Rapport d'activité 2018





KLESIA s'engage pour la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées qui commence aujourd'hui. Le fil rouge de cette édition est la situation des femmes handicapées dans l'emploi. Pour en savoir plus sur les actions, animations & conferences de la semaine, rendez-vous sur le site de LADAPT soutenu par KLESIA http://ow.ly/p9Qj50jHyGY





Q

Ĺ↓

1

 \square

11 déc. 2018

Inction continue

#intérêt général



Hier soir avait lieu le premier atelier du LAB KLESIA. Merci aux adhérents qui se sont rendus disponibles pour nous aider à rendre plus lisibles les garanties des contrats de complémentaire santé!



KLESIA PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES

	Message des Présidents	4				
	Interview du Directeur Général	6				
	Plan stratégique	8		S'impliquer		
				pour		
			70			
			30	durer		
				Engagements RSE	32	
	. 4			Ressources humaines	34	
	Accompagner			Diversité	37	
	nos clients			Maîtrise des risques	38	
10	c'est pour la	vie				
	• Cest pour le	a VIC				
	Santé, retraite, prévoyance	12				
	Prévention, action et innovation sociales	14		Se donner		
				les moyens d'avancer		
			40	d'avancer		
				Organisation	42	
	Agir et servir			Comité exécutif	44	
	avec le	-		Les entités 2019	46	
40				Résultats	48	
18	sourire			Chiffres clés 2018	52	
	Transport	20				
	Tourisme et commerces de proximité	22				
	Métiers de la santé	24				
	Conseil et services	26				
	Défense et entreprises de haute technologie	28				

Un modèle pertinent, agile, profitable et pérenne

De gauche à droite



Jacques Techer, Président de l'Association Sommitale



Michel Seyt, Vice-Président de l'Association Sommitale

> n l'espace de sept ans, notre Groupe s'est fait un nom. Depuis juillet 2012, nous avons œuvré pour devenir l'un des principaux acteurs du monde paritaire et mutualiste, pour organiser une gouvernance soudée autour du projet

de développement de KLESIA et asseoir notre rôle au sein de la Fédération Agirc-Arrco, du CTIP et de la Mutualité Française. Nous évoluons dans un environnement en perpétuel mouvement, marqué par une forte concentration des acteurs, la montée en puissance de l'activité bancaire et assurantielle ou la fusion des régimes Agirc-Arrco. Notre Groupe s'adapte à l'évolution des modes de vie et de consommation de nos concitoyens, sous l'impulsion notamment de la révolution digitale en cours. Cette adaptation continue est impérative pour poursuivre notre développement en restant maîtres de notre destin.

L'année 2018 est une belle année de développement.

Notre Groupe a connu, pour la deuxième année consécutive, les meilleurs résultats de son histoire, en termes de développement. La trajectoire de réduction de baisse des frais de gestion a par ailleurs été respectée. L'année 2018 a aussi été l'année de la création de KLESIA Mut' (fusion

des mutuelles UMC et KLESIA Saint-Germain), après celle de l'Union de Groupe Mutualiste, KLESIA Mutualité. Ce pôle mutualiste réalise un tiers du chiffre d'affaires assurances de notre Groupe. Nous saluons également nos actions en faveur de l'intérêt général, qui sont au cœur de la raison d'être de KLESIA. Ces résultats ont été obtenus grâce à la forte implication des salariés et à leur accompagnement dans la transformation du Groupe.

KLESIA évolue dans un monde qui change de plus

en plus vite. Dans ces moments de transformation profonde, l'accompagnement des femmes et des hommes qui travaillent chez KLESIA doit primer. Notre Groupe va poursuivre sa mutation organisationnelle et politique, optimiser ses partenariats actuels et en nouer de nouveaux, renforcer ses fonds propres pour conforter son modèle d'assureur d'intérêt général. Une priorité à l'heure où les valeurs du paritarisme ou de la mutualité sont remises en question. À nous d'être unis pour porter nos valeurs d'humanisme et de solidarité et pour défendre le bilan de notre gestion paritaire et mutualiste. C'est pour cette raison qu'il nous appartient de démontrer quotidiennement la pertinence de notre modèle, agile, profitable et pérenne.



