retraités sont analysées gamme par gamme.

La protection du portefeuille passe néanmoins par des dérogations en fonction des résultats constatés.

## Gestion interne et déléguée et Relation Client

### La gestion interne:

La Direction des Services aux Clients (DSC) a poursuivi en 2015 l'action d'amélioration de son fonctionnement et de sa gestion au bénéfice de ses clients sur plusieurs axes.

#### ▪ Finalisation de la construction organisationnelle

##### 1) Consolidation d'une organisation unique :

En gestion des opérations par :

- L'intégration des contrats ex Capaves et le regroupement des équipes à Montreuil,



- Le transfert de l'activité Santé de Montpellier vers Saran en mars,
- Le transfert du traitement des PEC hospitalières vers la Relation clients en juillet,

En Relations clients par :

- L'harmonisation des indicateurs, du pilotage et de l'animation managériale,
- La migration sur un numéro unique Assurés et Entreprises (hors Grands comptes).

## **2) Mise en œuvre d'un système d'information unique et modernisé**

Migration des outils Evolan, Geremi W et Arthus vers l'outil unique Pléiade permettant une :

- Accélération des harmonisations de processus,
- Meilleure répartition des charges entre les sites,
- Migration du portefeuille vers Pleiade.NET entre juillet et décembre.

## **3) Harmonisation des processus de gestion**

L'harmonisation des processus de gestion a été favorisée par la finalisation des opérations de migration Pléiade.

Le Projet 6Nergiz permettra d'harmoniser la prévoyance et de s'adapter ainsi aux transformations induites par la loi Eckert s'appliquant au 1er janvier 2016.

### **▪ Renforcement de la maîtrise des risques et de la qualité de service aux clients**

#### **1) La maîtrise de la gestion des risques a été consolidée**

- Lutte contre la fraude : un travail, réalisé en partenariat avec la direction des Risques et la direction des Affaires juridiques, de définition de la politique anti-fraude, a été décliné auprès des collaborateurs par des actions de sensibilisation et de nos partenaires Itelis et iSanté.
- Renforcement et structuration du contrôle interne avec la mise en place d'une équipe «relais de contrôle interne» de 16 collaborateurs et le déploiement d'un catalogue de contrôles permanents actualisé,
- Contrôle médical : la maîtrise des risques a été améliorée et sera accrue avec la déploiement de l'outil de contrôle médical des sinistres AT Expertise.

#### **2) La qualité de service aux clients a été renforcée par de nombreuses actions**

- Déploiement progressif d'un Système de Management par la Qualité (SMQ) a permis l'obtention de la certification AFNOR (norme ISO 9001) dans les activités :
- De la relation clients avec le renouvellement de la Certification Iso 9001 sur l'ensemble du périmètre,
- De la gestion des opérations qui a validé la 1ere partie du périmètre de certification,
- Mise en place de tableaux de bord consolidés tous périmètres en février,
- Amélioration de l'efficacité du contentieux avec le recouvrement de 5,2M€ en 2015 contre 1,4 en 2014,

Ces actions sur la qualité ont amélioré la maîtrise de l'activité courante qui a été marquée au cours de l'année 2015 par les événements suivants :

- Une réduction du portefeuille en gestion de 103 000 affiliés, soit -4,4% versus 1/1/2015,
- Une stabilité du volume d'entreprises adhérentes et de contrats en gestion,





- De nouveaux accords de branche (2.400 adhésions reçues pour 10 000 affiliés),
- Une maîtrise de l'activité par des opérations samedi travaillé (11), le recours à des renforts prestataires et l'entraide entre équipes,
- La restauration des résultats du site de Lille par le renforcement du management, des synergies intersites, des renforts CDD et des heures supplémentaires,
- Une hausse sensible des volumes affiliations collectives enregistrées dans P@ sur fin d'année liée aux opérations de mutation automatique (MEC)
- Un niveau des réclamations sur l'ensemble de flux traités = 3,5 %.
- Une démarche d'optimisation incluant des projets importants pour répondre aux nouveaux enjeux.

### ▪ **Des enjeux d'optimisation de l'organisation**

La DSC a intégré les outils d'optimisation opérationnelle, facteurs d'amélioration de l'organisation :

- Le PECH déclinant un plan d'action de 13 actions opérationnelles,
- La démarche d'efficacité opérationnelle
- L'outil de gestion prévisionnel des compétences et des ressources permettant la projection.

Un projet de mise en place d'une nouvelle organisation MOA au service des clients permettant :

- De rééquilibrer les charges entre les différents pôles de la MOA,
- De renforcer la transversalité de l'activité entre les acteurs,
- De promouvoir en interne une véritable filière dédiée à la gestion de projet.

La gestion des habilitations Pléiade a été centralisée au sein du Pôle Pilotage pour mieux sécuriser le dispositif,

La gestion des opérations a réalisé un appel d'offre pour rationaliser le traitement des prestations externes liées à la gestion directe. 3 offres ont été choisies permettant dans un 1er temps de dégager un gain de 26 K€ sur 3 ans et de mettre en perspective des solutions d'optimisation de traitement « rad lad ged » externalisée.

Un nouveau département Contractualisation a été mis en place en novembre. Chargé de la production des contrats collectifs sur mesure pour les entreprises inférieures à 15.000 salariés. Il a intégré l'outil d'assistance à la rédaction des documents contractuels Khrestérion au 2d semestre et entamé l'apurement du stock de contrats

### ▪ **Des enjeux réglementaires**

Les projets de dématérialisation et d'automatisation de l'activité ont constitué un levier d'innovation très important au bénéfice de la mutation des organisations de la DCS.

Le projet DSN, d'intégration automatique des données sociales dématérialisées issues des traitements de la paie (DUCS, DADS-U, ...) à impacté les activités :

- De Radiations : 1ères livraisons de traitements automatiques en juillet,
- D'Affiliations et Cotisations : début des 1ères études techniques en octobre,
- Envoi des premières fiches de paramétrage à 2.500 clients en octobre.

Le projet de «Noémisation» des Indemnités Journalières (réception automatique des bordereaux de paiement des Indemnités Journalières en provenance des CPAM)

- Une 1ère mise en production a été réalisée en octobre sur un périmètre restreint d'une douzaine de clients, représentatifs de nos portefeuilles.
- Une 2de phase pilote pour une trentaine d'entreprise a débuté mi-novembre.

