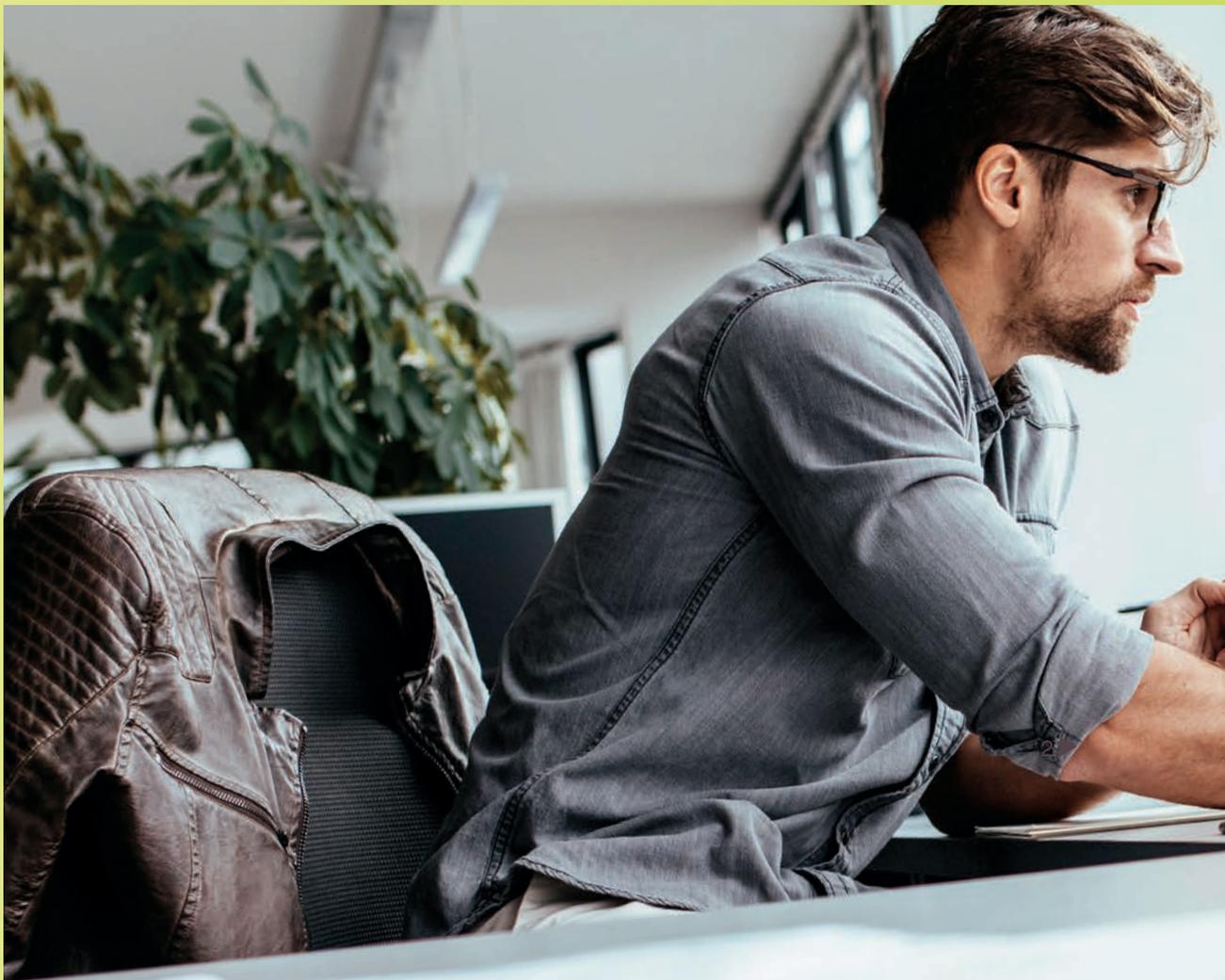


# Rapport 2017 d'engagement

# responsable





**Rapport** 2017  
**d'engagement**  
**responsable**

<b>EDITO</b> .....	5
<b>KLESIA, ASSUREUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL</b> .....	6
<b>AGIR AU SERVICE DE NOS CLIENTS POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE LEUR MÉTIER</b> .....	9
Proposer des offres équilibrées et innovantes.....	10
Proposer une relation clients adaptée aux attentes et spécificités de nos clients .....	13
Aider nos clients en difficulté .....	16
<b>ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS DANS LA PERFORMANCE COLLECTIVE ET LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN</b> .....	18
Appliquer en interne les valeurs défendues par KLESIA.....	20
Réussir ensemble la transformation du Groupe .....	22
Accompagner l'évolution professionnelle de nos collaborateurs .....	24
<b>S'ENGAGER AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL POUR INFLUER POSITIVEMENT SUR NOTRE ENVIRONNEMENT</b> .....	27
Appuyer les initiatives citoyennes et solidaires .....	28
Investir pour la santé de demain .....	31
Être un acteur économique responsable.....	35
Améliorer notre empreinte écologique .....	36



Christian Schmidt de La Brélie,  
Directeur Général de KLESIA



## Faire de l'innovation sociale un des moteurs du développement de notre activité.

**Paritaire, mutualiste et acteur de l'économie sociale et solidaire depuis ses origines**, KLESIA tire de son modèle économique et de son mode de gouvernance le souci de l'impact de son action sur ses parties prenantes : ses clients qui siègent dans ses instances ; ses collaborateurs qui font sa richesse et la société au sein de laquelle notre Groupe agit.

La démarche RSE, déployée par KLESIA depuis plusieurs années, met ainsi en œuvre de manière concrète ses valeurs de responsabilité, de solidarité et d'humanisme.

KLESIA entend faire de l'innovation sociale un des moteurs du développement de son activité.

Nos actions illustrent cette volonté, dans le domaine de la prévention santé notamment. Menées auprès des salariés de nos entreprises clientes, elles tiennent compte des spécificités liées aux différents secteurs affinitaires avec lesquels nous entretenons un lien privilégié. Et plus largement, en tant qu'assureur santé complémentaire responsable, nous agissons aussi comme un acteur de santé publique.

Cette politique d'innovation sociale est également pleinement mobilisée au service du développement de l'économie et de l'emploi. Parce que les formes d'activité se multiplient et que la diversité est devenue une exigence de cohésion sociale et de performance collective.

Cette préoccupation découle de notre « raison d'être » : contribuer à favoriser l'activité de nos clients dans un environnement en pleine mutation.

L'Observatoire de l'intérêt général, créé par KLESIA en 2016, rappelle que santé et emploi sont, avec l'éducation, l'environnement et la sécurité, les domaines où les Français attendent de plus en plus une action positive et volontaire de la part des entreprises. Les différents axes d'engagement social de notre Groupe rejoignent ces priorités en la matière.

À l'heure où nos gouvernants s'appretiennent à faire franchir un pas de plus aux entreprises vers la responsabilité sociétale, KLESIA présente le bilan 2017 de son engagement responsable. Sa volonté est de faire vivre les valeurs héritées de son histoire à travers une démarche RSE positionnée au cœur de sa stratégie de transformation.

# KLESIA

## assureur d'intérêt général

### / Notre mission

En tant que Groupe paritaire de Protection Sociale, nous mettons à disposition de nos clients, entreprises ou particuliers, notre expertise et notre savoir-faire afin de les accompagner dans les domaines de la santé, de la prévoyance et de la retraite complémentaire.

Nous leur versons des prestations financières et leur proposons des services de prévention et d'accompagnement, afin de les aider à faire face aux aléas de la vie (maladie, vieillesse, décès, etc.).

### / Notre ancrage

De par son statut à but non lucratif, le Groupe est un acteur engagé de l'Économie Sociale et Solidaire.

Notre fonctionnement paritaire et mutualiste vient renforcer l'engagement de KLESIA au service des valeurs d'humanisme, de solidarité et d'innovation.

À travers notre histoire, nous avons tissé des relations fortes avec de nombreux secteurs, tels que le transport, les métiers de la santé, le tourisme et les commerces de proximité, le conseil et les services ainsi que le domaine de la Défense et de la Haute Technologie. Nous mettons tout en œuvre pour garantir les intérêts de l'ensemble de nos clients, tout en tenant compte de leurs spécificités.

### / Notre ambition

En tant qu'assureur d'intérêt général, nous souhaitons influencer positivement sur des sujets de société en contribuant au développement d'une protection sociale performante et de solutions innovantes pour faire face aux situations de santé ou d'emploi qui peuvent venir entraver la participation sociale.

