



Engagé au
service de
l'intérêt général

KLÉSIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES

Édito

5



6 **Un engagement au service du collectif**

10 **Agir au service de nos clients**

Une offre innovante et adaptée
aux spécificités de nos clients **12**

Une relation de confiance
construite dans la durée **15**

À l'écoute de nos clients
en situation de fragilité **16**

20 **Accompagner nos collaborateurs**

BEST, notre programme bien-être
à destination des collaborateurs **22**

Notre engagement collectif
au quotidien **24**

Nos actions d'accompagnement
des collaborateurs **26**

28 | S'engager au service de l'intérêt général

- Engagé aux côtés des initiatives citoyennes et solidaires **30**
- Investir pour la santé de demain **32**
- Acteur économique responsable **34**
- Amélioration de notre empreinte environnementale **36**





●
**Christian Schmidt
de La Brélie,**
*Directeur Général
de KLESIA*

Paritaire, mutualiste et acteur engagé de l'économie sociale et solidaire, KLESIA est un assureur d'intérêt général animé par les valeurs de responsabilité, de solidarité et d'humanisme.

Nous avons à cœur de travailler au service du collectif en accompagnant durablement nos clients et collaborateurs mais également en agissant positivement, à notre échelle, sur la société civile.

Au fil des années, nous avons tissé une relation de confiance avec nos clients, entreprises et particuliers, mais également avec les branches professionnelles que nous accompagnons historiquement. Nous travaillons main dans la main avec eux pour construire une offre de services innovante et adaptée à leurs besoins, notamment dans le cadre du haut degré de solidarité (HDS). Ce dispositif permet de proposer aux salariés des solutions de prévention et d'accompagnement destinés à protéger leur capital santé car les collaborateurs sont la richesse d'une entreprise.

Nous agissons auprès de celles et ceux qui composent KLESIA, en les accompagnant en matière de prévention santé et de développement de leurs compétences. La force du collectif nous

permet d'agir en faveur de l'intérêt général. En effet, nos salariés sont animés des mêmes valeurs que celles défendues par KLESIA et leur engagement autour des domaines d'actions du Groupe en sont le témoignage. C'est dans cette optique que les administrateurs du Groupe ont décidé de compléter la plan triennal « Ambition KLESIA », initialement construit autour des piliers « croissance », « compétitivité » et « collectif et management », d'un quatrième pilier dédié à l'intérêt général.

Plus concrètement, notre engagement se traduit par le soutien à la recherche médicale et universitaire sur des thèmes qui nous tiennent à cœur : le handicap, la perte d'autonomie, la lutte contre le cancer, les AVC et ses facteurs de risques. Nous souhaitons étendre notre action à l'ensemble la société civile en mobilisant nos clients, collaborateurs mais également les citoyens autour de sujets de société. Pour cette raison, en 2018, nous avons initié avec Make.org, la Grande Cause « Comment mieux prendre soin de nos aînés ? », mobilisant ainsi près de 415 000 personnes autour de ce sujet.

À l'aube de l'entrée en vigueur de la loi PACTE* qui introduit la notion d'entreprises à mission, KLESIA réaffirme son engagement matière de responsabilité sociétale et présente le bilan 2018 de son action.

* Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises

Un engagement au service du collectif

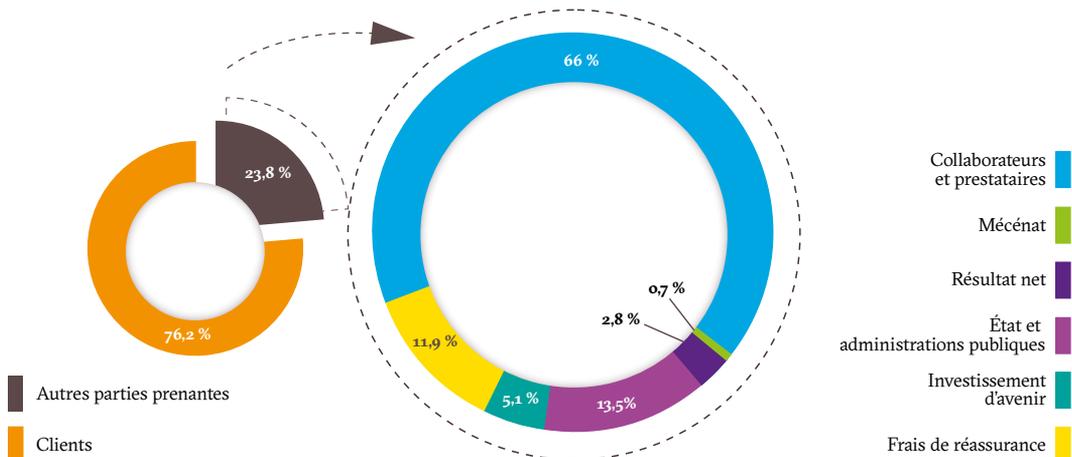
PARITAIRE ET MUTUALISTE, KLESIA EST AVANT TOUT UN ACTEUR ENGAGÉ DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE.



Une redistribution de la valeur créée

À but non lucratif, nous ne rémunérons aucun actionnaire. Les produits issus de notre activité sont redistribués à nos clients à hauteur de 76,2 %, soit sous forme de prestations, soit au travers d'opérations à caractère social.

Les montants résiduels sont essentiellement dédiés aux collaborateurs (salaires et formations), à l'Etat (impôts et taxes), aux investissements d'avenir ainsi que nos activités d'intérêt général.



En 2018, 2,3 millions d'euros ont notamment été dédiés à des actions d'intérêt général.

Notre engagement en la matière s'articule autour de **4 axes majeurs** :

- 1 investir pour innover** en faveur de la santé de tous ;
- 2 s'engager auprès des individus** tout au long de leurs parcours de vie et les aider à faire face aux situations de fragilité ;
- 3 accompagner les entreprises** à être acteurs du développement et du bien-être de leurs salariés ;
- 4 être un acteur économique responsable** pour accompagner durablement les transitions économiques et environnementales.

Notre plan de transformation s'est donc naturellement orienté sur ces thématiques.



La relation de confiance au cœur de notre transformation

Décliné en 4 piliers complémentaires, le plan de transformation « Ambition KLESIA Croissance et Compétitivité » doit nous permettre de nous différencier sur un marché de plus en plus concurrentiel, tout en renforçant notre engagement sociétal :

CROISSANCE

Le pilier Croissance a pour ambition de renforcer notre présence et notre action auprès des secteurs d'activité pour lesquels notre positionnement est historiquement reconnu.