Le projet de mise en œuvre de la Gestion Electronique des Données (GED) permet d'améliorer la traçabilité, l'exploitation et le partage des données reçues de nos clients Son déploiement est réalisé progressivement au sein de la DSC :



- Sites de Saran et Montreuil, avec une 1ère phase pilote sur le CS Individuel/TNS en production depuis avril 2015,
- Site de Blois pour l'activité affiliations collectives au sein des Centres de Services PME/TPE et Grands Comptes.
- Ce projet intégrera ensuite les effets à venir de la DSN et des BPIJ.

La Mise En Conformité (MEC). La DSC a contribué à la réforme de l'ensemble du portefeuille santé et prévoyance par de nombreuses opérations de mise à jour et de paramétrage des contrats et d'envoi de mailing auprès de nos clients qui continueront au cours de l'année 2016.

- **La gestion déléguée :**

Mise en place d'une direction dédiée à l'activité de gestion déléguée pour l'ensemble de nos partenaires courtiers.

- **La relation client :**

La gestion des réclamations au sein du Groupe repose sur les notions suivantes :

- Une définition : celle de l'AMARC, plus large que celles de l'ACPR et du Gie Agirc Arrco
- Des objectifs : différenciés selon le canal d'arrivée de la réclamation
- Une sensibilité : niveau normal, élevé ou direction générale
- Des motifs et causes : pour analyser puis corriger nos processus
- Un dispositif d'escalade : une réclamation, un recours interne, une médiation
- Une communication client : via le site internet Humanis.com, un affichage dans les lieux d'accès du public, une information dans nos courriers sur le dispositif d'escalade
- Un accusé de réception, une lettre d'attente : pour tenir informés nos clients
- Un circuit : différencié selon que la réclamation soit transmise oralement ou par écrit
- Un reporting : aux différents comités et instances
- Un dédommagement éventuel

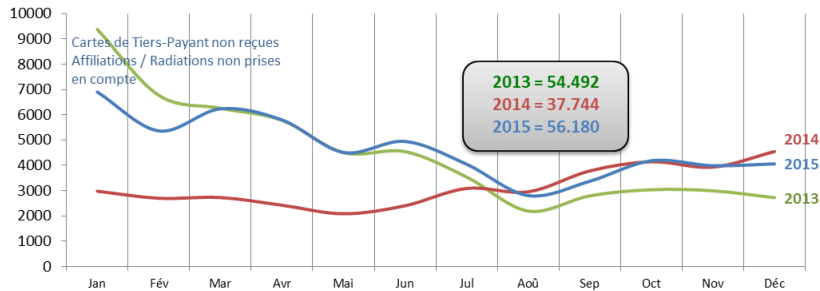
L'année 2015 a été marquée pour les réclamations par :

- Des réclamations téléphoniques pas systématiquement enregistrées en AdP
- L'évolution des canaux utilisés par nos clients pour nous faire part de leur insatisfaction
- La dégradation des délais de traitement des réclamations, liée aux volumes de contacts supérieurs aux prévisions et au stock de mails à traiter aux CRC
- Un plan d'action pour résorber le stock de réclamations en attente d'enregistrement au service Réclamations
- Le médiateur du CTIP a été saisi de 77 demandes de médiation concernant Humanis Prévoyance, correspondant au tiers des saisines reçues par cet organisme en 2015
- Le démarrage du groupe Humanis sur les réseaux sociaux

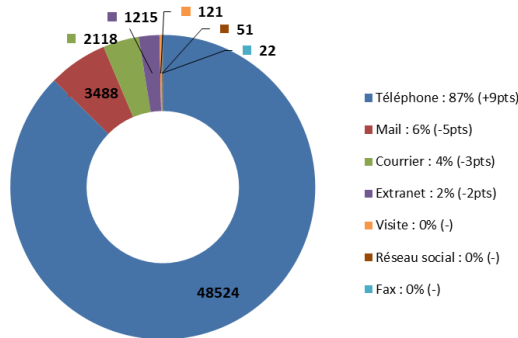
Les faits marquants qui ont eu un impact sur nos clients :

- Le déploiement de Pléi@de Net
- La mise en place du centre de numérisation
- La dégradation des délais de traitement, liée aux volumes de contacts supérieurs aux prévisions et au stock de mails à traiter aux CRC

Malgré le pic de début d'année (Carte TP non reçues et affiliations radiations non prises en compte) le **nombre de réclamations** est revenu en milieu d'année similaire aux années précédentes

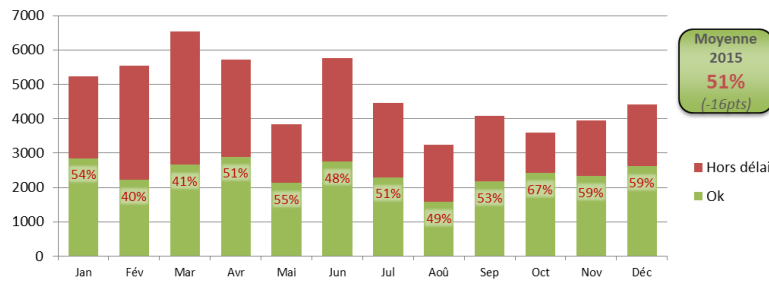


avec une nette augmentation du canal « Téléphone » aux dépens du mail et du courrier :

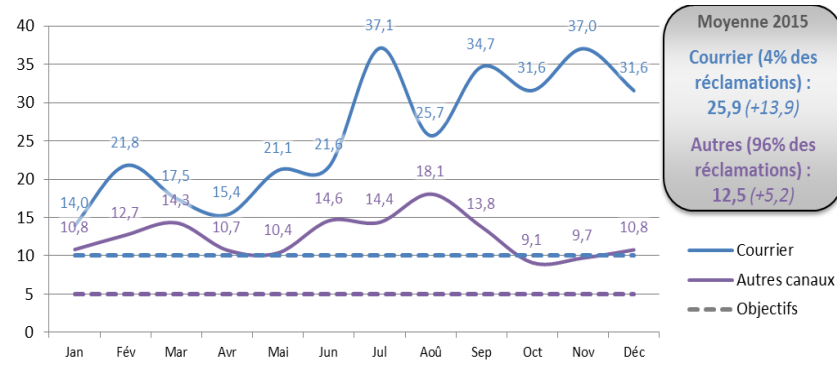


Dégradation sensible des **délais de traitement**, liée aux volumes de contacts supérieurs aux prévisions et au stock de mails à traiter aux CRC

**Réclamations traitées et respect des délais Humanis**



**Délai de traitement Client (en jours ouvrés)**



Réclamations reçues par **nos délégataires** : Les travaux ont été initiés avec nos 80 délégataires de gestion pour récupérer les informations sur les réclamations qu'ils traitent pour le compte d'Humanis, et nous commençons à recevoir les premières informations début 2016.