### / Notre engagement RSE

Afin de donner de la cohérence aux nombreuses initiatives déployées depuis notre création et étendre notre action aux autres domaines du développement durable, la Direction Générale a engagé une démarche visant à assurer le pilotage de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) sur l'ensemble du Groupe.

Des engagements triennaux ont ainsi été identifiés dès 2013, puis renouvelés en 2016, afin de coordonner les actions RSE de KLESIA.



### > Notre impact sociétal

En raison de nos activités et de notre implantation sur l'ensemble du territoire français, KLESIA interagit principalement avec les parties prenantes suivantes :

#### AXE 1

##### Renforcer notre organisation transparente et responsable

- + Affirmer notre gouvernance paritaire et mutualiste
- + Développer une démarche d'amélioration responsable au service de la performance

#### AXE 2

##### Favoriser et encourager le développement et le respect de chacun

- + Accompagner le développement des femmes et des hommes de l'entreprise
- + Promouvoir la diversité et la lutte contre les discriminations

#### AXE 3

##### Innover et agir au service de l'intérêt général

- + Proposer une gamme de produits et services responsable et respectueuse des spécificités de chacun
- + Protéger les personnes fragilisées grâce à l'Action sociale
- + Garantir une relation client adaptée et responsable

#### AXE 4

##### Avoir un impact positif sur notre environnement

- + Déployer une politique d'achats et d'investissements responsables
- + Soutenir l'insertion et le développement local
- + Préserver l'environnement au quotidien





# Agir au service de nos clients pour mieux répondre aux besoins spécifiques de leur métier

**Acteur historique de la protection sociale, KLESIA place l'innovation sociale au cœur de son action.**

Alors que la concurrence se renforce, et que les contraintes prudentielles et réglementaires se multiplient, KLESIA apporte des réponses toujours plus pertinentes au regard de la réalité sociale et économique vécue par les entreprises, leurs salariés et l'ensemble des particuliers qui font appel à ses services grâce à la mutualisation, la connaissance et l'écoute de ses clients.

# Proposer des offres équilibrées et innovantes

< Engagé dans la durée auprès de ses clients, KLESIA s'attache à être un véritable partenaire de leur protection sociale cherchant à concilier ambition sociale et performance économique des couvertures sociales proposées. >

## / Élaboration d'une offre conciliant performance économique et ambition sociale

En tant qu'acteur responsable, KLESIA se doit de proposer des offres équilibrées d'un point de vue économique pour assurer sa pérennité et ses engagements vis-à-vis de ses clients sur le long terme. La fidélisation de ses clients et la conquête de nouveaux marchés dans un contexte fortement concurrentiel n'est pas réalisée au détriment de la solvabilité. Cet équilibre est au cœur de la politique de souscription du Groupe, clairement formalisée et accessible aux autorités de contrôle.

C'est grâce à la connaissance de ses clients dans la durée et à un engagement sans cesse renouvelé au service de l'innovation sociale que KLESIA propose aux entreprises des secteurs professionnels qui lui font confiance des offres de services attractives.

## > Évolution de régime dans le transport :

La branche du transport et de la logistique a refondu son régime de prévoyance qu'elle a transformé en régime par points. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, chaque salarié du transport dispose d'un compte personnel de prévoyance avec :

- + des points d'activité acquis depuis le début de sa carrière dans le transport pour définir le montant des garanties, en cas d'invalidité ou d'incapacité à la conduite.
- + des points de solidarité qu'il peut obtenir en suivant des actions de prévention. Ces points de solidarité peuvent ensuite être transformés en services d'accompagnement en cas de sinistre (incapacité à la conduite, invalidité...).

Assureur historique de la branche, Carcept Prev (Groupe KLESIA) a su répondre présent en adaptant son système d'information et son dispositif de gestion pour répondre aux exigences des partenaires sociaux. Le Groupe a également été choisi pour gérer le dispositif innovant et ambitieux du haut degré de solidarité de la branche destiné à inciter les salariés du transport à prendre soin de leur santé.

## / Propositions de services de prévention et d'accompagnement adaptés aux spécificités des métiers

Pour enrichir l'offre d'accompagnement social de ses clients (particuliers ou entreprises), KLESIA met à leur disposition un bouquet innovant de services de prévention et d'accompagnement répondant à deux enjeux :

- + une meilleure prévention santé, grâce à des dispositifs d'information et l'organisation de campagnes de prévention en entreprise qui visent à concilier performance, qualité de vie et santé au travail. Des services sont proposés dans les trois champs d'expertise que KLESIA a investi dans le cadre de sa politique de prévention ;
- + la simplification des démarches et l'aide au développement de l'entreprise cliente.

### > Une action de vaccination en entreprise à destination de tous les clients de KLESIA

Le recul de la couverture vaccinale est préoccupante pour la santé publique, y compris chez les professionnels de santé. Face à ce constat et pour prévenir la désorganisation du travail en période de forte épidémie, KLESIA propose chaque année un service « clé en main » de vaccination antigrippale à ses entreprises clientes.

La campagne 2017 a porté une attention particulière au secteur de la pharmacie d'officine, en raison de l'exposition particulière de ses salariés au risque de contamination par le virus de la grippe et à leur posture professionnelle.

**1 267** entreprises ont ainsi déployé le dispositif en 2017, permettant la vaccination de **7 064** salariés.

**96 %** des personnes vaccinées ont été satisfaites du service et souhaitent se le voir proposer pour l'année prochaine.



### > Des dispositifs d'accompagnement dédiés aux différents métiers

Le Groupe intervenant sur des secteurs d'activité très différents, l'enjeu est de leur proposer des dispositifs qui répondent à leurs besoins spécifiques, preuve de la compréhension de leur environnement et de leurs enjeux.

#### Pharmacies d'officine SECUR'PHARMA

Les pharmacies d'officine peuvent être exposées à des risques d'insécurité (intrusion, vandalisme, agressions physiques, vols à main armée...). KLESIA souhaite leur apporter un soutien au travers d'un service dédié à la protection des personnes et à la sécurisation de l'officine.

Le Groupe a ainsi conçu un audit-diagnostic approfondi, effectué par des experts, sur les questions de sûreté spécifiques à la profession de pharmacien d'officine. À l'issue de l'état des lieux, un plan de sécurisation est proposé.

#### HCR et Immobilier KLE TRÉSO

KLESIA accompagne les chefs d'entreprises (TPE) des Hôtels-Cafés-Restaurants et de l'immobilier confrontés à des difficultés financières et de trésorerie, identifiées dans le cadre de sa procédure de recouvrement. Grâce à ce service, un conseiller expert en finance, patrimoine et droit des entreprises, peut intervenir aux côtés de l'entrepreneur afin de le soutenir et l'aider à pérenniser son activité. Ce service, conçu avec CRESUS, une association spécialisée dans la prévention du surendettement, a obtenu le prix de l'Argus mutualiste et paritaire à l'issue de sa phase pilote fin 2016. Il a été déployé depuis.

#### Travailleurs Non-Salariés (TNS) RENFORT KLÉ MALADIES GRAVES

KLESIA souhaite permettre aux TNS de faire face à des situations personnelles et de santé difficiles alors même que la poursuite de l'activité de leur entreprise repose sur leurs épaules.

Avec ce service, en cas de pathologie grave, des experts santé sont à la disposition du TNS pour l'informer et le conseiller sur les parcours thérapeutiques possibles et lui permettre, à lui et à sa famille, d'accéder aux services hospitaliers de pointe, de manière simplifiée et accompagnée.

## Exemples de services affinitaires

# Proposer une relation clients adaptée aux attentes et spécificités de nos clients

La connaissance et l'écoute des clients est une condition indispensable à la bonne prise en compte de leurs attentes. Pour ce faire, un dispositif d'écoute clients est mis en œuvre au sein du Groupe et des plans d'amélioration identifiés.

KLESIA est ainsi engagé, depuis sa création en 2012, dans une démarche d'amélioration continue, orientée clients. À ce titre, nous avons déployé un Système de Management de la Qualité qui fait l'objet, depuis 2014, d'une certification ISO 9001 par l'organisme DNV-GL. En 2017, ce certificat a d'ailleurs fait l'objet d'un renouvellement, dans sa version 2015, pour l'ensemble des activités de gestion et de relation clients en Assurance de Personnes.