COMPÉTITIVITÉ

Le pilier compétitivité doit nous permettre de repenser notre modèle au regard des ambitions du Groupe tout en mettant en place une démarche d'efficacité opérationnelle continue, pour mieux répondre aux attentes de nos clients.



COLLECTIF ET MANAGEMENT

Ce pilier porte les enjeux de transformation de notre Groupe sur l'ensemble de ses aspects humains avec le développement d'une nouvelle culture d'entreprise, d'un nouvel état d'esprit, qui accélérera le changement et nous préparera aux défis de demain.

INTÉRÊT GÉNÉRAL

Le pilier Intérêt Général doit nous permettre d'ancrer et donner du sens à notre engagement en valorisant l'ensemble des initiatives du Groupe et en déployant de nouveaux champs d'action d'intérêt général.

Un engagement qui se poursuit dans la durée

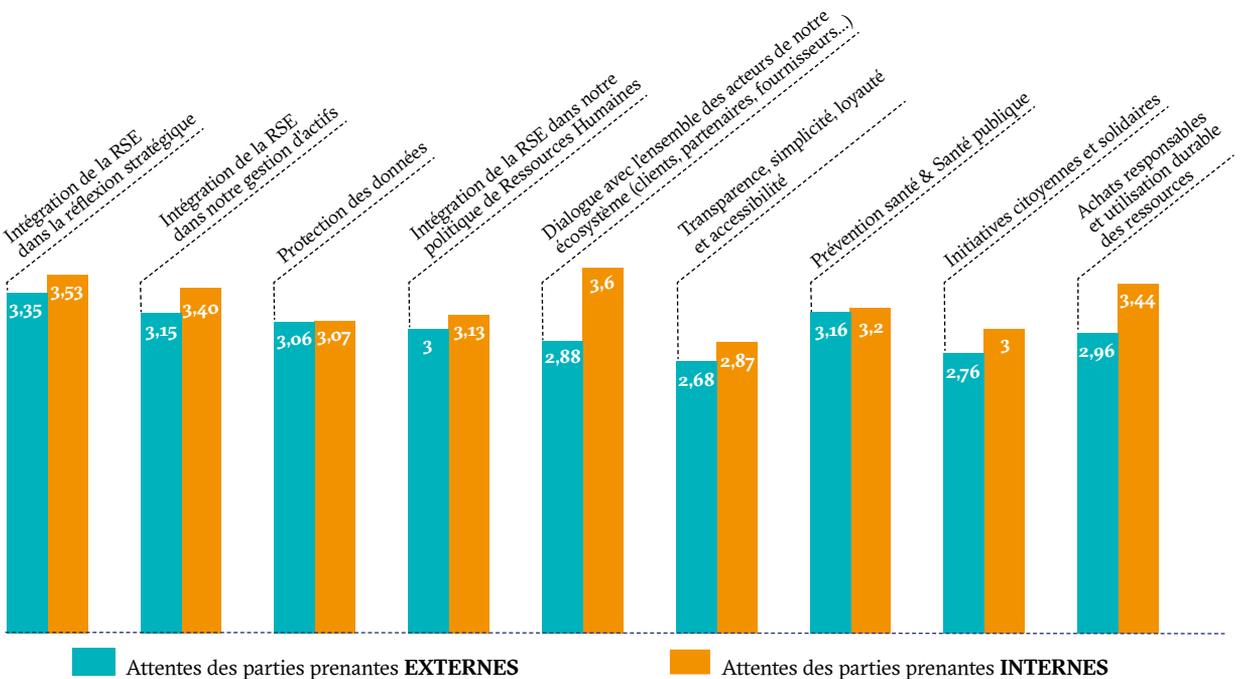
En instaurant un pilier dédié à l'intérêt général, les administrateurs du Groupe affirment clairement l'engagement sociétal de KLESIA. Notre démarche RSE, initiée depuis 2013, en constitue l'une des pierres angulaires. Notre politique d'engagement responsable arrivant à son terme en 2018, des travaux ont été menés afin de définir nos nouvelles orientations pour 2019-2021.

Pour ce nouvel exercice, nous avons souhaité aller plus loin et renforcer la prise en compte de nos parties prenantes dans notre démarche. Un échantillon d'acteurs de notre écosystème (collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs, médias, Fédérations, etc.) a ainsi été sollicité afin d'identifier les enjeux sociétaux sur lesquels le Groupe doit se positionner.

Pour ce faire, une matrice de matérialité (importance parties prenantes internes versus importance parties prenantes externes) a été formalisée.



Matrice de matérialité des enjeux prioritaires de KLESIA (note sur 5)



ASSURER et PROMOUVOIR une relation de confiance

- 1 Mieux écouter et intégrer les attentes des acteurs de notre écosystème
- 2 Garantir la protection des données privées de nos salariés et clients
- 3 Garantir la transparence et l'accessibilité de nos services

INCARNER une économie solidaire, durable et responsable

- 4 Renforcer notre politique d'investissement responsable dans une optique de performance durable
- 5 Définir et déployer une politique d'achats responsables
- 6 Être garant d'une redistribution juste et effective de la valeur créée

SOUTENIR et DÉVELOPPER des actions en faveur de l'Humain et de l'environnement

- 7 Accompagner le développement des collaborateurs du Groupe
- 8 Conforter notre positionnement d'acteur innovant en matière de protection sociale
- 9 Poursuivre notre engagement en matière d'actions sociales et d'initiatives locales
- 10 Poursuivre nos actions en faveur de la diminution de notre empreinte environnementale



Agir au service de nos clients



Une offre innovante et adaptée
aux spécificités de nos clients

Une relation de confiance
construite dans la durée

À l'écoute de nos clients
en situation de fragilité

KLESIA
@Klesia

Abonné

Aujourd'hui à #Cognac, les participants à la journée d'information organisée par @Klesia av l'@AgircArrco, ont échangé avec nos experts sur leurs démarches #retraite, la #DSN & les services et les aides proposées par l'@ActionSociale 🙌



13.25 - 18 avr. 2024

Une offre innovante et adaptée aux spécificités de nos clients

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR PRÉSERVER LA SANTÉ DES ENTREPRISES ET DE LEURS SALARIÉS EN PROPOSANT DES SERVICES ADAPTÉS À LEURS BESOINS ET AUX PRÉOCCUPATIONS DE LEUR SECTEUR D'ACTIVITÉ.