# Responsabilité sociale et environnementale

## Volet Environnement

### ▪ Présence d'Humanis à la COP21

En tant que groupe de protection sociale et acteur financier engagé en faveur de l'environnement et de la transition énergétique, le groupe Humanis a participé à la COP21. A cette occasion, et en partenariat avec le club Finance de l'ORSE, Humanis est intervenu à plusieurs reprises au Grand Palais et au Bourget sur les thèmes de la décarbonation des portefeuilles financiers et l'émergence des obligations vertes. Cet événement majeur de l'année 2015 a également été l'occasion de présenter le premier programme environnemental de la politique de développement durable du Groupe : « Humanis s'Engage pour l'Environnement » (H2E)

### ▪ Présentation des grands principes du programme H2E

Afin de connaître ses impacts sur l'environnement, Humanis a mesuré son empreinte carbone globale en réalisant :

- un Bilan Carbone® qui donne une vision consolidée des émissions de carbone relatives à son fonctionnement courant ;
- et une évaluation des émissions de carbone liées à ses investissements en actions (i.e. dégagées par les entreprises dont le Groupe détient des actions).

Sur la base de ce diagnostic et avec l'ensemble des directions du Groupe, Humanis a élaboré un programme ambitieux de réduction de son empreinte environnementale et de mobilisation de ses collaborateurs : « Humanis s'Engage pour l'Environnement » (H2E). Validé en octobre 2015 par la Sommitale Humanis, H2E s'articule autour de 3 grands engagements environnementaux et 11 mesures concrètes qui traduisent les valeurs d'Engagement, d'Ambition et de Partage du Groupe.



### 3 valeurs, 3 engagements, 11 mesures :

- **l'Engagement** : Etre un acteur responsable et mobilisé pour l'environnement
  - 1 Promouvoir et développer nos engagements institutionnels en faveur de l'environnement.
  - 2 Etre exemplaire et en anticipation en matière de réglementation environnementale.
  - 3 Développer une culture partagée d'« éco-responsabilité » au sein d'Humanis.
  - 4 Mieux évaluer notre performance environnementale pour impulser une dynamique de progrès continu.
  - 5 Poursuivre notre politique innovante d'investisseur responsable et réduire l'empreinte carbone de notre portefeuille en actions de 2 % par an.



- **Le Partage** : Réduire notre empreinte environnementale en optimisant la gestion de nos ressources à l'horizon 2018
  - 6 Réduire de 15 % nos émissions de CO2 par une politique énergétique responsable pour nos bâtiments, nos transports et notre fonctionnement d'exploitation.
  - 7 Réduire de 20 % notre consommation de fournitures, de services et d'eau,
  - 8 Atteindre un taux de recyclage de 90 % en renforçant la gestion responsable de nos déchets.
  - 9 Renforcer le volet environnemental de notre politique d'achats responsables.
- **l'Ambition** : Innover en matière de biodiversité pour le bien-être des générations futures
  - 10 Déployer le programme « Les jardins d'Humanis » en lien avec nos territoires
  - 11 Développer la biodiversité sur nos principaux sites.

### **Volet social – Ressources Humaines**

En 2015, Humanis employeur responsable a continué de privilégier la concertation avec la signature de dix-sept accords dont l'un des plus emblématiques est l'accord relatif à la Gestion prévisionnelle des emplois, des compétences et des carrières (GPE2C).

Le Groupe a ainsi concentré ses efforts sur de nouveaux projets en privilégiant plus particulièrement la mobilité, le bien-être au travail et la diversité.

- **La mobilité**

L'accord GPE2C entré en application le 1er août 2015 a dédié un important volet à la mobilité géographique et fonctionnelle des collaborateurs. La démarche comprend des parcours sécurisés, un accompagnement individuel et des mesures incitatives pour le salarié et sa famille. La communication interne est un vecteur important de la réussite du dispositif grâce à un espace dédié sur l'Internet (le Hub mobilité) regroupant l'ensemble des informations et contacts utiles ainsi que des forums emplois organisés sur les différents sites pour mieux faire connaître les métiers et opportunités au sein du Groupe. En 2015, 30% de personnes en plus ont bénéficié d'une mobilité par rapport à 2014. En prévoyance, sur les quarante-cinq commerciaux recrutés dans le cadre de l'ANI, les deux tiers sont issus d'une mobilité au sein du Groupe : un tiers en provenance de la direction de la distribution et un tiers en provenance d'autres métiers et Directions suite à la campagne interne "Osez une carrière commerciale".

Au total chez Humanis, ce sont 400 postes qui devraient être ouverts à la mobilité vers la province d'ici à 2018.

- **Le « Bien vivre ensemble au travail »**

Le "Bien vivre ensemble" constitue le fil rouge de la politique de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) avec comme temps fort annuel la "Semaine du bien vivre ensemble au travail" qui a connu sa 2ème édition en juin 2015 sur le thème de la bienveillance. Plus de 500 messages de salariés sont venus enrichir l'œuvre collective « l'arbre de la bienveillance », exposé au siège du groupe, à Malakoff. Ce sont en tout plus de 50 actions qui ont été organisées dans ce cadre (conférences, ateliers et moments de convivialité sur les sites). Le service social et le service santé au travail ont dans ce cadre privilégié la prévention. Des animations sur "les gestes qui sauvent" ont par exemple rencontré un grand succès. En 2015 également, un nouveau dispositif externe de service social et de soutien psychologique a été mis en place. De plus en plus connu et utilisé grâce à une communication régulière des



équipes, la mise à disposition de plaquettes et la diffusion de messages sur l'intranet du groupe, il vient compléter les dispositifs internes de service social, de santé au travail et les 90 salariés "relais d'écoute". 2016 voit notamment la diffusion des 12 attitudes clés que les salariés souhaitent promouvoir et valoriser au sein d'Humanis en termes de Bien vivre ensemble : l'altruisme, la courtoisie, la convivialité, la disponibilité, l'écoute, l'entraide, l'humilité, le partage, la reconnaissance, le respect, la tolérance et la transparence.