Afin de proposer une qualité de service en amélioration permanente, le Groupe a engagé un plan d'actions pluriannuel lui permettant de renforcer la proximité et la disponibilité vis-à-vis de ses clients.

## Attentes identifiées lors du baromètre réalisé en 2015<sup>1</sup>



de disponibilité



de réactivité



d'interlocution



de modalités de contact



1. Baromètre réalisé par l'institut d'études The Links / Moai, auprès de 1 328 clients individus et 1 019 entreprises clientes.

## / Renforcement de notre capacité de conseil et d'accompagnement

KLESIA a l'ambition d'être au plus près des entreprises, de bien les connaître et bien les conseiller.

### > **Présence aux côtés des clients « affinitaires » lors de leurs événements professionnels**

Les salons professionnels sont la vitrine des métiers que nous accompagnons. Ces événements nous permettent d'aller à la rencontre de nos clients, prospects et partenaires pour y présenter nos offres mais aussi suivre les avancées du secteur et les nouvelles tendances.



**En 2017, le Groupe a ainsi été présent  
lors des événements suivants :**



### > **Animation d'un réseau commercial spécialisé, adapté à la taille et au secteur affinitaire de nos clients**

- \ Un réseau commercial salarié :  
**une centaine** de commerciaux
- \ **+ de 500** courtiers correspondants
- \ 2 partenaires commerciaux (LFAC et CNP)  
**+ de 400** commerciaux

### > **Spécialisation des équipes de gestion en Retraite et en Assurance de Personnes**

Afin de proposer une qualité de service en amélioration permanente, nous souhaitons spécialiser nos équipes de gestion. Un chantier de dissociation des activités Retraite et Assurance de Personnes et un plan de formation associé ont ainsi été engagés depuis 2016.

## / Amélioration des modalités d'échange et de réponse aux clients

Les principaux canaux de contact font l'objet d'une attention particulière, afin de fluidifier la prise de contact et améliorer la réactivité et la qualité de réponse.

### > Renforcement des canaux de contact

Pour répondre aux remontées clients<sup>1</sup>, les horaires d'ouverture de nos plateformes téléphoniques ont fait l'objet d'une extension d'horaires, notamment le samedi pour les particuliers (prévoyance).

De nouvelles modalités de contact sont également proposées aux clients :

- + Le SMS (suivi des dossiers)
- + Les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn)
- + Les espaces clients sécurisés (prise de rendez-vous en ligne, gestion des affiliations de salariés, mise à disposition d'un bouquet de services...)

Et les particuliers peuvent désormais effectuer un devis et souscrire en ligne à nos offres complémentaires santé : KLESIA Rythma santé sur [klesia.fr](http://klesia.fr) et Carcept Évolution santé sur [carcept-prev.fr](http://carcept-prev.fr) pour le Transport.

### > Amélioration du traitement des réclamations clients

Chaque année, KLESIA reçoit de nombreuses réclamations. Celles-ci sont systématiquement traitées et analysées afin d'améliorer notre fonctionnement et nos délais de traitement.

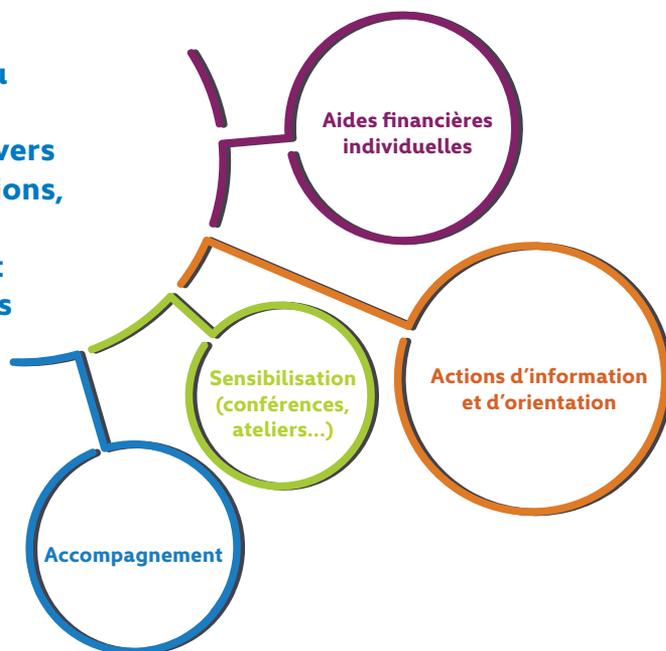
Ainsi, en 2017, ce sont près de 80 000 réclamations qui ont pu être traitées par les équipes opérationnelles, avec un délai moyen de réponse inférieur à 5 jours ouvrés (contre 30 jours ouvrés réglementaires).

1. Focus Groups réalisés par l'institut d'études The Links / Moai, en 2015, auprès de 10 entreprises et 12 particuliers.



# Aider nos clients en difficulté

< L'accompagnement des personnes fragilisées est au cœur de notre engagement social. Il se concrétise à travers l'action sociale des institutions, notamment de retraite complémentaire, qui lui ont consacré près de 19 millions d'euros en 2017. >



## / Aide aux aidants familiaux

En France, plus de 9 millions d'aidants accompagnent chaque jour un proche malade, en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Conscient de l'enjeu sociétal de cette question, KLESIA s'est engagé en faveur des aidants à travers son action sociale :

- + Conférences et forums pour sensibiliser les aidants sur l'importance de préserver leur propre santé, autant que celle du proche qu'ils soutiennent.
- + Mise à disposition d'aides telles que :
  - \ Le financement des solutions de répit et la mise en relation avec des organismes partenaires dédiés,
  - \ La mise en relation avec des partenaires d'écoute / soutien psychologique,
  - \ Les bilans de prévention, dans l'un des 17 centres BIEN VIEILLIR Agirc-Arrco, pour les aidants de plus de 50 ans.

En 2017, KLESIA a ainsi consacré près de **1,6 million** d'euros pour ses adhérents qui accompagnent un proche dépendant, du fait de l'âge, du handicap ou de la maladie.



## */ Favoriser l'accès et le retour à l'emploi*

Le Groupe est fortement engagé en faveur du retour à l'emploi des actifs fragilisés, que ce soit après une longue maladie ou suite à des difficultés personnelles.

### Une action à destination des personnes...

#### Espace Emploi

KLESIA pilote 3 des 13 Espaces Emplois Agirc-Arrco qui accompagnent les chômeurs de longue durée les plus vulnérables dans une approche globale de leurs difficultés.

En 2017, 373 parcours ont ainsi été financés par les institutions de retraite complémentaire du Groupe.

Plus d'informations sur [www.agirc-arrco.fr](http://www.agirc-arrco.fr) (rubrique « action sociale »).

#### Maison de la Vie

La Maison de la Vie est un programme, dédié aux personnes ayant eu un cancer, qui propose des séjours de transition pour faciliter un retour plus serein à la vie active.

KLESIA soutient cette initiative depuis les premiers séjours, en 2016. Plus d'informations sur [www.maisondelavie.fr](http://www.maisondelavie.fr).

### Et des entreprises

#### Hello Handicap

Soutenu par le Pôle emploi et l'Agefiph<sup>1</sup>, Hello Handicap est le plus grand salon sur internet et sur mobile dédié aux candidats en situation de handicap.

KLESIA soutient cette initiative depuis sa création, en 2016 et la promeut auprès de ses entreprises clientes.

Plus d'informations sur [www.hello-handicap.fr](http://www.hello-handicap.fr).

#### Aide au remplissage de la DOETH

KLESIA accompagne les entreprises pour le remplissage de la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH).

Plus de 2 000 entreprises se sont ainsi appuyées sur ce service en 2017.