Proposer une offre de services innovante

Nous proposons à nos clients un bouquet innovant de services de prévention et d'accompagnement répondant à trois enjeux :

- protéger leur capital santé et leur bien-être ;
- faciliter leur parcours de soin ;
- accompagner les plus fragiles.

Quelques exemples de services :

VACCINATION ANTIGRIPPALE

Depuis 2015, le Groupe sensibilise ses entreprises clientes à cet acte simple de prévention en les accompagnant dans le déploiement d'une campagne de vaccination pour leurs salariés.

En 2018, grâce à ce service, ce sont plus de 3 000 pharmacies et 85 entreprises qui ont participé à l'opération, soit près de 16 000 salariés vaccinés.

RENFORT KLÉ MALADIES GRAVES

À travers ce service, nos clients peuvent bénéficier d'un service d'accompagnement complet, confidentiel et personnalisé, en cas de maladie grave. Des experts santé sont à leur disposition pour les accompagner tout au long de leur parcours de soin.

CONSULTATION MÉDICALE À DISTANCE (TÉLÉCONSULTATION)

Ce service permet d'accéder facilement, 7j/7, 24h/24, à un médecin généraliste ou spécialiste, par écrit, téléphone ou vidéo, afin d'avoir un conseil médical voire une prescription, si nécessaire.



Adapter notre offre aux spécificités des métiers

Nous nous devons de proposer des services qui répondent aux besoins spécifiques des différentes branches professionnelles que nous accompagnons, preuve de la compréhension de leur environnement et de leurs enjeux.

PROGRAMME TRANSPORTEZ-VOUS BIEN (TRANSPORT)

Le programme « Transportez-vous Bien » accompagne les salariés du Transport afin qu'ils prennent soin de leur santé, en les incitant à réaliser des actions de prévention pour gagner des points de solidarité. Ces points pourront être transformés en services si les salariés sont confrontés à un aléa grave de santé.

Au total, ce sont près d'une trentaine d'actions de prévention qui sont proposées à travers ce programme, sur les thématiques santé les plus à risque dans le secteur (risques cardiovasculaires, hygiène de vie, sommeil, cancer, Troubles Musculo Squelettiques).

Parmi celles-ci, une consultation de prévention construite avec l'appui de la CSMF, syndicat de médecins, et qui constitue une 1^{re} en France. En 2019, une tournée « Transportez-vous bien » parcourra les routes de France pour aller en entreprise présenter le régime, les actions de prévention et les services accessibles aux salariés.



KLÉ TRÉSO (TPE)

KLESIA accompagne les chefs d'entreprises de TPE confrontés à des difficultés financières et de trésorerie.

Grâce à ce service, un conseiller expert en finance et patrimoine peut intervenir aux côtés de l'entrepreneur afin de le soutenir et l'aider à pérenniser son activité.

Impliquer nos clients pour des services au plus proche de leurs attentes

Afin de proposer des services pertinents et en phase avec les attentes et besoins de nos clients, nous souhaitons les impliquer dans la création de nos nouveaux services. Ainsi, en 2018, deux dispositifs de design thinking ont été mis en place au sein du Groupe.

OFFRE TRANSPORT

Pour construire la nouvelle offre santé dédiée au transport, un groupe de travail pluridisciplinaire a été constitué. Appelé « 1000 pattes » (dans le jargon des transporteurs, un « 1000 pattes » désigne un camion), ce projet réunissait des collaborateurs des différentes directions métiers du Groupe (Offre, Technique, Opérations, Action sociale et Distribution) mais aussi des clients et partenaires. Ensemble, ils ont ainsi co-construit des services innovants, adaptés aux préoccupations des salariés du transport, qui seront déployés auprès de nos clients courant 2019.

SECUR'PHARMA (PHARMACIES D'OFFICINES)

Les pharmacies d'officine dispose d'un service dédié à la protection des personnes et à la sécurisation de l'officine. Le Groupe a ainsi conçu un audit-diagnostique approfondi, effectué par des experts, sur les questions de sûreté spécifiques à la profession. À l'issue de cet état des lieux, un plan de sécurisation est proposé.



AIDE AUX AIDANTS

Une série de trois ateliers de co-création ont été mis en place par l'action sociale KLESIA, début 2018, afin d'élaborer des services innovants en matière d'aide aux aidants. Dans ce cadre, des aidants, des associations, des entreprises, des équipes action sociale ainsi que des experts du digital ont pu partager ensemble pour trouver des idées nouvelles répondant aux besoins réels du terrain. Les solutions retenues ont été intégrées au programme d'aide aux aidants en cours chez KLESIA (cf. partie « Aider les aidants familiaux »).

Fort du succès de ce mode de fonctionnement, le dispositif est poursuivi en 2019.

Une relation de confiance construite dans la durée

Une gouvernance paritaire et mutualiste au service du client

KLESIA est composé d'institutions paritaires et mutualistes à but non-lucratif. Ensemble, ils orientent la stratégie du Groupe et prennent des décisions collégiales pour défendre au mieux les intérêts de nos clients.

Ainsi, fin 2018, nos différentes institutions se sont engagées à respecter les engagements pris par les acteurs du secteur et notamment la prise en charge des coûts induits par la mise en place du 100 % santé.

Sécurisation de nos activités et données

La sécurité de nos systèmes d'information et la protection des données à caractère personnel est un enjeu majeur pour notre Groupe.

Si notre Groupe déploie depuis sa création une démarche d'amélioration continue, basée sur le référentiel ISO 9001, de nombreux travaux ont été déployés en matière de Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) et de mise en conformité à la réglementation RGPD, entrée en vigueur en 2018. Des audits de nos politiques et procédures internes sont ainsi réalisés et nos collaborateurs font l'objet de formations / sensibilisations régulières. En 2018, 84 % d'entre eux ont ainsi suivi une formation dédiée à la RGPD.

Une présence aux côtés des clients affinitaires

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.

Des travaux ont également été lancés, dans le cadre du pilier Croissance, afin de poursuivre l'amélioration de la relation clients. Notre maillage territorial et le pilotage de nos partenaires commerciaux seront ainsi renforcés pour une meilleure proximité avec nos clients et prospects.

Salons professionnels 2018



Pharmagora
pharmacies d'offices



Equip'Hôtel
et « Food in Sud »
Hôtels/Cafés/Restaurants (HCR)



SITL
Transport



Conseils régionaux
de l'ordre
des Experts Comptables

À l'écoute de nos clients en situation de fragilité



L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILISÉES EST AU CŒUR DE NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL. IL SE CONCRÉTISE À TRAVERS L'ACTION SOCIALE DE NOS INSTITUTIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE, QUI LUI ONT CONSACRÉ PRÈS DE 21 MILLIONS D'EUROS EN 2018.