#### ▪ **La Diversité**

Humanis a poursuivi et amplifié ses actions en faveur de toutes les formes de diversité et de l'égalité des chances : entre les femmes (qui représentent 74% des salariés et 50% des cadres) et les hommes; en matière de handicap; auprès des jeunes et des moins jeunes, ou encore des publics éloignés de l'emploi. S'il reste du chemin à parcourir pour arriver à corriger certains déséquilibres de représentation hommes femmes selon les emplois et lutter contre les stéréotypes, nul doute que la nouvelle démarche « Humanis Equilibres », déployée à partir de 2016, contribuera à faire évoluer les mentalités, en favorisant les formations et les VAE par exemple pour casser les effets « plafond de verre » dans l'accès à la fonction cadre et en facilitant encore davantage pour les deux sexes la conciliation entre vie professionnelle et vie privée. Pour cela, le Groupe va s'appuyer sur un réseau mixte en interne et négocier un accord Diversité en 2016.

Le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 7.27%, en 2015. L'accompagnement des jeunes les moins favorisés, en recherche d'emplois, fait également partie des priorités s'Humanis : en 2015, Humanis Prévoyance parraine pour la première fois une étudiante du Nord avec la Fondation AJIR (Avec les Jeunes impliqués pour réussir). Enfin, pour continuer d'innover en mode collaboratif, la Charte du Management Humanis et plusieurs réseaux apprenants internes ont été mis en place. Humanis capitalise sur les bonnes pratiques de différents réseaux (Financi'Elles, ORSE, Réseau Alliances) pour faire écho à la politique RSE du «Bien vivre ensemble».

#### **Volet Investissement Socialement Responsable**

L'ISR fait partie de l'approche d'investissement développée pour HP.

Le portefeuille est investi sur différents supports labellisés ISR, gérés par HGA. Ce sont le fonds dédié HP Actions HGA (291 M€, 9% du portefeuille) créé en 2014 sur décision du Conseil d'Administration, ainsi que le fonds ouvert HGA Obligations Vertes (25 M€, 1% du portefeuille), créé en 2015 et dont HP a permis le lancement en étant le premier souscripteur.

Les obligations vertes financent des projets notamment dans les thèmes d'investissement verts suivants : énergies renouvelables, efficacité énergétique, adaptation au changement climatique, gestion durable de l'eau, gestion durable des déchets, aménagement durable, protection de la biodiversité, transports propres, accès à l'éducation.

La gestion de ces 3 fonds est opérée selon le processus propre à HGA, à savoir une évaluation a priori des émetteurs selon des critères ESG, adaptés pour chaque secteur d'activité. Ce filtre permet d'exclure de l'univers d'investissement les émetteurs aux notes ESG trop faibles. De plus le fonds des obligations vertes fait l'objet d'une vérification, à posteriori, de la performance environnementale de chaque investissement.

La politique de développement durable se traduit également par des investissements sur différents supports offrant un financement à l'économie réelle.

La poche "dettes privées" représente 52 M€ (1,6% du portefeuille). Elle est constituée de 7 fonds investis sur des obligations non cotées, émises par des PME. La poche « private equity » représente 34 M€ (1,2% du portefeuille). Elle est répartie sur 22 fonds qui interviennent au capital de PME (actions non cotées). La poche « infrastructures », initiée fin



2015, représente 15 M€ (0,5%) du portefeuille. Elle est constituée de fonds qui investissent en capital et en dettes sur des projets d'infrastructures, le plus souvent initiés par un acteur public. Il peut s'agir par exemple d'infrastructures routières, énergétiques (parcs éoliens), ou encore sociales (lycées, bâtiments publics).

Au total, ce sont donc 417 M€, représentant près de 15% du portefeuille qui sont investis sur des supports à caractères ISR et durable.

Par ailleurs, la démarche du Groupe Humanis visant à mesurer l'empreinte carbone des portefeuilles de placement s'applique également à HP. Une première mesure a été réalisée en 2015 avec l'aide de cabinets indépendants, en anticipation de la loi sur la transition énergétique. L'exercice sera bien entendu renouvelé à l'avenir pour pouvoir évaluer l'évolution de la réduction de l'empreinte carbone liée aux investissements.

## Action sociale

En 2015, l'Institution de Prévoyance Humanis Prévoyance a continué de développer l'action sociale en direction de ses adhérents.

### Aides individuelles

Les sommes engagées au titre des aides individuelles en 2015 s'élèvent à 721 K€ représentant 894 aides contre 728 K€ en 2014.

#### ▪ **Entraide cotisations :**

Les entraides engagées sur 2015 s'élèvent à 134 K€, contre 131 K€ en 2014. Ce poste comprend essentiellement la participation aux cotisations de frais de santé permettant aux retraités ayant de faibles ressources de conserver une complémentaire santé. 321 retraités ont bénéficié de ce soutien pour un montant de 131 K€. Elle comprend également la participation aux cotisations de frais de santé des chômeurs et la prise en charge par l'Action sociale de dettes de cotisations santé.

#### ▪ **Frais de soins de santé :**

Ce poste représente une dépense de 146 K€ en 2015, contre 189 K€ en 2014. 164 personnes ont bénéficié de cette aide intervenant lorsque les frais de santé restant à charge semblent trop importants pour le budget des demandeurs.

Les interventions ont eu essentiellement pour objet d'aider les participants à faire face à des Soins dentaires : 56 K€ (25 bénéficiaires) ; des Prothèses auditives : 11 K€ (10 bénéficiaires) ; des frais d'hospitalisation, des implants et autres frais de santé divers pour un montant de 79 K€ (129 bénéficiaires).

#### ▪ **Handicap :**

Cette intervention représente une dépense de 391 K€ en 2015, contre 369 K€ en 2014 et correspond à :

- Allocation spéciale AEEH et PCH: 128 K€ (115 bénéficiaires). Cette aide est versée aux participants ayant un enfant handicapé à charge de moins de 20 ans.
- Allocation spéciale AAH : 61 K€ (46 bénéficiaires). Cette aide est versée aux participants ayant un enfant handicapé à charge de plus de 20 ans.
- L'adaptation de logement/appareillage : 151 K€ (94 bénéficiaires),
- Cette aide comprend également la rente survie, l'aide aux Vacances handicapées et les autres aides pour soutenir les handicapés : 51 K€ (66 bénéficiaires).