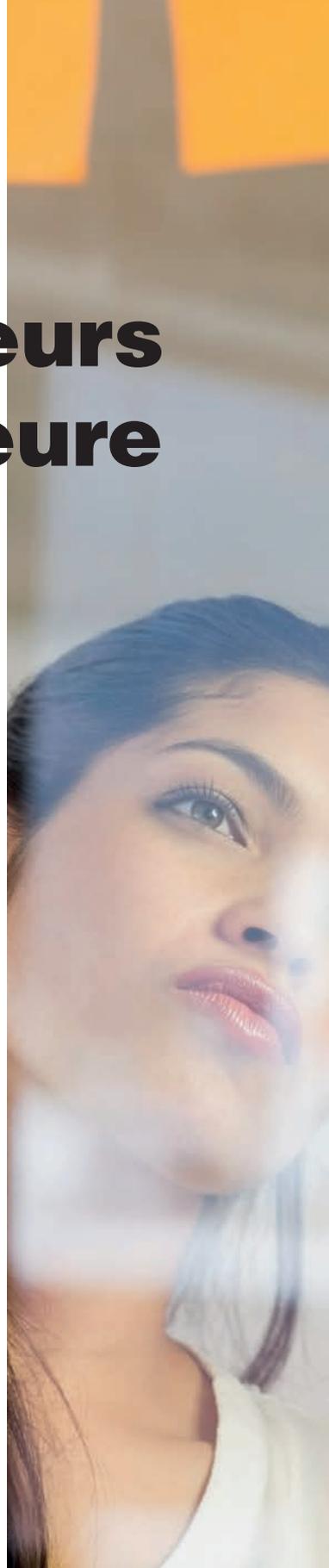
Plus d'informations sur [www.klesia.fr](http://www.klesia.fr).

<sup>1</sup>. Agefiph : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés

# Accompagner nos collaborateurs pour une meilleure performance collective

**Les collaborateurs d'une entreprise –  
plus encore d'une entreprise de  
services - sont sa richesse.  
Ils sont aussi sa responsabilité.**

C'est dans cette double perspective que KLESIA attache une attention particulière aux hommes et aux femmes qui composent le Groupe, qu'il s'agisse de les faire bénéficier des mêmes actions et services que ceux proposés à ses clients, ou de s'appuyer sur eux pour témoigner d'un engagement social qu'ils font vivre. L'accompagnement humain est aujourd'hui au cœur de la transformation du Groupe.



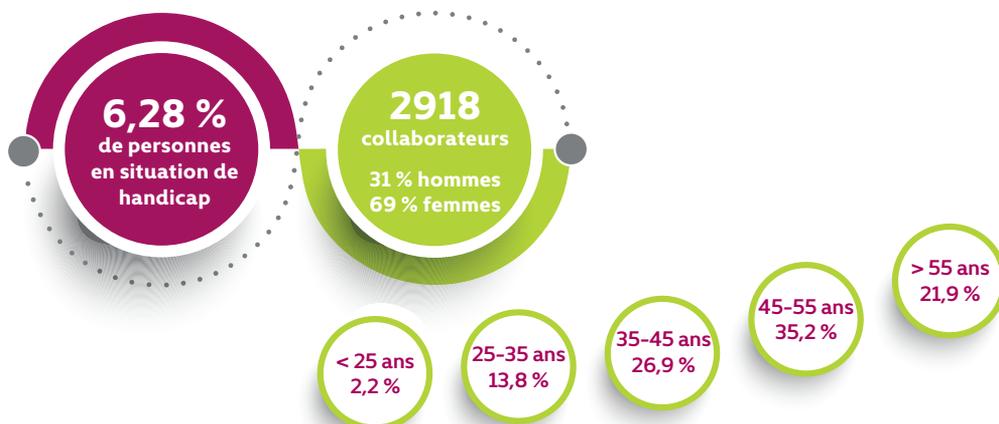


# Appliquer en interne les valeurs défendues par KLESIA

< **Diversité, solidarité, santé :**  
les collaborateurs sont fortement  
mobilisés autour de ces domaines.  
De nombreuses actions sont ainsi  
déployées au sein du Groupe  
afin de renforcer la qualité  
de vie en interne, la situation  
professionnelle et, autant  
que possible, personnelle des  
collaborateurs. >

## / Entreprise solidaire

Nous faisons de la diversité et de l'égalité des chances une priorité forte de notre politique de ressources humaines. Cet engagement se traduit notamment au travers des chiffres clés suivants :



## > Semaine Solidaire

Chaque année, une « Semaine Solidaire » est organisée par les équipes des différents sites du Groupe qui se mobilisent pour les plus fragiles et lutter contre l'exclusion. Chaque site organise des événements permettant de promouvoir des associations soutenues en local et récolter des fonds pour celles-ci.

L'année 2017 a été marquée par le 10<sup>e</sup> anniversaire de l'événement et s'est notamment traduite par :

- + Un don de près de 43 000 € à 7 associations locales ou nationales<sup>1</sup> ;
- + L'animation de 47 ateliers (petit-déjeuner, panier solidaire, danse...) ;
- + La collecte de 606 kg de vêtements pour l'association La Cravate Solidaire ;
- + La participation à 8 activités « hors les murs » telles que du canoë ou des courses.



La confirmation, en 2017, du label Diversité attribué à KLESIA, en 2015 par l'organisme AFNOR certification, permet de saluer l'engagement du Groupe et de nos collaborateurs sur le sujet.

1. Épilepsie France, CYBHAR'SO, le rêve des lucioles, Laurette Fugain, Association Française du syndrome de Rett, Terre et Crayons, APH Le Pommeret.

## / Employeur engagé dans le domaine de la santé

Plusieurs actions contribuent tant au bien-être physique que psychologique, notamment à travers une attention portée à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, grâce à des services facilitant le quotidien de nos collaborateurs :

### > Vaccination anti-grippale

Ce service, proposé à nos clients depuis 2015, est déployé auprès de nos collaborateurs. 218 collaborateurs ont ainsi pu être vaccinés en 2017 (+ 10 % par rapport à 2016).

### > Conciergerie

Certains de nos sites proposent un dispositif de conciergerie, à destination des collaborateurs.

En complément de ces actions, les collaborateurs se sont eux-mêmes engagés en déployant des actions locales telles que :

### > Le Red Day

Notre engagement en faveur de la santé cardiovasculaire existe depuis déjà plusieurs années (Charte du cœur). Afin de soutenir le mouvement « Sauvez le cœur des femmes », l'ensemble des salariés du Groupe ont été invités à venir vêtus de rouge, le 6 avril 2017, et à afficher leur engagement sur les réseaux sociaux.

### > Les Klés de la Forme

Gagnant du concours innovation 2016, les Klés de la Forme proposent aux collaborateurs de se réunir, le jeudi midi, pour partager un moment sportif. Guidés par une équipe d'éKlérieurs, les participants peuvent ainsi allier visite de leur quartier et activité sportive (course, marche, marche rapide) dans une ambiance conviviale.

Pour une meilleure appropriation de la part des collaborateurs, ces actions seront, à compter de 2018, labellisées aux couleurs du programme BEST (Bien-être et santé au travail).

# Réussir ensemble la transformation du Groupe

**< Un plan de transformation « AMBITION KLESIA » a été engagé, depuis 2015, afin de repenser notre métier et les façons de travailler sur l'ensemble des activités du Groupe. Parmi les 6 chantiers identifiés, un est consacré à l'Accompagnement humain de la transformation. Il organise l'attention portée à l'implication et la mobilisation des collaborateurs, indispensables à la réussite de ce plan. >**



## / Le baromètre annuel GRAND ANGLE

La Direction Générale souhaite évaluer chaque année la perception des collaborateurs, vis-à-vis du Groupe et de sa stratégie. Les premiers résultats ayant traduit un manque de compréhension du sujet, un plan de communication et de sensibilisation d'envergure a été déployé.

La 3<sup>e</sup> édition de Grand Angle, conduite fin 2017, a confirmé les effets mesurés en 2016 grâce à l'amélioration de la communication et de la compréhension du plan de transformation. La stratégie est désormais connue par plus de 8 collaborateurs sur 10 ainsi que par l'ensemble des managers. Le niveau de satisfaction global est désormais de 70 % (contre 65 % en 2016).



## / Une animation du Groupe autour de 5 principes d'actions

Par ailleurs, afin de faire écho au chantier Accompagnement humain de la transformation, le Groupe s'est doté depuis 2015 de 5 Principes d'actions, inspirés des valeurs du navigateur Éric BELLION - avec son bateau « COMME UN SEUL HOMME », qui a participé et bouclé le Vendée Globe début 2017 :

- + Servir le client
- + Innover grâce à la contrainte
- + Faire confiance
- + Oser la différence
- + Développer la performance collective

En 2017, ces principes ont guidé le mode de fonctionnement du Groupe et de nos collaborateurs au quotidien. Des animations spécifiques ont été déployées pour renforcer l'appropriation.