Notre action auprès des personnes en situation de fragilité peut se traduire par la mise en place de différentes solutions



Nous intervenons sur **4 domaines d'actions prioritaires** :

- 1** soutenir le retour à l'emploi ou son maintien pour les actifs les plus fragiles et les personnes en situation de handicap ;
- 2** donner les clés du bien-vieillir ;
- 3** aider les aidants familiaux ;
- 4** accompagner le grand âge en perte d'autonomie.

I Aider les aidants familiaux

KLESIA est engagé depuis de nombreuses années sur le sujet des aidants familiaux, qui sont plus de 8 millions en France à accompagner un proche malade, en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

À ce titre, nous proposons différents dispositifs complémentaires tels que :

- le financement de solutions de répit et la mise en relation avec des organismes partenaires dédiés (Siel Bleu, France Alzheimer...) ;
- la mise en relation avec des partenaires d'écoute / soutien psychologiques (Café des aidants par l'Association Française des Aidants...) ;
- les bilans de prévention, dans l'un des 14 centres BIEN VIEILLIR Agirc-Arrco, pour les aidants de plus de 50 ans.

Un ambitieux programme a par ailleurs été lancé afin d'élaborer des services adaptés au quotidien et à la réalité du couple aidant/aidé. Sur la base des résultats des ateliers de design thinking, menés en 2018 par l'action sociale KLESIA (cf. partie « Impliquer nos clients pour une offre au plus proche de leurs attentes »), une feuille de route a été définie.



Les travaux qui en découlent ont notamment porté sur un projet de création d'un poste d'assistant au projet de vie, en partenariat avec l'OCIRP et l'organisme Nexem, pour soutenir les aidants d'enfants en situation de handicap. Son rôle est d'être aux côtés de la famille dans l'élaboration du projet de vie souhaité de l'enfant et pour identifier les ressources disponibles pour le mettre en œuvre. Une expérimentation a ainsi été menée en 2016-2017 auprès de 300 familles et d'une douzaine d'assistants sociaux. Depuis 2017, Nexem formalise ce nouveau métier en lien avec les travaux de chercheurs.

Nos travaux continueront en 2019 pour faire émerger de nouveaux dispositifs susceptibles de faciliter la vie d'accompagnant. Un appel à projets de recherche au profit des salariés aidants est notamment lancé par la Fondation Internationale de la Recherche Appliquée sur le Handicap (FIRAH), en partenariat avec le Comité national Coordination Action Handicap (CCAH) et KLESIA.

Favoriser l'accès et le retour à l'emploi

Nous sommes fortement engagés en faveur du retour à l'emploi des actifs fragilisés, que ce soit après une longue maladie ou à la suite de difficultés personnelles. Plusieurs dispositifs sont ainsi proposés à nos clients :

ESPACES EMPLOI AGIRC-ARRCO

Ces espaces accompagnent les demandeurs d'emploi de longue durée les plus vulnérables, en complément des dispositifs de Pôle Emploi. L'accompagnement, dispensé par une équipe pluridisciplinaire, est structuré autour d'entretiens individuels et d'ateliers collectifs. KLESIA pilote 3 des 13 Espaces Emplois Agirc-Arrco.



RETOUR À L'EMPLOI APRÈS UNE MALADIE

Nous avons noué un partenariat avec Siel Bleu, en soutenant son Lab Innovations Sociales, afin d'accompagner nos clients dans le retour à l'emploi à la suite d'une longue maladie. La Maison de la Vie est un programme dédié aux personnes ayant eu un cancer, qui propose des séjours de transition afin de faciliter un retour plus serein à la vie active.

Une expérimentation a également été lancée avec la Maison de l'AVanC', qui propose le premier séjour pour aider au retour à la vie active après une maladie cardio-neurovasculaire.

Souhaitant étendre notre action à la société civile, nous soutenons également Emmaüs Défi qui, au travers de son dispositif « Equipage », aide au retour à l'emploi grâce à des formations dans les métiers du transport et de la logistique. Créé en 2017, l'Equipage permet la réinsertion de personnes vivant dans la rue grâce à la collecte, le recyclage et la revente d'objets dont des particuliers souhaitent se débarrasser.



Donner les clés du bien vieillir

La prévention est clé pour accompagner le « bien vieillir ». Dans ce cadre, nous proposons régulièrement à nos clients des conférences de prévention et de sensibilisation sur des thématiques en lien avec la santé (AVC et stress, pathologie du vieillissement...) mais également en matière de transition emploi-retraite pour accompagner les jeunes retraités dans cette nouvelle étape de leur vie (gestion du temps et changements relationnels, prévention santé, gestion du patrimoine et la protection des proches...).

Outre ces actions d'information, nous finançons des parcours de prévention au sein des centres de prévention « Bien vieillir » Agirc-Arrco. Ces parcours permettent aux plus de 50 ans (actifs et retraités) de bénéficier d'un bilan médical psycho-social et de participer à des ateliers de prévention santé (mémoire, sommeil, diététique, activités physiques...).

Parmi les 14 centres de prévention, KLESIA assure le pilotage du site de Montpellier.

Accompagner le grand âge en perte d'autonomie

Pour lutter contre la perte d'autonomie, des solutions à destination de nos clients de plus de 75 ans sont proposées par nos institutions de retraite Agirc-Arrco. Ils peuvent ainsi bénéficier d'une aide à domicile momentanée (ménage, préparation de repas, courses), de services de déplacement ou encore d'un accompagnement par un ergothérapeute afin d'aménager leur logement.

Nous mettons également à disposition de nos clients un service d'accompagnement et d'orientation pour la recherche d'un lieu de vie. Appelé ORIZEA, ce service aide le client à identifier son besoin et apporte les conseils appropriés tant sur les établissements susceptibles de répondre aux besoins de la personne concernée que sur les démarches administratives à accomplir.



Accompagner
nos
collaborateurs

| BEST, notre programme bien-être
à destination des collaborateurs

| Notre engagement collectif
au quotidien

| Nos actions d'accompagnement
des collaborateurs



BEST, notre programme bien-être à destination des collaborateurs

FIDÈLES À NOS PRINCIPES D'INNOVATION SOCIALE ET DE PRÉVENTION, NOUS SOUHAITONS FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DE NOS SALARIÉS, QUE CE SOIT DANS LE CADRE DE LEUR ACTIVITÉ AU SEIN DE KLESIA OU DANS LEUR VIE PERSONNELLE.