#### ▪ **Accompagnement :**

Ce poste s'élève à 73 K€ en 2015, contre 111 K€ en 2014. Il comprend :



- la prise en charge d'une partie des frais d'aide à domicile pour les actifs temporairement dans l'impossibilité d'effectuer les tâches quotidiennes, pour 17 K€ (64 bénéficiaires),
- les aides aux obsèques pour 11 K€ (8 bénéficiaires).
- La prise en charge de certains contrats en groupe clos (CGRCR, Serenylis, PSO)

▪ **Entraides exceptionnelles :**

Ce poste correspond aux aides spécifiques ayant un caractère exceptionnel attribuées par la Commission Sociale à 14 bénéficiaires pour 22 K€ en 2015, contre 5 K€ en 2014.

**Actions collectives**

- Les subventions - cotisations et la Recherche Innovation :

14 associations œuvrant autour de la santé et du handicap ont été soutenues pour un montant de 259 K€, contre 278 K€ en 2014.

L'action sociale a poursuivi des actions de partenariat avec plusieurs associations, notamment avec l'Association Française des Myopathies, l'institut Pasteur et dans le cadre du projet Care. A noter que ces investissements ont réuni les différentes Institutions du groupe Humanis.

- Les investissements :

34 K€ ont été dépensés en 2015 au titre des dotations aux amortissements concernant des décisions prises par la Commission sociale au cours de 2015 et des exercices antérieurs contre 37 K€ en 2014. La Commission sociale a décidé d'engager en 2015 la somme de 258 K€ correspondant à la réservation de 8 places dans des structures pour handicapés.

- Les actions de prévention (stages) :

Les engagements sur ce poste concerne les stages de préparation à la retraite et de prévention, les cures soins santé et post natales et des sessions d'accompagnement du deuil des participants de l'institution. Les dépenses se sont élevées à 60 K€ contre 40 K€ en 2014.

- Le site « Travailler Santé » :

Créé en 2009, le site Internet « Travailler Santé » a pour objectifs de faciliter la mise en œuvre d'une démarche de «Santé Durable» en entreprise, de faire reculer les risques professionnels et d'encourager une véritable culture de la prévention dans le milieu du travail. Ce site a continué sa progression en 2015, ce qui a eu pour effet une augmentation du nombre de stages, ateliers et conférences sur la prévention réalisés en entreprise.

- Les centres de prévention :

Humanis Prévoyance a accordé son soutien et financé des parcours de prévention adaptés aux actifs de 50 ans et plus dans 4 centres de prévention en 2015 : « Renouance » à Rouen et « Prévenlys » à Lille, pilotés par Humanis, « Pirandello » à Paris, et Centre IRIPS Marseille pour un montant de 5 K€, contre 26 K€ en 2014.

- Accompagnement Fil Assistance :

Cette rubrique qui s'élève en 2015 à 743 K€, contre 711 K€ en 2014, correspond au financement d'une convention Fil Assistance (743 K€) pour accompagner les ressortissants des contrats de Santé Humanis Prévoyance dans les événements difficiles notamment à la suite d'hospitalisation.

**Les autres charges**

- **Prestations ECO :**

Ce poste correspond à toute intervention, à caractère individuel ou social, nécessitant une expertise métier des professionnels sociaux de l'institution, et ayant une réelle valeur ajoutée pour les personnes, qu'il y ait ou non une aide financière allouée.





Ce poste, commun pour toute l'activité de l'Action sociale (Retraite et Prévoyance), est réparti par le contrôle de gestion en fonction du poids de chaque institution et représente une dépense de 164 K€ en 2015 contre 168 K€ en 2014.

▪ **Frais de fonctionnement :**

Cette rubrique comprend la prise en charge des frais de personnel, l'informatique et la quote-part des services centraux et s'élève à 808 K€ contre 743 K€ en 2014.

**Conclusion**

Pour Humanis Prévoyance Social, l'ensemble des dépenses de l'exercice 2015 d'un montant de 3 133 K€, sont en hausse de 7% par rapport à 2014 (2 930 K€). L'action sociale de la nouvelle institution s'est déployée en 2015 avec une volonté de maintien de l'action individuelle en faveur des cotisants, tout en se démarquant par des actions innovantes.

### **L'ACTION SOCIALE SECTION OCIRP**

**Bilan aides individuelles**

Elles s'établissent à 1 119 K€ en 2015 contre 1 296 K€ en 2014 et se répartissent en :

▪ **Education et scolarité :**

Cette action s'élève à un montant de 651 K€ contre 722 K€ en 2014. Elle comprend :

- l'aide à la scolarité, avec 523 K€ de dépenses en 2015 pour 411 bénéficiaires,
- le soutien scolaire, avec 126 K€ de dépenses pour 81 bénéficiaires,
- une aide au financement du permis de conduire de 3 K€ pour 9 personnes.

▪ **Vacances loisirs :**

Une aide aux vacances et loisirs a été attribuée en 2015 à 273 bénéficiaires pour 357 K€, contre 469 K€ en 2014.

▪ **Handicap :**

Ce poste recouvre la participation au versement de l'allocation spéciale pour les parents ayant des enfants handicapés percevant une Allocation Adulte Handicapé (AAH) ou une Allocation Education Enfant Handicapé (AEEH) et l'aide aux vacances pour les bénéficiaires d'une rente. Ces dépenses s'élèvent à 11 K€ pour 10 personnes en 2015, contre 13 K€ en 2014.

▪ **Divers :**

Les autres dépenses, pour un montant de 98 K€ en faveur de 153 personnes contre 89 K€ en 2014 concernent les participations aux cotisations frais de santé, les aides à caractère exceptionnel, les rentes de veuve.

**Les autres charges**

▪ **Les prestations ECO OCIRP**

Ce poste correspond à toute intervention, à caractère individuel ou social, nécessitant une expertise métier des professionnels sociaux de l'institution, et ayant une réelle valeur ajoutée pour les personnes, qu'il y ait ou non une aide financière allouée.

Ce poste, commun pour toute l'activité de l'Action sociale (Retraite et Prévoyance), est réparti par le contrôle de gestion en fonction du poids de chaque institution et représente une dépense de 121 K€ en 2015, contre 124 K€ en 2014.

▪ **Les frais de fonctionnement OCIRP**

Ils s'établissent à 213 K€ en diminution de 7,3% par rapport à 2014.