### > Jeu de société sur les principes d'actions

Un jeu de société inspiré de ces engagements a été mis en place et animé au sein de l'ensemble des directions, afin de les partager, de façon ludique, à tous les niveaux de l'entreprise.

Cette action innovante et différenciante a notamment été récompensée, fin 2017, par le 1<sup>er</sup> prix COM-ENT<sup>1</sup> dans la catégorie « Prix de la communication managériale ».

### > Challenge Principes d'actions

Durant toute l'année 2017, un challenge inter-directions a été organisé afin d'illustrer les différentes manières dont nos équipes vivent les 5 Principes d'actions. Les collaborateurs du Groupe ont ainsi pu élire les contributions (photos, vidéos...) qui représentaient le plus chaque principe.

1. COM-ENT est la plus importante organisation des métiers de la communication

# Accompagner l'évolution professionnelle de nos collaborateurs

## / Développement des compétences

Au cœur de notre politique RH, la formation permet à chacun de progresser dans l'évolution de ses compétences, de développer son professionnalisme, d'accompagner les mobilités individuelles, de répondre aux enjeux de l'entreprise et à l'évolution de ses métiers.

**La hausse régulière, depuis 2015<sup>1</sup>, de la masse salariale allouée à la formation** traduit la volonté de KLESIA d'accompagner ses collaborateurs dans leur montée en compétence.

Au-delà des formations collectives, le Groupe permet également à ses collaborateurs d'augmenter leur employabilité en suivant des formations certifiantes ou diplômantes (hors salariés en alternance).

En 2017, 9 certificats et 8 diplômes ont ainsi été obtenus.



Par ailleurs, afin d'améliorer l'accès à la formation pour l'ensemble des collaborateurs, nous généralisons et encourageons le déploiement des formations en e-learning au sein de notre Groupe. 4 modules ont ainsi été déployés en 2017 (Passeport numérique, Lutte Contre le Blanchiment d'argent et le Financement du Terrorisme, Entretiens annuels et Droit du Travail), et une quinzaine de nouveaux modules viendront compléter le catalogue proposé, dès 2018.

Nous nous sommes fixés pour objectif de consacrer 30 % de notre plan de formation à ce mode d'apprentissage en ligne en 2019, permettant ainsi une plus grande autonomie pour nos collaborateurs.

1. 4,25 % de la masse salariale en 2015, 5,23 % en 2016

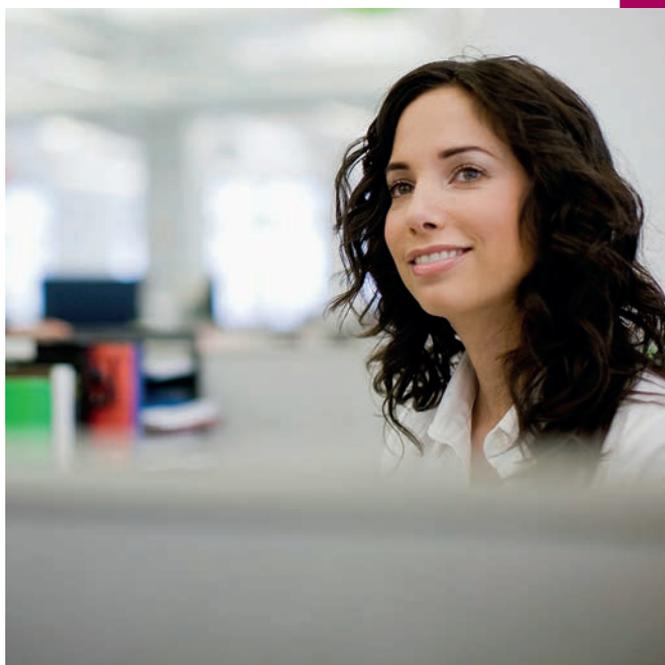


### > Zoom sur le passeport numérique

Sous l'égide des Fédérations Agirc-Arrco, un « passeport numérique » a été déployé au cours du 2<sup>e</sup> semestre 2017 afin d'acculturer les collaborateurs aux usages du digital (réseaux sociaux, e-santé, big data...), qui constitue une évolution incontournable de notre environnement sociétal.

### / Accompagner les évolutions de carrière en interne

La mobilité interne est fortement encouragée au sein de notre Groupe, qu'elle soit fonctionnelle ou géographique, et accompagnée de dispositifs dédiés (accompagnement logistique, hébergement provisoire...). Elle est un facteur d'épanouissement professionnel pour les collaborateurs du Groupe et un élément clé de notre gestion des carrières, permettant ainsi à chacun de développer ses compétences. En 2017, 206 mobilités ont ainsi pu être mises en œuvre.





# **S'engager au service de l'intérêt général pour influencer positivement sur notre environnement**

En tant qu'acteur économique et social engagé, KLESIA s'attache à contribuer à sa mesure à l'intérêt général, que ce soit par son action propre ou par le soutien et la mise en lumière des réponses apportées par les acteurs associatifs, locaux et économiques.

# Appuyer les initiatives citoyennes et solidaires

## / Soutien aux initiatives citoyennes et au tissu local

KLESIA reconnaît l'action indispensable des acteurs associatifs et locaux pour répondre à des besoins sociaux non couverts, notamment dans ses domaines traditionnels d'engagement autour du handicap et de la perte d'autonomie ou de l'emploi pour tous.

Agiles et innovantes, ces actions sont souvent des sources d'inspiration dont il s'agit de favoriser le déploiement.

Les différentes institutions du Groupe s'y attachent à travers la mise en place de prix, subventions et partenariats. L'action sociale retraite est un de nos leviers d'actions pour accompagner et favoriser les initiatives associatives citoyennes. En 2017, 95 subventions ont ainsi été versées pour des projets nationaux et régionaux, pour un montant de 4 millions d'euros au total, dont plus de 300 000 euros ont été attribués à des associations locales.

## > Les prix

### Prix Handicap

Depuis 2008, le Prix KLESIA « Accompagnement Handicap » soutient et valorise les initiatives les plus exemplaires du monde associatif. Quatre Prix sont ainsi remis chaque année. Pour 2017, les lauréats sont :

- + **Prix Emploi : Retravailler dans l'Ouest (35) :** Retour à l'emploi de femmes en rémission de cancer et en situation de handicap
- + **Prix Prévention : AEIM Adapei 54 (54) :** Chambres intelligentes pour prévenir les risques de chutes
- + **Prix Perspective : Mes Mains en Or (87) :** Application pour tablette accessible aux enfants déficients visuels
- + **Prix Réussite : Juris Santé (69) :** Accompagnement à la réinsertion scolaire ou professionnelle d'adolescents et de jeunes adultes touchés par un cancer

Plus d'informations sur [prixhandicap.klesia.fr](http://prixhandicap.klesia.fr)

### Prix de l'Engagement solidaire

Le Prix de « l'Engagement Solidaire » récompense les meilleures initiatives visant à faciliter la vie quotidienne des populations fragilisées via l'utilisation des nouvelles technologies. La Mairie du 11<sup>e</sup> arrondissement de Paris, partenaire du Prix, a également remis un prix au meilleur projet d'une association locale. Les lauréats 2017 sont :

- + **Prix « Engagement Solidaire » national :**  
**Le cartable fantastique :** Développement de formations pour accompagner les enfants en situation de handicap
- + **Prix spécial « coup de cœur du 11<sup>e</sup> arrondissement » :**  
**Le Picoulet :** Formation à l'utilisation des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) dans les usages de la vie courante ou dans les démarches d'insertion à l'emploi

## > Soutien et partenariat en faveur de l'emploi pour tous

### Partenariat avec la ville de Montreuil

Depuis 2010, le Groupe a signé une convention de partenariat « Est Ensemble » avec la ville de Montreuil (93) et la communauté d'agglomération. Elle a pour objectif de déployer un plan d'actions concernant l'emploi, le handicap, les liens écoles-entreprises du collège à l'université, la vie des salariés, le développement durable et le logement.

En 2017, ce partenariat s'est notamment traduit par l'animation, en collaboration avec l'Association FACE<sup>1</sup>, d'une « Job Academy », dans nos locaux de Montreuil. Ce dispositif vise à permettre aux jeunes de rencontrer des entreprises afin de mieux comprendre les attentes des employeurs, travailler leur positionnement et booster leur recherche d'emploi.

### Soutien aux Déterminés

Depuis 2015, KLESIA soutient l'initiative « Les déterminés » portée par Moussa Camara.