Un programme « Bien-Être et Santé au Travail (BEST) », composé de différents dispositifs complémentaires, a été progressivement déployé sur l'ensemble de nos sites.

I Kap Santé

Le programme BEST a débuté en janvier 2018 avec le lancement de Kap Santé, un dispositif mis en place en partenariat avec le Docteur Frédéric Saldman, cardiologue.

Kap Santé est une méthode simple qui a scientifiquement démontré son efficacité : les participants reçoivent des conseils et informations sur les gestes du quotidien ayant un impact important sur la santé et le bien-être. Quatre grandes thématiques rythment ce programme : activité physique, nutrition, hygiène et bien-être psychique. À fin 2018, le programme comptait plus de 900 salariés inscrits pour 80 messages reçus. Fort de ce succès, le dispositif se poursuit sur 2019.



| Vaccination antigrippale

Depuis 2015, nous offrons la possibilité à nos salariés de se faire vacciner contre la grippe, sur leur lieu de travail. Ce service a pour vocation de faciliter l'acte de vaccination aux salariés qui souhaitent se protéger de la grippe ou protéger leurs proches les plus fragiles (nourrissons, enfants, personnes atteintes de maladies chroniques, personnes âgées). Le nombre de participants augmente progressivement chaque année, avoisinant les 10 % en 2018.

| Journée d'information sur la retraite

Des journées d'information sur la retraite ont été proposées afin d'accompagner les salariés concernés dans la préparation de cette nouvelle étape de la vie. Déployées sur l'ensemble des régions, ces journées leur permettent de rencontrer différents spécialistes de la retraite, d'obtenir des réponses à leurs éventuelles questions et d'aborder aussi les aspects psychologique et social de ce changement, souvent sous-estimés. Ces journées sont reconduites annuellement.

| Activités sportives et bien-être chez KLESIA

En 2017, les Klés de la forme ont été lancés chez KLESIA, avec pour objectif de réunir des collaborateurs souhaitant partager un moment sportif convivial.

En 2018, ce dispositif a été complété par des participations à des courses dans l'ensemble des régions où nous sommes implantés : Course des Fadas (Toulouse), Foulées de l'assurance (Ile-de-France), Run in Lyon, Octobre Rose (Nancy), Marathon de Cognac, Tout Rennes court...

Chacune de ces courses visait le soutien à une association ou la promotion de l'activité physique.

Des activités de découverte et d'initiation autour de la santé ont également été proposées tout au long de l'année, sur l'ensemble de nos sites : initiation au yoga et au self-défense, test de ballons ergonomiques, relaxation...

En parallèle, des sessions de massages ont été organisées sur nos différents sites. Ce sont plus de 600 salariés qui ont ainsi pu en bénéficier, en 2018. Réalisés par Alter Massage, ils visent à prévenir et apaiser les tensions et douleurs communes aux postures-types du travail sédentaire. Le dispositif se poursuit en 2019.



Notre engagement collectif au quotidien



EN TANT QU'ASSUREUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL, NOUS AVONS À CŒUR D'ENGAGER NOS COLLABORATEURS AUTOUR DES VALEURS QUI NOUS ANIMENT : RESPONSABILITÉ, SOLIDARITÉ ET HUMANISME.

Diversité et lutte contre les discriminations

Nous faisons de la diversité et de l'égalité des chances une priorité forte de notre politique de ressources humaines. Notre engagement a été reconnu par AFNOR Certification puisque KLESIA est détenteur du label Diversité, depuis 2015 et confirmé en 2017.

En 2018, notre action s'est principalement orientée sur deux thématiques : Handicap et Egalité Hommes / Femmes.

HANDICAP

KLESIA dépasse l'obligation légale du taux d'emploi de personnes en situation de handicap de 6 % avec un taux de 6,9 %, à fin 2018.

Pour autant, le Groupe continue de s'engager afin d'accompagner vers l'emploi ces personnes deux fois plus touchées par le chômage que les personnes valides (19 %).

À ce titre, nous formons et sensibilisons régulièrement nos managers et collaborateurs sur les thématiques de la Diversité.

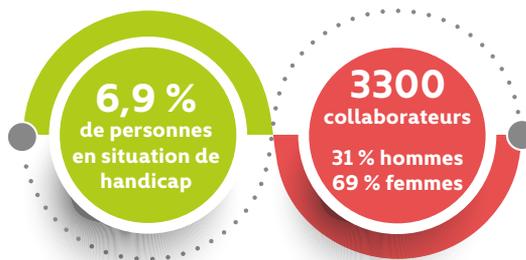
Notre équipe RH participe également activement à des forums de recrutement handicap, comme le salon dédié Hello Handicap ou encore les Handicapés organisés par l'association FACE.

Notre action se poursuivra et se renforcera, en 2019, avec le positionnement du Handicap comme axe d'engagement prioritaire en matière de politique RH.

ÉGALITÉ HOMMES / FEMMES

Toutes les entreprises ont l'obligation depuis le 1^{er} mars 2019 de publier leur index de l'égalité professionnelle hommes/femmes, mesure adoptée par la Loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018. Cinq critères ont été retenus pour évaluer cet index : la rémunération, les augmentations, les promotions, le retour de congé maternité, et le nombre de femmes concernées par les plus hauts salaires. KLESIA a obtenu la note de 90/100.

Dans la continuité des actions de sensibilisation menées auprès des salariés du Groupe, la Mission Diversité a lancé fin 2018, un quiz en ligne « Quel collègue êtes-vous ? » afin d'aborder, de façon ludique, les questions et idées reçues liées à l'égalité hommes/femmes au travail. À noter, dans un souci constant de s'améliorer sur le sujet de la parité, KLESIA alloue une enveloppe budgétaire à la réduction des éventuels écarts de rémunérations entre les salariés hommes et femmes.



■ Dons du sang

Pour la deuxième année consécutive, le Groupe a souhaité organiser plusieurs collectes de sang, en partenariat avec l'Etablissement Français du Sang (EFS). Plus de 160 dons de sang ont ainsi été réalisés sur nos sites parisiens et lyonnais en 2018.

■ Red Day, tous en rouge pour sauver le cœur des femmes

Notre engagement en faveur de la santé cardiovasculaire existe depuis plusieurs années. Au-delà des services que nous proposons à nos clients, nous souhaitons afficher notre engagement au travers d'actions collectives. Ainsi, pour la 3^e année consécutive, l'ensemble des salariés du Groupe ont été invités à venir vêtus de rouge, le 17 avril 2018, afin de soutenir le mouvement « Sauvez le cœur des femmes » qui sensibilise sur les risques cardiovasculaires spécifiques aux femmes.