**Conclusion :**

Pour la section OCIRP Humanis Prévoyance, les dépenses de l'exercice 2015 se sont élevées à 1.453 K€.

## Rapport financier

### Faits marquants de l'exercice 2015

- Consolidation rapide de la solvabilité S2 grâce à la réussite de l'émission de TSR (250M€) et aux travaux méthodologiques sans précédent menés à bien.
- Poursuite de l'amélioration des résultats :
  - ↳ Résultats nets (**+29,5 M€**) en amélioration de près de 140% par rapport à 2014, malgré 18,9 M€ d'investissements (dont "tsunami réglementaire" de 14,6 M€, cf.infra),
  - ↳ Résultats 2015 avant impôts (31.5 M€) en amélioration de près de 30% par rapport à 2014, malgré 18,9 M€ « d'investissements » (dont "tsunami réglementaire" de 14,6 M€, cf.infra),
  - ↳ Un chiffre d'affaires décevant (-1.6% hors GNP, 2.162 M€, qui reflète avant tout l'impact de la situation de la gestion courtée et déléguée fin 2014 et premier semestre 2015 (-25%)
  - ↳ Une production commerciale notamment sur la Généralisation de la Complémentaire Santé (GCS) qui n'aura de traduction visible que sur les comptes 2016 sur fond de 21 victoires dans les accords de branche dans le cadre d'Adéis,
- Une année marquée du côté des provisions et des charges par :
  - (1) Le challenge du "Tsunami réglementaire" : Impact de la nouvelle loi Eckert (+8.6M€), impact du calendrier accéléré de la mise en conformité des contrats responsables (+4.1 M€), impact des retards de place sur la DSN (+1.9 M€) pour un impact total du "tsunami réglementaire" : **+14.6 M€**,
  - (2) Des mises à niveau techniques coûteuses : **+4.3 M€** dont mise à niveau de la gestion courtée et déléguée (Plan de rétablissement ACPR) pour un montant de 1.8 M€ et préparation du passage à Solvabilité 2 pour 2.5 M€,  
Pour un total de : **18,9 M€** (1) + (2)
  - (3) Des "Investissements" lourds nouveaux : Mises à niveau technique dans le cadre du plan de rétablissement ACPR : 4.2 M€, Investissements dans le réseau commercial pour la généralisation de la complémentaire santé : 1.2 M€, soit un Total (3) : **5.4 M€**Soit au total par rapport à 2014 un impact de **24,3 M€** sur le résultat d'exploitation :
  - ↳ "tsunami réglementaire" : -14.6 M€
  - ↳ investissements de mise à niveau technique dans le cadre du plan de rétablissement ACPR et de la préparation de Solvabilité2 : -8.5 M€,
  - ↳ investissements commerciaux : -1.2 M€.
- Malgré l'impact de la loi Eckert et la déception sur le chiffre d'affaires, poursuite de l'amélioration de la marge d'assurance à 286 M€ (294 M€ hors loi Eckert) vs 256 M€ en 2014 (et 200 M€ en 2013), soit +15% hors loi Eckert (+12% tout compris).
- Atteinte des premières cibles PEC'H (Plan Efficacité Compétivité Humanis) et planification opérationnelle des suivantes :
  - Charges d'exploitation nettes supérieures du fait du "tsunami réglementaire", des "investissements" de mise à niveau technique et des "investissements" commerciaux. Hors impact de ces facteurs (15,7M€), charges d'exploitation nettes stables (+1.9M€, incluant un investissement media de 5.1M€),



- Déficit : Poursuite de la réduction du déficit d'exploitation à -43.5M€ vs -55.8M€ en 2014, soit une réduction du déficit de 22%. La somme des facteurs "tsunami réglementaire" + mise à niveau technique dans le cadre du plan de rétablissement APCR-préparation Solvabilité 2 + "investissements" dans le réseau commercial pour la GCS a freiné la réduction de 24,3M€. Hormis ces facteurs le déficit aurait été limité à - 19.1M€.
- Une marge financière en baisse par rapport à 2014 de 5M€ (78M€ vs 83M€) soit -6% (2014 ayant été une année exceptionnelle)

### Compte de résultat 2015

En M€	2014	2015	Variations
Cotisations brutes	2 444,0	2 162,2	-281,8
Transfert du portefeuille GNP	246,8	0,0	-246,8
<b>Cotisations hors GNP</b>	<b>2 197,2</b>	<b>2 162,2</b>	<b>-35,0</b>
<b>Marge d'assurance (1)</b>	<b>255,6</b>	<b>285,6</b>	<b>30,0</b>
Charges d'exploitation	-266,0	-289,0	-23,0
Commissions (apport & gestion)	-74,5	-64,9	9,6
Autres produits et charges	29,1	24,9	-4,2
<b>Charges nettes (2)</b>	<b>-311,4</b>	<b>-329,0</b>	<b>-17,6</b>
<b>Marge d'exploitation (3)=(1)+(2)</b>	<b>-55,8</b>	<b>-43,5</b>	<b>12,4</b>
<b>Marge financière (4)</b>	<b>83,2</b>	<b>78,1</b>	<b>-5,1</b>
<b>Résultat d'assurance : (5)=(3)+(4)</b>	<b>27,4</b>	<b>34,7</b>	<b>7,3</b>
Fonds social (6)	-3,0	-2,9	0,1
Marge exceptionnelle (7)	-0,1	-0,2	-0,1
<b>Résultat avant impôts (5)+(6)+(7)</b>	<b>24,3</b>	<b>31,5</b>	<b>7,2</b>
Impôts	-12,0	-2,0	10,0
<b>Résultat net</b>	<b>12,3</b>	<b>29,5</b>	<b>17,2</b>

Après 2014, année du retour à l'équilibre, 2015 confirme l'amélioration avec un résultat net de **+29,5 M€** en progression de plus de **17 M€** (+140%).

L'évolution du résultat avant impôts est moins spectaculaire mais affiche une progression de **+30%** par rapport à 2014.

#### **Chiffre d'affaires : 2,16 Md€ soit -1,6%**

Cette baisse, toute chose égale, s'explique en majeure partie par les opérations de redressement qui ont généré la résiliation d'affaires significatives en terme d'encaissement avec une baisse très importante sur l'activité Gestion Déléguée.