Cette association est la concrétisation d'un partenariat entre le MEDEF et l'association Agir pour réussir, en faveur du développement des quartiers populaires par la voie économique. Des jeunes venus de quartiers dits en difficultés et porteurs de projets de création d'entreprise sont formés à l'entreprenariat sur une période de 6 semaines.

KLESIA met alors à leur disposition ses locaux de Charonne et Batignolles et soutient financièrement cette initiative.

En mars 2017, les 17 jeunes de la 2<sup>e</sup> promotion « Les déterminés » ont ainsi reçu leur diplôme, permettant à ceux-ci de concrétiser leurs projets.

Plus d'informations sur [www.lesdetermines.fr](http://www.lesdetermines.fr).

### Promotion de l'alternance

Pour KLESIA, accompagner les étudiants dans leur formation est important. Sous l'impulsion de KLESIA, un groupe de travail a été engagé courant 2016, afin de co-construire, avec 4 autres groupes de protection sociale et les Fédérations Agirc-Arrco, une promotion d'alternants formés aux métiers de la protection sociale.

Validée par le Centre de Formation et d'Expertise Métier, ce BTS Assistant Manager a fait sa rentrée courant 2017 avec une promotion de 18 étudiants, dont 7 sont en alternance au sein des équipes de gestion Prévoyance de KLESIA.

Devant le succès de ce premier exercice, le groupe de travail réfléchit actuellement sur l'opportunité de renouveler le partenariat, voire de l'étendre à d'autres métiers et/ou niveaux d'études.



1. Fondation Agir Contre l'Exclusion

## / Mobiliser les entreprises au service de l'intérêt général

En 2016, KLESIA, le journal Libération et l'institut de sondage VIAVOICE ont réalisé, pour la première fois, une étude d'opinion approfondie sur la notion d'intérêt général et sa perception par les Français.

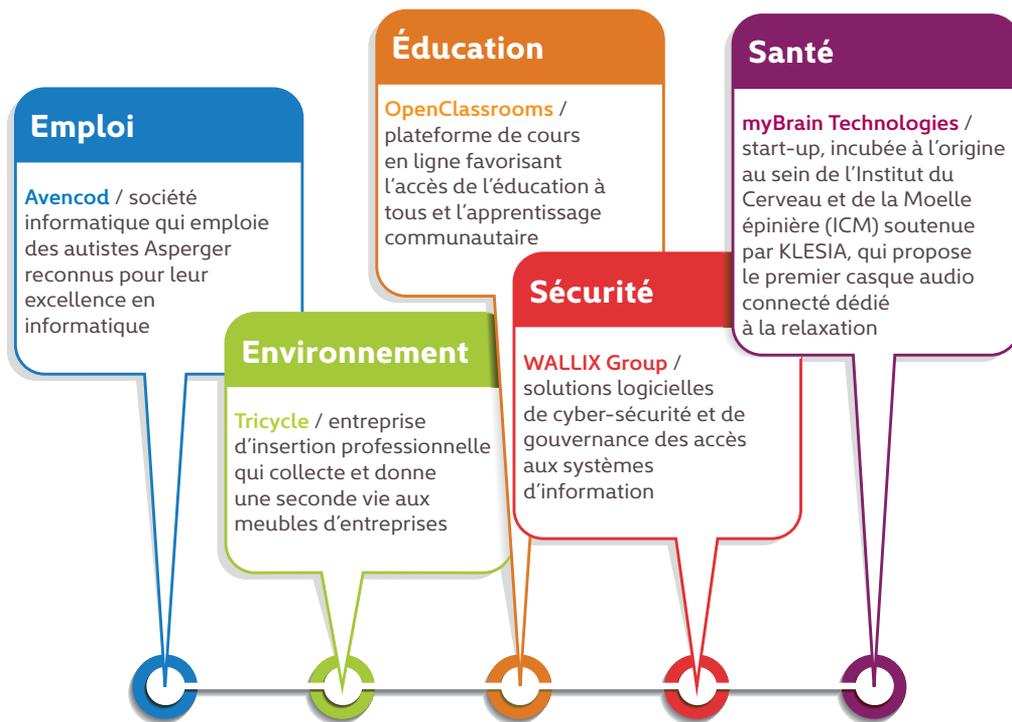
Cet Observatoire de l'intérêt général a fait ressortir 5 thématiques prioritaires : l'emploi, l'éducation, la sécurité, la santé et, plus globalement, la protection sociale ainsi que l'environnement. Un second volet du baromètre, mené en 2017, a permis de confirmer que l'entreprise a une place prépondérante dans les actions d'intérêt général puisqu'un Français sur deux attend qu'elle joue un rôle en la matière (contre seulement 28 % en 2016).

Dans le prolongement de ces résultats, KLESIA s'est engagé en 2017 au sein du **Cercle de l'entreprise et de l'Intérêt**

**général** réunissant plusieurs entreprises ainsi confortées dans leur engagement en faveur de l'intérêt général. Grâce à un partenariat média avec BFM Business et le Journal du Dimanche, il s'attache à identifier et mettre en lumière les initiatives les plus innovantes mises en place par les entreprises au service de l'intérêt général afin de mobiliser le monde économique.

5 émissions animées sur chacun des thèmes jugés prioritaires par les Français, ont été diffusées sur BFM Business et relayées ensuite par le Journal Du Dimanche. Ces événements ont été l'occasion pour les entreprises participantes de débattre sur les sujets présentés.

Une remise des prix du Cercle de l'entreprise et de l'intérêt général s'est également déroulée le 19 octobre au CESE<sup>1</sup> à Paris. Diffusé sur BFM Business, il a récompensé les cinq initiatives les plus innovantes.



### Cinq initiatives d'entreprises au service de l'intérêt général

1. Conseil Economique Social et Environnemental

# Investir pour la **santé** de demain

## / Acteur de santé publique

Assureur santé complémentaire, KLESIA veut aller au-delà de la fonction du remboursement des soins pour relayer et compléter les efforts des acteurs de la santé publique en faveur de la prévention des risques de santé et de perte d'autonomie.

Nous nous appuyons pour cela sur :

- + une stratégie en matière de prévention inscrite au cœur de nos priorités et de notre gouvernance : une Commission d'administrateurs du Groupe lui est dédiée ;
- + un Comité scientifique composé de 7 experts indépendants qui apportent leur expertise en termes de médecine physique et réadaptation, kinésithérapie, gérontologie / gériatrie / bien vieillir, neurologie, cardiologie, épidémiologie, santé publique et économie de la santé ;
- + la proximité avec certaines professions de santé, que nous accompagnons au sein de nos secteurs affinitaires, et qui deviennent des partenaires naturels de KLESIA sur le sujet.

En 2017, KLESIA a ainsi poursuivi le déploiement de sa stratégie de prévention définie autour de 3 thématiques prioritaires :

- + Prévention des maladies infectieuses par la vaccination ;
- + Prévention de l'arrêt cardiaque et de l'AVC - accident vasculaire cérébral ;
- + Handicap / Dépendance / Aide aux aidants (cf. paragraphe « Aider nos clients en difficulté »).

Une nouvelle priorité autour du cancer a été ouverte en fin d'année.



### > Prévention des maladies infectieuses par la vaccination

Au-delà des services de vaccination proposés à ses clients, nous souhaitons agir auprès du grand public, en matière de vaccination. Ainsi, depuis 2015, KLESIA contribue à l'opération « Immuniser Lyon » menée conjointement avec la mairie de Lyon et l'Agence Régionale de Santé qui fédère tous les acteurs de la vaccination afin de sensibiliser le grand public et les professionnels de santé aux risques liés aux maladies infectieuses et aux enjeux liés à la vaccination.



### > Prévention de l'arrêt cardiaque

KLESIA s'est engagé en tant que Grand Mécène de la Charte du cœur auprès de l'Association RMC/BFM qui a fait de la lutte contre l'arrêt cardiaque son combat prioritaire :

+ À l'origine de la mission de l'Association RMC/BFM, un double constat : le décès de plus de 50 000 personnes d'un arrêt cardiaque chaque année en France et le faible taux de survie des victimes – seulement 7 % - alors qu'il peut atteindre 40 % dans d'autres pays où des actions volontaires ont été menées.

+ À l'origine de l'engagement de KLESIA : la conviction qu'il est possible de sauver des milliers de vies en invitant ses entreprises clientes et partenaires à s'engager, elles aussi, sur cet enjeu de santé publique.