Rester le pionnier des assureurs d'intérêt général

KLESIA est devenu un acteur de référence en protection sociale: quel bilan faites-vous de 2018, quelles sont vos priorités pour 2019?

Christian Schmidt de La Brélie L'année 2018 est en ligne avec nos objectifs : croissance de notre activité, taux de résiliation inférieur à la moyenne du marché, marge de solvabilité conforme aux exigences. Nos fondamentaux sont sains et la cotation de la dette émise par KLESIA est positive. Ce qui signifie que nos clients et nos investisseurs nous font confiance. La branche du travail temporaire nous a rejoints en prévoyance. Elle compte autant de grandes entreprises que de petites, avec des salariés aux carrières particulières dans les services présentant des similitudes avec nos clients de la branche transport ou hôtels, cafés, restaurants. En 2019, une belle année nous attend, avec le déploiement de notre outil de gestion santé et prévoyance Activ'Infinite, entre autres. Il nous faudra aussi accentuer nos contacts avec les bénéficiaires de l'assurance collective et pas seulement avec les entreprises assurées. Nous nous attacherons enfin à réunir des fonds de développement complémentaires, en structurant davantage nos alliances avec nos partenaires de réassurance.

L'environnement réglementaire est en perpétuel mouvement: comment KLESIA anticipe, participe et s'adapte à cette situation?

c.s.b. Notre environnement a énormément évolué, mais nous avons aujourd'hui plus de visibilité sur les réformes engagées. Tout au long de l'année, nous avons mobilisé nos forces pour relever les nombreux défis qui s'ouvraient à nous. Nous avons accompagné nos clients dans le cadre de la réforme du prélèvement à la source, qui impactait à la fois les pensions de retraite et les prestations de prévoyance. Nous avons mis en place la réforme du «100% santé » qui instaure le zéro reste à charge pour les postes «optique », «dentaire » et «prothèses auditives ». Enfin, nous avons mobilisé nos équipes autour de la fusion Agirc-Arrco. À ce titre, nous tenons d'ailleurs à remercier le Haut-Commissaire Jean-Paul Delevoye, qui a pris le temps d'échanger avec les équipes de KLESIA sur les enjeux de la retraite de demain.

KLESIA se définit comme un assureur d'intérêt général, paritaire et mutualiste : comment tenir ce cap face à la concurrence des bancassureurs, notamment ?

en question, notre modèle remporte l'adhésion de nos clients et de nos prospects. Ce qui nous distingue en tant qu'assureur d'intérêt général, c'est qu'une partie des primes collectées est dédiée à des actions d'accompagnement individuel ou à des investissements collectifs pour l'avenir, en dehors de toute logique de retour sur investissement. Cela fait sens aux yeux de nos clients et de nos salariés, et crée de la valeur partagée.

Quelles actions menées en 2018 considérez-vous comme emblématiques de votre engagement RSE?

C.S.B. Nous avons initié la grande cause nationale des aînés, thématique reprise dans le cadre de la consultation Grand âge et autonomie menée par la ministre des Solidarités et de la Santé. De même, nous avons poursuivi nos activités d'intérêt général pour la recherche médicale, en confirmant nos partenariats avec l'Institut du Cerveau et de la Moelle épinière (ICM), Gustave Roussy ou Clinatec, par exemple. Nous avons également fait de l'aide aux aidants une priorité, en lançant un programme dédié pour développer des solutions adaptées aux besoins des aidants.

Ambition KLESIA est votre nouvelle feuille de route : quelles sont vos priorités, et à quoi ressemblera le Groupe dans trois ans ?

c.s.b. Pour rester maître de son destin, KLESIA doit amplifier sa croissance, améliorer sa compétitivité, accompagner ses équipes, valoriser son action en faveur de l'intérêt général, renforcer ses partenariats structurants et être davantage orienté résultats et clients.

En 2022, KLESIA sera dans le Top 10 des assureurs santé et prévoyance, en quête des meilleures performances économiques pour ses clients, avec des salariés plus étroitement associés à ses objectifs. Cette transformation passera par un plus grand partage de la valeur créée avec nos collaborateurs.