#### **Marge d'assurance : +30 M€ soit +11,7%**

La progression de 30 M€ s'explique principalement par :

Des éléments majorants :

- Nouvelles tables du BCAC : +41 M€
- Opérations de renouvellement : +23,2 M€
- Boni Mali sur exercices antérieurs : +11,4 M€

qui compensent les minorants :

- Accroissement des provisions vie : -23,5 M€
- Baisse des taux : -21 M€
- Loi Eckert : -8,6 M€

**Charges d'exploitation nettes : +17,6 M€ soit +5,7%**

La mise en conformité des contrats (+4,1 M€), la mise en place progressive de la DSN (+1,9 M€), la mise à niveau du plan ACPR (+6,0 M€ dont 1,8 M€ pour la gestion déléguée), la mise en œuvre de solvabilité 2 (+2,5 M€) et le renforcement du réseau commercial pour le développement au travers de la généralisation de la complémentaire santé (+1,2 M€) expliquent l'évolution des charges d'exploitation. Les commissions en baisse sont le résultat de la baisse du chiffre d'affaires en gestion déléguée. Les produits de gestion baissent en majeure partie suite à non reconduction de la remise de gestion versée par APICIL dans le cadre du transfert du portefeuille Intervie géré par Humanis Prévoyance (terminé depuis début 2015).

**Marge financière :-5,1 M€ soit -6,1%**

Si le résultat apparait en baisse, il faut surtout retenir que 2014 avait été en très forte progression au travers de la nouvelle allocation d'actifs qui avait généré 83 M€ de plus-values. Si 2015 aura été une année de prise de plus-values, ces dernières ont été moindres en valeur absolue.

**Impôts : +10 M€**

L'impôt 2015 est en forte baisse avec un taux effectif de 6% vs un taux de 50% en 2014. Pour mémoire, le résultat fiscal 2014 tenait compte de la taxation de plus-values financières latentes. Le résultat fiscal 2015 bénéficie de la non taxation de reprises comptables de provisions techniques constituées avant l'entrée en fiscalité. Le déficit reportable (imputé à hauteur de 50% du résultat fiscal) s'élève à 249 M€ à fin 2015.

**Le Bilan au 31.12.2015 :**▪ **En ce qui concerne l'actif du bilan :**

Le bilan simplifié d'Humanis Prévoyance progresse de 799 M€ pour un total de 7.1 milliards € soit une hausse de 12.7%.

En M€	31.12.2014	31.12.2015
Placements	3 347	3 908
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unité de comptes	78	76
Provisions techniques cédées	1 478	1 596
Créances sur opérations directes et réassurance	972	1 098
Autres créances	256	285
Trésorerie	92	61
Autres actifs et comptes de régularisation	49	47
<b>Total actif</b>	<b>6 272</b>	<b>7 071</b>

La progression est principalement concentrée sur les placements en lien avec l'émission du TSR (250 M€) et le dépôt relatif à l'évolution du traité de réassurance avec l'OCIRP (200 M€). Les évolutions sur les provisions techniques cédées sont à mettre en perspective du processus d'arrêtés des comptes en mode « Fast Close » qui consiste à provisionner des montants plus importants.



▪ **En ce qui concerne le passif du bilan :**

Le bilan simplifié d'Humanis Prévoyance progresse de 799 M€ pour un total de 7.1 milliards € soit une hausse de 12.7%.

En M€	31.12.2014	31.12.2015
Fonds propres	992	1 026
Passifs subordonnés		250
Provisions techniques sur opérations en unités de comptes	93	93
Provisions techniques brutes	4 353	4 673
Dettes sur opérations directes et réassurance	399	602
Autres dettes	317	283
Dépôts et espèces reçus sur cessions	64	80
Autres passifs et comptes de régularisation	54	64
<b>Total actif</b>	<b>6 272</b>	<b>7 071</b>

La progression est principalement concentrée sur l'émission du TSR (250 M€) inscrit en passif subordonné et de l'accroissement des provisions techniques dû à l'évolution du traité de réassurance avec l'OCIRP (200 M€).

Les évolutions sur les dettes nées sur opérations directe et réassurance sont à mettre en perspective du processus d'arrêt des comptes en mode « Fast Close » qui consiste à provisionner des montants plus importants.

**Ratios prudentiels :**

**En ce qui concerne Solvabilité 1 :**

- Humanis Prévoyance a émis en 2015 un titre subordonné remboursable (TSR) de 250M€ qui a permis de renforcer ses fonds propres (fonds propres de niveau 2).
- Le ratio de solvabilité S1 atteint ainsi près de 360% contre 319% un an avant.

<b>Marge de solvabilité S1</b>	2014	2015
Marge de solvabilité Vie	110 800	117 529
Marge de solvabilité Non Vie	291585	291585
<b>Exigence de marge</b>	<b>402 385</b>	<b>409 114</b>
Fonds propres comptables	981 634	1 017 160
Passifs subordonnés		204 857
<b>Marge de solvabilité constituée</b>	<b>981 634</b>	<b>1 222 017</b>
<b>Plus values latentes</b>	<b>301 187</b>	<b>244 861</b>
<b>Taux hors PVL</b>	<b>244%</b>	<b>299%</b>
<b>Taux yc PVL</b>	<b>319%</b>	<b>359%</b>

**En ce qui concerne Solvabilité 2 (\*) :**

Les fonds propres éligibles S2 : 1.349 M€ contre 919 M€ fin 2014  
 SCR 723 M€ contre 604 M€ fin 2014

Sur ces bases, le ratio de couverture S2 s'élève à 187% contre 152% fin 2014.

Les fonds propres éligibles progressent de l'émissions du TSR d'une part (reconnu à 100%) et de l'évolution de l'activité d'autre part (placements en valeur de marché, best estimate (BEL)...) )

Solvabilité S2	Réel 2014	Réel 2015
<b>Fonds propres éligibles</b>	<b>919</b>	<b>1 349</b>
<i>dont Tier 1</i>	<i>828</i>	<i>1 006</i>
<i>dont Tier 2</i>	<i>0</i>	<i>250</i>
<i>dont Tier 3</i>	<i>91</i>	<i>93</i>
<b>SCR</b>	<b>604</b>	<b>723</b>
<b>Taux de couverture</b>	<b>152%</b>	<b>187%</b>

Le SCR est en progression avec l'évolution du SCR de contrepartie (prise en compte de la distinction créances de plus ou moins de 3 mois).

(\*) Il s'agit d'une information. Il est à noter que ces calculs ne font pas l'objet d'une mission d'audit des commissaires aux comptes à ce stade.