Nos actions d'accompagnement des collaborateurs

ENGAGÉ EN 2018, DANS LE CADRE DU PLAN STRATÉGIQUE AMBITION KLESIA, LE PILIER COLLECTIF & MANAGEMENT, IMPULSE UNE NOUVELLE DYNAMIQUE POUR FAVORISER L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN DE LA TRANSFORMATION.

Nous souhaitons faire de KLESIA une entreprise adaptée aux évolutions et à la transformation des métiers :

- en accompagnant vers les métiers de demain et en développant les nouveaux modes d'apprentissage ;
- en favorisant les parcours professionnels dans le cadre du Plan de Transformation ;
- en promouvant le bien-être au travail.

Initié en 2012, ce dispositif s'est fortement accéléré depuis 2017. Il rencontre un vif succès puisqu'il permet de transformer les collaborateurs en acteurs autonomes et responsables dans le développement de leurs compétences professionnelles.

14 modules en ligne ont ainsi été déployés en 2018. Cette dynamique de digitalisation se poursuit en 2019 avec pour objectif de consacrer 30 % de notre plan de formation à ce mode d'apprentissage.

De nouveaux modes d'apprentissage pour développer les compétences

Notre politique RH porte une attention particulière au développement des compétences de nos salariés, grâce à la formation.

Dans ce cadre, la masse salariale allouée à la formation est nettement supérieur au taux réglementaire (1 %) traduisant notre volonté d'accompagner nos salariés dans l'évolution de leurs compétences et le développement de leur professionnalisme.

Afin d'améliorer l'accès à la formation pour l'ensemble des collaborateurs, nous généralisons progressivement les formations en e-learning.



Augmentation du pouvoir d'achats

KLESIA a été le premier Groupe de Protection Sociale à officialiser sa volonté de verser en fin d'année 2018, une prime exceptionnelle défiscalisée et désocialisée, à la suite de l'allocution d'Emmanuel Macron du 10 décembre 2018. Concrètement, une prime de 900 euros a été versée aux salariés ayant un salaire annuel brut inférieur à 25 000 euros, 600 euros pour les salaires entre 25 et 30 000 euros brut annuels et 300 euros pour les salaires entre 30 et 35 000 euros brut annuels. Cette mesure a ainsi concerné plus du tiers des salariés du Groupe.



Favoriser 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. En 2018, 118 mobilités ont ainsi pu être mises en œuvre. La gestion des carrières fera l'objet d'un renforcement en 2019, avec la mise en place de comités carrières métiers visant, d'une part, à fidéliser les talents et, d'autre part, à anticiper les besoins liés aux évolutions et à la transformation des métiers.

Expérimentation du télétravail

Le télétravail est un nouveau mode d'organisation du travail qui favorise un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle. Il contribue à l'amélioration du bien-être des collaborateurs et donc de la performance collective. Dans ce cadre, ce dispositif a été intégré au projet de transformation de notre groupe et des travaux ont été menés en 2018. Une expérimentation auprès d'une centaine de collaborateurs, soit 5 % des effectifs, répartis sur l'ensemble des directions et sites du Groupe, sera ainsi lancée sur 2019. L'objectif est d'étendre, à terme, ce dispositif à environ 30 % des collaborateurs du Groupe.



S'engager
au service de
l'intérêt général

A close-up photograph of a woman's face, showing her eyes looking upwards and slightly to the right. She has long, light brown hair and is wearing a dark top. The background is a dark teal color with white chalk-drawn lightbulbs.



Engagé aux côtés des initiatives citoyennes et solidaires

Investir pour la santé de demain

Acteur économique responsable

Amélioration de notre empreinte environnementale

Engagé aux côtés des initiatives citoyennes et solidaires

**NOUS SOUHAITONS INFLUER
POSITIVEMENT SUR DES SUJETS
DE SOCIÉTÉ EN SOUTENANT
LES INITIATIVES INNOVANTES
ET DURABLES.**

En tant qu'acteur économique et social engagé, nous travaillons chaque jour à contribuer, à notre échelle, à l'intérêt général, que ce soit par notre action propre ou par le soutien et la mise en lumière d'acteurs associatifs ou économiques.

Partenaire fondateur de la Grande Cause #PourNosAînés

Fortement engagé sur la thématique des aînés et du bien vieillir, KLESIA s'est associé à Make.org en devenant le premier membre fondateur d'une grande cause dédiée aux aînés.

Le lancement officiel, le 1^{er} octobre 2018, par Madame Agnès Buzyn, Ministre des solidarités et de la santé, a marqué le début d'une grande consultation citoyenne pour qu'en France nos personnes âgées soient moins seules, mieux soignées, mieux accompagnées.

Durant 3 mois, les citoyens ont été invités à répondre à une question « Comment mieux prendre soin de nos aînés ? » en proposant des idées d'actions et en votant pour les autres



propositions. Au total, 415 000 personnes ont ainsi participé et se sont exprimées au travers de 18 300 propositions et 1,7 million de votes. Des ateliers de transformation ont été animés, début 2019, afin de transformer les idées en une dizaine d'actions concrètes et durables. Nos collaborateurs, impliqués dès le début de la grande cause, ont été présents lors de ces ateliers afin d'apporter leur expertise professionnelle et/ou leur expérience personnelle sur ce sujet pour lequel nous sommes déjà fortement engagés. Fort du succès de cette opération, nous renouvelons notre action aux côtés de Make.org en lançant, en 2019, une Grande Cause sur un autre domaine qui nous est cher : le Handicap.

Partenariats et soutiens aux initiatives sociales et solidaires

Chaque année, les Institutions de Retraite Complémentaire de KLESIA soutiennent des initiatives et projets innovants en matière de prévention des facteurs de risques liés au vieillissement, d'accompagnement de l'avancée en âge et du handicap, de retour à l'emploi ou encore d'aide aux aidants.

Pour 2018, ce ne sont pas moins de 3,4 millions d'euros de subventions qui sont ainsi versés pour des projets nationaux et régionaux.

Deux exemples de partenariats nationaux :

HELLO HANDICAP

Hello Handicap est le plus grand salon digital dédié au recrutement de candidats en situation de handicap. Nous soutenons l'initiative depuis sa création, en 2016, et avons contribué à la création de Hello Handicap PME, le salon dédié aux PME (10 à 249 salariés) et Entreprises de Taille Intermédiaire (250 à 4 999 salariés).