Christian Schmidt de La Brélie, Directeur Général de KLESIA

Pérenniser le métier d'assureur **d'intérêt général**

AMBITION KLESIA EST LE PROGRAMME DE CROISSANCE DU GROUPE. IL EST CONSTRUIT AUTOUR DE TROIS PILIERS: «COMPÉTITIVITÉ», «COLLECTIF ET MANAGEMENT» ET «INTÉRÊT GÉNÉRAL».



e plan a pour objectif clair de faire en sorte que KLESIA reste maître de son destin et continue à exercer son métier d'assureur d'intérêt général.

Objectif croissance : creuser le sillon multiprofessionnel

KLESIA a pour ambition d'augmenter fortement ses parts de marché auprès des secteurs pour lesquels son positionnement est historiquement reconnu. Pour 2018, l'objectif de production d'affaires nouvelles brutes, fixé à 100 millions d'euros, a été dépassé pour atteindre 173 millions d'euros. Le Groupe a remporté de beaux succès commerciaux, comme la recommandation (avec Apicil) en prévoyance sur la branche du travail temporaire. Et l'arrivée en 2019 de nouvelles enseignes: Atos, Foncia Groupe, Orano, L'Occitane, Groupe Flo, Truffaut. Ces succès ont été rendus possibles grâce à une nouvelle organisation des réseaux de distribution et une attention particulière portée à la fidélisation de nos clients, qui a permis de limiter notre taux de résiliation à 2% pour 2018 (contre 3,05% en 2017).







Pilier Collectif & management: accompagner les équipes

KLESIA est une entreprise de service. Ce sont les hommes et les femmes du Groupe, qui en font la richesse. Dans un environnement en pleine transformation, tant en termes de métiers, d'attentes de nos clients que de réglementation, il est donc primordial d'accompagner et de développer les compétences de tous les collaborateurs du Groupe, afin d'en faire des acteurs du changement. Pour ce faire, de nombreuses actions ont été menées. Parmi elles, le programme de formation a été revu et adapté à l'environnement actuel, les comités carrière ont été renforcés et la marque employeur a été développée, en s'appuyant notamment sur un réseau de 25 ambassadeurs écoles.



Pilier compétitivité: diminuer le taux de frais de fonctionnement pour renforcer l'attractivité

Avec un objectif de réduction de 25 % du taux de frais de fonctionnement à horizon 2022, le plan Ambition KLESIA vise à mettre en œuvre un modèle opérationnel plus simple et plus compétitif. Pour ce faire, KLESIA a mené des actions de simplification, avec une économie déjà constatée sur les plateformes téléphoniques, les achats, le recouvrement ou les services généraux. De nouvelles actions de simplification ont d'ores et déjà été lancées pour poursuivre ces efforts. Dans le même temps, KLESIA a initialisé un projet de rationalisation de son immobilier d'exploitation, ainsi qu'un projet de recentrage de ses activités cœur de métier et poursuivi la différenciation de ses sites de gestion : Lyon, Montpellier, Toulouse, Cognac et Montreuil pour la retraite ; Rennes, Nancy et Paris pour l'assurance de personnes. Toutes ces actions ont permis au Groupe de remplir ses objectifs: les frais de fonctionnement ont déjà diminué de 10% à fin 2018.

Pilier intérêt général : renforcer l'engagement du Groupe

Selon l'Observatoire de l'intérêt général, 74 % des Français estiment que l'intérêt général doit faire partie du rôle de l'entreprise privée. C'est pour cette raison que KLESIA a décidé de faire de l'intérêt général un pilier à part entière de son plan stratégique. Il vise à accentuer le rôle social et responsable du Groupe, à même d'accompagner durablement les transitions économiques et environnementales.



Santé, retraite, prévoyance

Prévention, action et innovation sociales

Accompagner nos clients c'est pour la vie



Adopter une approche globale de l'entreprise et du particulier

PARTENAIRE MAJEUR DE LA
PROTECTION SOCIALE, KLESIA
EST AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES
ET DES PARTICULIERS POUR
LES ACCOMPAGNER EN RETRAITE
COMPLÉMENTAIRE ET EN ASSURANCE
DE PERSONNES.



l'heure où de nombreuses évolutions transforment peu à peu la société, l'écoute et la proximité client sont au cœur des préoccupations du Groupe.