En 2017, cette priorité s'est déclinée dans plusieurs de ses secteurs affinitaires :



### > Secteur du transport

L'Association RMC/BFM a organisé, en partenariat avec la Fondation Carcept Prev et avec le soutien d'AFTRAL, la 5<sup>e</sup> édition « Les Pros de la route ont du Cœur ». Cette opération qui vise à sensibiliser les conducteurs à l'utilisation du défibrillateur et à la prévention des risques cardiovasculaires s'est notamment installée aux 24 heures du Mans Camions ainsi que dans les gares routières de Grenoble et Toulouse.

Plus d'informations sur [www.lesprosdelarouteontducoeur.org](http://www.lesprosdelarouteontducoeur.org)



### > Hôtels / Cafés / Restaurants (HCR)

KLESIA accompagne la mobilisation des professionnels de l'Hôtellerie et du Tourisme en faveur de la lutte contre l'arrêt cardiaque.

En 2017, le GNI-FAGIHT, syndicat du secteur HCR, a notamment signé la Charte du cœur et la Commission sociale HCR a décidé d'accompagner financièrement l'équipement en défibrillateurs des professionnels.

Des sessions de sensibilisation et d'information ont été animées à Meribel, Annecy et Chamonix.

Plus d'informations sur [www.ajila.org](http://www.ajila.org)



### > Défense

La MCDéf a conclu fin 2017 un partenariat de 3 ans avec AEDMAP<sup>1</sup> pour soutenir le déploiement du dispositif du Bon samaritain.

Ce dispositif, destiné aux professionnels de l'urgence (Pompiers, SAMU), doit permettre de diminuer le temps écoulé entre la survenue de l'arrêt cardiaque et le début d'une réanimation efficace par la mobilisation de volontaires formés et enregistrés sur une plateforme dédiée.

Plus d'informations sur [www.aedmap.org/fr](http://www.aedmap.org/fr)

1. Entreprise proposant des solutions de gestion de défibrillateurs

## / Nos fondations

### > La Fondation d'entreprise Carcept Prev

La Fondation Carcept Prev a pour missions de promouvoir et soutenir la prévention en santé et la solidarité intergénérationnelle et de faire bénéficier les plus fragilisés de nos concitoyens de ses actions solidaires. Les actions menées par la Fondation Carcept Prev sont l'information, la sensibilisation, l'accompagnement et la recherche, en priorité dans les champs du handicap et de la perte d'autonomie, ainsi que sur les problèmes de santé prioritaires pour la profession du transport. En 2017, cela s'est traduit par :

- + Le renouvellement de l'opération Les Pros de la route ont du cœur (cf. paragraphe dédié),
- + La remise des Trophées Carcept Prev « Prévention, santé au travail et handicap »,
- + Le lancement d'un grand programme sur le sommeil,
- + Le soutien à Clinatéc.

### > La Renaissance Sanitaire

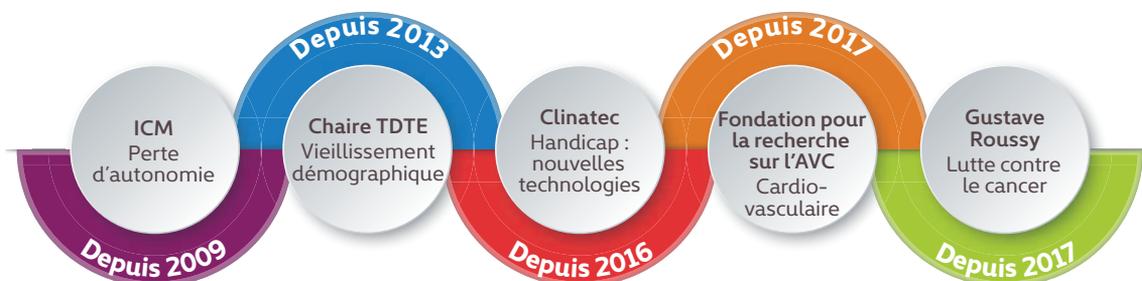
La Fondation La Renaissance Sanitaire participe à l'action médicale, sanitaire, sociale et de formation, en régions Hauts-de-France, Normandie, Île-de-France et Grand Est grâce à ses établissements spécialisés en soins de suite et de réadaptation. La Fondation a notamment créé sur le site de l'hôpital La Musse (Eure), en partenariat avec le Conseil Régional de Normandie et l'Université de Rouen, un institut de formation en ergothérapie et un institut de formation en masso-kinésithérapie. Il accueille 141 étudiants, incluant deux promotions de kinésithérapeutes et trois promotions d'ergothérapeutes, dont la première a obtenu son diplôme en 2016. La Renaissance Sanitaire dispose également de deux ateliers de fabrication de prothèses, ce qui lui permet de se situer en pointe dans cette activité, qui représente un important potentiel de développement. Au-delà des progrès techniques, le développement de La Renaissance Sanitaire passe aussi par le renforcement de la réinsertion professionnelle et sociale de ses patients, mission intrinsèque des établissements de soins de suite et de réadaptation et à laquelle les deux hôpitaux de la Fondation, La Musse et Villiers Saint Denis, participent activement.



## / KLESIA, mécène de la recherche

KLESIA incarne également son engagement en matière de santé publique par la mise en œuvre d'actions de mécénat et de partenariats structurants pour le soutien à la recherche médicale et à l'innovation, notamment sur les domaines d'action prioritaires du Groupe en matière de prévention.

L'engagement sociétal de KLESIA se traduit également par du mécénat auprès d'organismes dédiés à la recherche en matière de santé :



## Ce mécénat s'est notamment traduit, en 2017, par la mise en place de deux nouveaux soutiens

### > Fondation pour la recherche sur l'AVC

Créée en 2014, la Fondation pour la Recherche sur les Accidents Vasculaires Cérébraux (AVC) est la première fondation en France à financer exclusivement des programmes de recherche dédiés aux maladies neurovasculaires, afin d'améliorer la compréhension de leurs mécanismes et de leurs conséquences, leur diagnostic, leur prévention, leur traitement et la qualité de vie des malades.

Fin 2017, KLESIA a décidé de s'engager à ses côtés pour doter financièrement une bourse de recherche pour un projet sur le post-AVC, qui sera attribuée dans le cadre du 3<sup>e</sup> appel à projets de la Fondation (2018).

### > Fondation Gustave Roussy et la recherche en faveur de la lutte contre le cancer

En novembre 2017, la Branche des Hôtels, Cafés, Restaurants (HCR) s'est engagée à soutenir l'Institut Gustave Roussy dans le cadre d'une convention de mécénat de trois ans. En cible, ce seront 4,5 millions d'euros qui seront reversés à la Fondation afin de soutenir la recherche contre le cancer. En apportant 70 % de ce financement, le Groupe se mobilise ainsi en faveur de la recherche médicale au côté du premier centre européen de lutte contre le cancer. Par ailleurs, KLESIA a également soutenu l'un de ses collaborateurs, Christophe Rateau, qui s'est engagé aux côtés de Sylvain Pontu dans la Transat Jacques Vabre, en novembre 2017, sous les couleurs de l'Institut Gustave Roussy. Portant le message « contre vents et cancers », leur bateau est arrivé 8<sup>e</sup> de la course après 20 jours, 9 heures et 20 minutes en mer.

# Être un acteur économique responsable

## / Achats responsables

Avec 152 millions d'euros d'achats en 2017, l'impact de KLESIA vis-à-vis des fournisseurs peut être important, qu'il s'agisse de leur pérennité financière ou de leurs propres pratiques RSE. Dans ce cadre, le Groupe mène une politique d'achats basée sur :

- + La réduction des délais de paiement ;
- + L'intégration de critères de responsabilité dans les appels d'offres ;
- + L'évaluation de l'engagement RSE des fournisseurs via la plateforme EcoVadis.

Afin de renforcer notre action, un autodiagnostic sur la base du référentiel « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » a été réalisé fin 2017. Le plan d'amélioration associé sera déployé courant 2018.

## / Investissements socialement responsables

À fin 2017, KLESIA gérait un portefeuille d'actifs d'environ 7,8 milliards d'euros, composé d'obligations, d'actions, d'actifs immobiliers et de valeurs monétaires. Dans le cadre de la gestion du portefeuille détenu par KLESIA Finances, soit environ 3,9 milliards d'euros, le Groupe est engagé dans une démarche d'investissement socialement responsable. Chaque décision d'investissement fait ainsi l'objet d'une évaluation extra-financière, fournie par l'institut Vigeo Eiris.