ENVIE AUTONOMIE

Acteur engagé de l'économie sociale et solidaire, Envie Autonomie récupère des aides techniques (lits médicalisés, fauteuils roulants etc.) inutilisées, les rénove et les revend à prix coûtant.

Prix KLESIA Accompagnement Handicap

Créé en 2008, le Prix KLESIA Accompagnement Handicap soutient et valorise des initiatives exemplaires du monde associatif en faveur des personnes en perte d'autonomie.

En 2018, 4 nouveaux lauréats ont ainsi été récompensés pour leurs projets innovants :

PRIX EMPLOI : APF FRANCE HANDICAP – IEM ARTOIS (62)

L'École des Têtes En L'air permet aux adolescents de l'IEM âgés de 14 à 20 ans, présentant un handicap moteur, d'acquérir une qualification professionnelle en apprenant le pilotage de drones.

PRIX AVANCE EN ÂGE : INSTITUT JÉRÔME LEJEUNE (75)

Consultation pluridisciplinaire dédiée au vieillissement des personnes avec déficience intellectuelle.

PRIX AIDE AUX AIDANTS : CMS LECOURBE (75)

Maison des répits « La Villa Grenadine » : accueil d'enfants, adolescents et jeunes adultes de 2 à 20 ans handicapés, le week-end et vacances scolaires lorsque les structures pédiatriques franciliennes sont fermées.

PRIX NOUVELLES TECHNOLOGIES : E-NABLE FRANCE (75)

Donner la main à un enfant : grâce aux technologies de l'impression 3D, conception et fabrication de prothèses pour des enfants amputés des doigts ou de la main ou nés sans ces membres.



Investir pour la santé de demain

NOUS VOULONS ALLER AU-DELÀ DU SIMPLE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE SANTÉ. AUSSI, NOUS NOUS APPUYONS SUR NOTRE EXPERTISE POUR COMPLÉTER LES EFFORTS DES ACTEURS DE SANTÉ PUBLIQUE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION.



■ Soutien à la recherche médicale

Depuis de nombreuses années, nous soutenons la recherche médicale autour de nos domaines de prévention prioritaires :

LUTTE CONTRE LE HANDICAP ET LA PERTE D'AUTONOMIE

Nous soutenons depuis sa création, en 2009, l'**Institut du Cerveau et de la Moelle épinière (ICM)** dont l'ambition est de prévenir, traiter et guérir les maladies neurologiques.

Nous avons également tissé un partenariat, depuis 2016 avec le centre de recherche biomédicale **Clinatéc**. Nous soutenons en particulier, le projet « Brain Computer Interface » (BCI), qui vise à améliorer la qualité de vie des tétraplégiques grâce à la création d'un exosquelette.

LUTTE CONTRE LE CANCER

Le partenariat entre KLESIA et l'**Institut Gustave Roussy** s'est poursuivi en 2018. Notre Groupe porte ainsi l'engagement de la branche professionnelle des Hôtels, Cafés, Restaurants (HCR) et se mobilise en faveur de la recherche médicale et l'amélioration des traitements, aux côtés du premier centre européen de lutte contre le cancer.

LUTTE CONTRE LES MALADIES CARDIOVASCULAIRES

Fin 2017, KLESIA s'est engagé aux côtés de la **Fondation pour la recherche sur les AVC** et a doté financièrement 2 bourses de recherche sur la thématique « récupération post-AVC » .

I Acteur de santé publique

Notre stratégie de prévention s'articule autour de **3 thématiques prioritaires** :

1 Prévention des maladies infectieuses par la couverture vaccinale

Pour la 3^e année consécutive, KLESIA s'est engagé aux côtés d'acteurs lyonnais, pour sensibiliser aux risques liés aux maladies infectieuses et aux enjeux liés à la vaccination dans le cadre de la campagne Immuniser Lyon. Nos actions de prévention à destination de nos clients et salariés sont respectivement détaillées dans les paragraphes « Proposer une offre de services innovantes » et « BEST, notre programme bien-être à destination des collaborateurs ».

2 Prévention de l'arrêt cardiaque et de l'AVC

Nous mobilisons nos clients entreprises mais également les secteurs professionnels dont nous sommes partenaires, en les incitant à signer La Charte du cœur.

Nous promovons également le dispositif du Bon Samaritain, qui permet aux citoyens formés aux gestes de premiers secours de porter secours à une victime d'arrêt cardiaque à proximité (application Staying Alive).

3 Handicap / Dépendance / Aide aux aidants

(cf. paragraphe « À l'écoute de nos clients en situation de fragilité »).

Un engagement prolongé grâce à nos fondations

FONDATION CARCEPT PREV

La Fondation Carcept Prev a pour missions de promouvoir et soutenir la prévention en santé et la solidarité intergénérationnelle dans le Transport.

En 2018, son action a notamment permis :

- l'animation de la 6^e édition de « Les Pros de la route ont du cœur », qui sensibilise les conducteurs à l'utilisation du défibrillateur et à la prévention des risques cardiovasculaires ;
- le lancement du programme « Pour un bon sommeil dans le Transport » qui accompagne les professionnels du Transport et de la Logistique dans l'amélioration de leur sommeil.

LA RENAISSANCE SANITAIRE

La Fondation La Renaissance Sanitaire participe à l'action médicale, sanitaire, médico-sociale et de formation, grâce à ses établissements spécialisés en soins de suite et de réadaptation ainsi que dans la prise en charge du handicap et de la dépendance.

La préoccupation première de la Fondation est de veiller à anticiper l'évolution permanente des services et techniques, afin d'offrir aux usagers des soins et des équipements de qualité servis par des professionnels soucieux d'assurer dans la plus grande humanité, leur prise en charge. La Fondation a notamment créé des formations en ergothérapie (2013) et en masso-kinésithérapie (2014), sur le site de l'hôpital La Musse. Un institut de formation d'audioprothésistes complètera cette offre d'enseignement supérieur en septembre 2019.



Acteur économique responsable

AVEC 115 MILLIONS D'EUROS DE DÉPENSES D'ACHATS EN MOYENNE ET UN PORTEFEUILLE D'ACTIFS DE 7,5 MILLIARDS D'EUROS, KLESIA EST UN ACTEUR ÉCONOMIQUE DE TAILLE QUI SE DOIT D'AVOIR UN COMPORTEMENT RESPONSABLE EN MATIÈRE D'ACHATS ET D'INVESTISSEMENTS.

| Achats responsables

Notre impact vis-à-vis de nos fournisseurs peut être important, qu'il s'agisse de leur pérennité financière ou de leurs propres pratiques RSE. Dans ce cadre, nous déployons une politique d'achats basée sur :

- la réduction des délais de paiement ;
- l'intégration de critères RSE dans nos appels d'offres ;
- l'évaluation de l'engagement RSE de nos fournisseurs, via la plateforme EcoVadis. En 2018, 85 nouveaux fournisseurs ont ainsi été évalués.