**Evolutions des résultats depuis 2012 :**

	2012	2013	2014	2015
Durée en mois	12	12	12	12
Cotisations brutes en M€	2 058	2 069	2 444	2 162
Résultat avant impôts (en M€)	- 142,0	- 28,1	24,3	31,5
Impôts sur les bénéfices			- 12,0	- 2,0
<b>Résultat après impôts (en M€)</b>	<b>- 142,0</b>	<b>- 28,1</b>	<b>12,3</b>	<b>29,5</b>



## Conclusion / Perspectives

Après deux années de redressement technique et financier et la consolidation de ses fonds propres avec l'émission du TSR, Humanis Prévoyance termine les chantiers stratégiques Construire et Redresser.

2016 sera l'année d'entrée en solvabilité 2. Le programme HOP S2 « Humanis Opérationnalise Solvabilité 2 » qui s'échelonne sur la période 2016-2018 va être le projet majeur de l'institution. Sans oublier les projets réglementaires qui perdurent...

Humanis Prévoyance présente donc une rentabilité en amélioration continue par rapport aux dernières années, qui est essentiellement due aux différentes opérations menées sur le portefeuille pour atteindre un niveau de résultats techniques nécessaires à sa pérennité et permettre son développement futur avec des fonds propres renforcés.

La mise en place d'une émission de titres subordonnés en 2015 permet à Humanis Prévoyance d'améliorer son ratio de solvabilité 1 proche de 300% en 2015 contre 244% en 2014 hors plus-values latentes (359% y compris contre 319% un an avant) et devant lui permettre également de débiter solvabilité 2 en accord avec le niveau d'appétence aux risques validé par le Conseil.

Objectif atteint avec un taux de **187%** fin 2015.

### **Au sein d'un groupe Humanis en développement**

La nouvelle phase dans laquelle est entrée le groupe Humanis fin 2015 lui permet de mobiliser davantage d'énergie collective et de talents sur le développement d'un modèle original en Assurances de Personnes : celui d'une architecture authentiquement fédérale, multi-affinitaire (secteurs économiques, branches professionnelles, Territoires) fonctionnant en réseau structuré entre les membres du groupe et conçue pour permettre aussi l'accueil de nouveaux membres. Ce réseau de co-développement d'institutions et de mutuelles souveraines a été construit de telle manière qu'il puisse offrir la plus grande valeur ajoutée à ceux qui partagent la vision d'Humanis :

### **Contribuer à bâtir les solutions d'avenir de la protection sociale responsable et innovante des personnes tout au long de la vie.**

Humanis s'appuie autant que nécessaire sur des partenariats externes stratégiques ou techniques, dont la richesse et la variété sont un atout différenciant.

En 2016, le groupe Humanis va devoir en particulier affronter les défis suivants :

- Réussir les étapes du passage à Solvabilité II dans toutes ses dimensions, dont la mise en place de la structure de groupe en Assurances de Personnes « Humanis Développement Solidaire » ;
- Mettre en place les contrats d'objectifs et de moyens AGIRC ARRCO, réussir les plans de redressement notamment en liquidation en métropole, respecter les axes prioritaires Agirc Arrco en Action sociale et participer activement à la construction de la mise en oeuvre de l'accord national interprofessionnel du 30 octobre 2015 sur les retraites complémentaires ;
- Réussir l'intégration de l'enseignement privé sous contrat en Retraite complémentaire ; la place le Centre national de numérisation CICAS ; la mensualisation des cotisations ; la fusion CREPA REP/Humanis Retraite Arrco au 1/1/2017 ;
- Consolider le positionnement de référence en Action sociale et réussir les étapes 2016 en matière de nouvelles réalisations sociales (Pôle de Vie Antony, Tharreau, Résidence



- Clémenceau à Bezannes, Restructuration du Clos du Nid de l'Oise, Extension du Bosquet à Haubourdin, Restructuration des Marronniers à Marcq en Baroeul) ;
- Réussir les étapes du premier plan de développement triennal, dont les stratégies affinitaires et sectorielles, y compris celui vis-à-vis des branches professionnelles dans le cadre d'Adeis, la relance d'Humanis Assurances (modernisation et complétude de l'offre de prévoyance individuelle et développement de l'offre de mobilité internationale) ;
- Contribuer à convaincre de nouveaux membres d'adhérer au groupe et à son architecture fédérale multiaffinitaire et développer les coopérations utiles au développement du groupe avec des partenaires externes ;
- Déployer la noémisation des indemnités journalières en pionnier des GPS, faire de la DSN un enjeu de productivité et de développement et tenter de construire une solution de mutualisation de Pléiade ;
- Poursuivre le développement externe et partenarial en Epargne (épargne salariale et épargne retraite) ;
- Enrichir la stratégie internationale, dont le positionnement de la CRE Ircafex comme centre d'excellence unique de la retraite complémentaire Agirc Arrco en mobilité internationale et le développement en ADP ;
- Réussir les étapes des projets stratégiques territoriaux ;
- Continuer la mise en valeur de l'image d'Humanis comme acteur de référence de la protection sociale.

Dans ce cadre, forte de cette vision et d'une architecture de réseau adaptée à une époque de mutations fulgurantes, l'énergie collective va aussi pouvoir être davantage consacrée à la montée en régime de l'axe stratégique « Penser plus loin » : développement durable et investissement socialement responsable, digitalisation, innovations sociales, Silver economy, Europe et international.

Humanis prépare ainsi activement les mutations technologiques avec la mise en ligne dans le courant de l'année, d'un nouveau site internet et d'espaces clients accessibles sur tous les supports multimédias. Un portail dédié à l'autonomie verra également le jour, en cette première année d'application de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

De même Humanis renforcera sa politique de développement durable en mettant en œuvre le programme environnemental "**Humanis s'Engage pour l'Environnement**", qui s'articule autour de trois engagements clairs, de 11 mesures concrètes, d'objectifs chiffrés (réduction de l'empreinte carbone du portefeuille en actions de 2 % par an, réduction de 15 % des émissions de CO<sub>2</sub> relatives au fonctionnement courant, réduction de 20 % de la consommation de fournitures et d'eau, atteinte d'un taux de recyclage des déchets de 90 %) et d'actions innovantes au service de l'environnement. Avec le dispositif **Humanis Imprime Responsable** déployé sur l'ensemble de ses sites, Humanis vise non seulement à générer des économies mais également à préserver 2 000 arbres par an.