D'autres dispositifs dédiés au financement de l'économie solidaire, sociale et environnementale sont également mis en œuvre :

### > Fonds SISA (impact social)

KLESIA a investi 7 millions d'euros dans le fonds SISA (Services Innovants aux acteurs de la Santé et de l'Autonomie), dédié aux PME innovantes en matière de Santé, et notamment dans la filiale Silver Économie (Économie des Seniors).

### > Fonds PME Emplois Durables (impact social)

En 2015, KLESIA s'est associé à AG2R La Mondiale afin de constituer un Fonds de Prêt à l'Économie. En investissant chacun 100 000 euros, les deux groupes souhaitent favoriser le financement d'entreprises créatrices d'emplois.

### > Fonds Prêtons Ensemble (impact social)

Lancé en juin 2016, le fonds Prêtons Ensemble vise à financer l'économie réelle, au travers de prêts, notamment à destination de TPE/PME françaises. La participation de KLESIA s'élève à 15 millions d'euros.

### > Obligations vertes (impact environnemental)

Les différentes entités de KLESIA ont souscrit, à hauteur de 33 millions d'euros, dans des obligations vertes, qui visent à financer des projets ou activités à bénéfice environnemental.

**Le rapport ESG et Climat décrit en détail la politique mise en œuvre par KLESIA, en matière d'investissement responsable et de contribution à la trajectoire « 2 degrés ».**

# Améliorer notre empreinte écologique

## / Limiter l'empreinte environnementale de notre parc immobilier

Depuis plusieurs années, KLESIA a engagé des actions afin d'améliorer la qualité de son parc immobilier d'exploitation (bureaux). À l'occasion du déménagement de son siège, courant 2014, le Groupe s'est naturellement positionné sur deux bâtiments, STRATO et REZO, faisant l'objet d'une démarche environnementale dès leur construction (double certification « HQE Construction » et « BREEAM Construction »). KLESIA s'attache à aller au-delà en étendant progressivement cette démarche à l'utilisation de ses bâtiments d'exploitation, y compris en régions.

### > Une nouvelle certification pour les bâtiments des Batignolles

À l'issue d'un audit externe, les bâtiments parisiens STRATO et REZO se sont vus certifiés « HQE Exploitation ». Nous avons souhaité aller plus loin dans la démarche en initiant des travaux de certification des deux bâtiments selon le référentiel « BREEM In Use International ».

Cette démarche d'amélioration de la performance environnementale a vocation à être déployée sur l'ensemble de nos sites. L'immeuble « Le Garden », à Lyon Part Dieu, est d'ailleurs d'ores et déjà inscrit dans une démarche de certification pour 2018.



## / Limiter l'empreinte environnementale de nos déplacements professionnels

Afin de réduire au maximum l'empreinte liée aux déplacements, notamment entre nos différents sites, le Groupe encourage le recours à la visioconférence ainsi qu'au e-learning. Des casques ont, à ce titre, été distribués à l'ensemble des collaborateurs afin de leur permettre d'utiliser ces technologies dans les meilleures conditions possibles.

Afin de donner l'exemple, la Direction Générale a repensé son Tour de France annuel. Ainsi, depuis 2016, celui-ci est organisé en multiplex, sur une seule et même demie journée, limitant ainsi les déplacements entre nos différents sites régionaux.

Par ailleurs, le Groupe souhaite limiter l'émissivité de CO2 de sa flotte automobile. Plus de la moitié du parc actuel (141 véhicules) présente ainsi un taux inférieur à 100g/km. Le recours aux véhicules électrique « KLESIA Mobil » a également connu une nette augmentation puisque, pour 2017, plus de 3 000 km ont été parcourus, soit presque le double de la distance mesurée en 2016 (1 654 km).

## / Limiter la consommation de papier

KLESIA a pour objectif de réduire de 2 % par an sa consommation globale de papier au sein de ses bureaux et dans sa relation clientèle. Afin d'atteindre cet objectif, le Groupe a lancé le programme « K.L.E.A.R » (KLESIA Labels Environnement Actions Responsables) : le parc d'imprimantes a ainsi été repensé et diminué de 10 % et les imprimantes individuelles ont été limitées. Une réflexion a également été engagée afin de déployer, courant 2018, le dispositif d'impression à la demande « Equitrac ». Cet outil doit ainsi permettre de diminuer le nombre d'impressions couleurs en généralisant le paramétrage « Noir et Blanc » et « Recto/Verso », mais également de limiter les impressions laissées sur les copieurs.

### **Notre dispositif de reprographie labellisé Imprim'Vert**

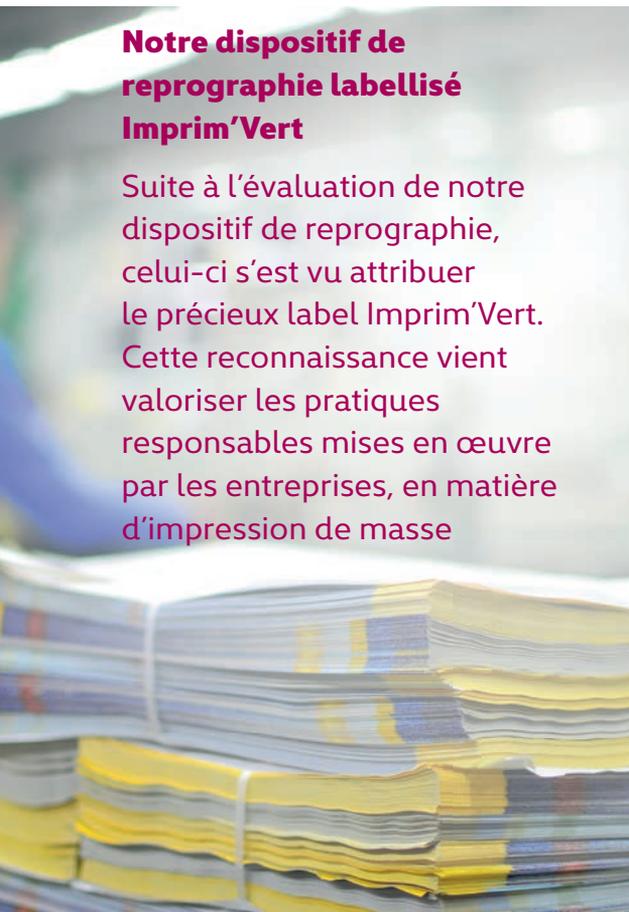
Suite à l'évaluation de notre dispositif de reprographie, celui-ci s'est vu attribuer le précieux label Imprim'Vert. Cette reconnaissance vient valoriser les pratiques responsables mises en œuvre par les entreprises, en matière d'impression de masse

## / Gestion durable des déchets

Concernant le tri des déchets, les différents sites d'exploitation sont équipés d'un dispositif de tri sélectif, faisant appel à des entreprises locales, notamment des ESAT ou des centres favorisant la réinsertion, pour assurer cette mission. Ainsi, les sites de Paris Batignolles et Montreuil travaillent en collaboration avec l'ESAT « Les ateliers du Bocage » et les sites de Toulouse et Montpellier sollicitent respectivement les entreprises d'insertion « Greenburo » et « La feuille d'Érable ».

Des actions de sensibilisation, à destination des collaborateurs, ont par ailleurs été mises en œuvre par les équipes des Services Généraux afin de les inciter aux éco-gestes (utilisation des feuilles comme brouillon, éclairage, etc.).

Toutefois, afin d'harmoniser certaines pratiques et améliorer le tri effectué, une étude est actuellement en cours sur les sites parisiens. Il s'agit notamment de repenser notre tri des gobelets, canettes et bouteilles mais également d'organiser la récupération des capsules Nespresso. Les travaux relatifs à ce sujet devraient se poursuivre sur 2018.





Le Rapport d'engagement responsable 2017 illustre les engagements de KLESIA dans un grand nombre de domaines liés à la responsabilité d'entreprise, au-delà de la stricte conformité.

La version numérique de ce document a été réalisée conformément aux normes d'accessibilité pour les documents : WCAG 2.0 niveau A et PDF U/A (ISO 14289).

La version PDF est ainsi accessible aux personnes aveugles et malvoyantes se servant notamment d'un lecteur d'écran (synthèse vocale et / ou plage braille).