En 2019, des travaux seront mis en place afin de renforcer notre engagement en matière d'achats responsables.

Investissements socialement responsables

En tant qu'investisseur institutionnel, nous avons la responsabilité de gérer les primes de ses assurés. Nous nous devons donc d'opter pour des fonds performants, sécurisés et durables.

Nous déployons depuis plusieurs années une politique d'investissements responsables, élaborée en cohérence avec notre politique RSE.

Pour ce faire, nous nous appuyons notamment sur plusieurs gestionnaires d'actifs, dont KLESIA Finances qui gère près de la moitié de notre

portefeuille, soit 4,1 milliards d'euros.

L'ensemble de notre portefeuille fait l'objet d'une évaluation par Vigeo Eiris qui mesure l'engagement et la performance de nos actifs en matière d'Environnement, de Social et de Gouvernance (ESG). En 2018, notre note est de 60/100.

Nous investissons également dans des fonds dédiés au financement de l'économie solidaire, sociale et environnementale.

Fonds SISA

7 M€

• **Fonds dédié aux PME innovantes** en matière de santé et d'autonomie

Fonds Prêtons Ensemble

15 M€

• **Fonds finançant l'économie réelle**, au travers de prêts à destination de TPE/PME françaises

Obligations vertes

33 M€

• **Obligations** permettant ainsi le financement de projets ou activités à bénéfice environnemental

Notre engagement en matière d'investissements responsables est détaillé plus précisément dans notre rapport ESG.

Amélioration de notre empreinte environnementale

PRÉSENTS SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE FRANÇAIS, NOUS NOUS ENGAGEONS DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES POUR LIMITER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOTRE ACTIVITÉ.

Améliorer la qualité de notre parc immobilier

Afin d'améliorer la qualité de notre parc immobilier, nous mettons régulièrement en place des actions préventives, correctives et d'amélioration sur nos différents bâtiments : double vitrage, changement de luminaires... Concernant nos sites parisiens STRATO et REZO, notre engagement a été initié dès 2013 avec l'acquisition de bâtiments certifiés HQE Construction, pour lesquels nous avons souhaité prolonger notre action en déployant, depuis 2017, une démarche de certification HQE Exploitation.

La feuille de route associée a notamment porté sur :

- **la diminution de notre consommation d'eau** : de nombreuses actions préventives ont été déployées permettant une diminution moyenne de 6 % de notre consommation d'eau sur les deux sites.
- **la réduction de consommation d'énergie** : depuis 2018, le Groupe est accompagné par un Energy Manager pour optimiser et limiter les consommations énergétiques et pérenniser les actions sur le long terme. Un plan d'actions a ainsi été initié permettant une diminution

moyenne de 10 % de notre consommation d'électricité en 2018 sur ces deux sites. Des actions ont également été déployées sur nos sites de Montreuil et Charonne, permettant une diminution de 14 % de la consommation d'électricité sur ces deux bâtiments.

Grâce à ces actions, nos bâtiments STRATO et REZO disposent désormais des profils HQE Exploitation suivant :

- bâtiments durables : très bon ;
- gestion durable : excellent ;
- utilisation durable : exceptionnel.

Souhaitant poursuivre notre action, nous nous engageons désormais vers une certification, « BREEAM in use » de nos sites STRATO et REZO.



I Améliorer le tri de nos déchets

Nous mettons en place depuis de nombreuses années des actions de tri de nos déchets. Pour ce faire, nous faisons appels sur nos différents sites à des entreprises dédiées issues du secteur protégé (ESAT) pour la récupération de certains déchets tels que le papier, les consommables informatiques et d'imprimerie ou encore les piles.

Nous avons souhaité continuer notre action en faisant appel, en 2018, à la société Lemon Tri afin d'améliorer le tri et le recyclage de nos déchets de bureaux sur nos sites parisiens qui hébergent près de 2/3 de nos salariés. Des actions de sensibilisation des collaborateurs et une refonte de nos process de récupération des déchets ont ainsi été mises en œuvre en 2018.



II Limiter la consommation de papier

Nous nous sommes fixés comme objectif de diminuer de 2 % notre consommation globale de papier. Dans ce cadre, nous poursuivons notre démarche de dématérialisation de nos process et documents et des tests d'activités « zéro papier » sont en cours sur certains de nos sites.

Par ailleurs, nous avons également agité sur nos impressions en diminuant progressivement le nombre d'imprimantes individuelles et en déployant le dispositif Equitrac, qui limite les documents oubliés sur l'imprimante et généralise les impressions recto/verso et Noir & Blanc.

Ce ne sont pas moins de 200 000 impressions qui ont ainsi été évitées en 2018.

Pour les impressions restant nécessaires, nous utilisons du papier soit issu de forêts gérées durablement, soit recyclé.

À titre d'exemple, nos cartes de visites sont désormais imprimées sur un papier 100 % recyclé.

III Limiter l'empreinte environnementale de nos déplacements

Afin de réduire au maximum l'empreinte liée aux déplacements, nous renforçons l'utilisation de la visioconférence. L'ensemble des postes de travail ont ainsi été équipés de la solution Skype Entreprise et certaines de nos salles de réunion dotées de systèmes de visioconférence.

Organisé en multiplex depuis 2 ans, le Tour de France de la Direction Générale a également été repensé pour utiliser le système de visioconférence installé sur nos différents sites. Ce dispositif sera renforcé sur les années à venir.

En cas de déplacements, l'utilisation des transports ferroviaires ou de véhicules électriques (KLESIA Mobil') est préconisée.

À ce titre, nous avons fait évoluer notre prestation de navette inter-sites en demandant, lors de l'appel d'offres, l'utilisation de véhicules électriques.

Notre flotte automobile est quant à elle gérée de manière à limiter au maximum les émissions de CO₂ ; la part de véhicules hybrides augmentant progressivement.



Le Rapport d'engagement responsable 2018 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 2.1 niveau AA et conformes PDF/UA.

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).

Version e-accessible par la société ATALAN



@Klesia



AMKlesia



Klesia



Groupe Klesia

KLÉSIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES

4, rue Georges Picquart 75017 PARIS - klesia.fr