Notre environnement, en mutation continue

En 2018, la vie des assurés et des contribuables a été rythmée par une succession d'évolutions. Trois grands thèmes ont concentré les efforts du Groupe pour accompagner ces mutations: la simplification des démarches, le renforcement de la protection et la préparation d'un avenir commun. En termes de simplification, KLESIA a fusionné ses caisses de retraite Agirc et Arrco au 1er janvier 2019. Il a également accompagné ses clients dans le changement majeur qu'a représenté le prélèvement à la source, pour les entreprises et leurs salariés, comme pour les retraités. Enfin, le Groupe a participé activement à la simplification des déclarations pour les entreprises en les accompagnant, par exemple, sur l'optimisation de la DSN et la dématérialisation des paiements.

En termes de protection, le Groupe a mis en place les mesures nécessaires au respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Il s'est également mis en conformité avec la Directive sur la distribution d'assurance (DDA), faisant de cette directive européenne une opportunité de renforcer son rôle de conseiller auprès de ses clients.

Enfin, KLESIA a préparé la mise en application du reste à charge zéro pour les assurés. Applicable aux garanties en «optique», «dentaire» et «audioprothèses», il est dénommé le «100% Santé» par les pouvoirs publics.

Et pour accompagner les mutations d'avenir, le Groupe participe à la réflexion sur la dépendance, en parallèle de la future loi Grand âge et autonomie, via sa participation active à la consultation citoyenne make.org « Comment mieux prendre soin de nos aînés ? » et au plan d'action qui en découle.



L'écoute client, une question de proximité

Pour KLESIA, écouter ses clients n'est pas un vain mot: afin de mieux comprendre leurs attentes et ainsi mieux les servir, 110 managers sont allés à leur rencontre en avril. En petits groupes de 4-5 personnes, chaque manager a passé la matinée avec deux clients. L'objectif? Comprendre et recueillir leurs attentes, afin de réfléchir collectivement à la manière dont KLESIA devait y répondre. Dans ce même esprit d'écoute des besoins et contraintes. le Groupe a lancé des baromètres dans les secteurs de l'immobilier, du transport et du conseil et des services. De même, il a organisé une réflexion interactive avec ses clients au sein du Lab KLESIA, pour rendre plus lisibles les garanties des contrats collectifs et individuels de complémentaire santé. Et ce avant la mise en œuvre de l'obligation sur ce sujet. Pour que tout client trouve une réponse rapide et pertinente à ses questions, le Groupe a également optimisé ses processus de gestion en matière de relation client et les outils mis à leur disposition, notamment en améliorant les espaces client de son site internet.

La retraite complémentaire : toujours plus de conseils

Au travers de ses institutions KLESIA Agirc-Arrco et la Carcept dédiée au transport, KLESIA gère les retraites complémentaires des régimes Agirc et Arrco - devenus Agirc-Arrco au 1er janvier 2019. Ils garantissent à tous les salariés le versement d'une retraite équitable. Le Groupe collecte les cotisations, calcule les points, procède à l'analyse de la demande de retraite et paye les pensions. Son rôle est également d'informer et de donner des conseils et services aux entreprises, salariés et retraités. En 2018, KLESIA a ainsi proposé son expertise dans le cadre d'une réflexion communautaire sur le conseil aux entreprises, pour mieux les accompagner et anticiper les situations de nonrecouvrement des cotisations. Toutes ces initiatives vont au-delà du contrat d'objectifs et de moyens qui lie le Groupe à l'Agirc-Arrco. Une implication reconnue et mise en lumière par des résultats positifs.

Santé et prévoyance:

de nouveaux secteurs et des garanties qui évoluent

En cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité de travail, le Groupe propose des garanties complémentaires de prévoyance, conçues pour accompagner ses clients à chaque étape de leur vie professionnelle et familiale. Acteur de la protection sociale multiprofessionnel, KLESIA a accueilli en 2018 de nouveaux secteurs d'activités, comme le travail temporaire. Le Groupe a également fait évoluer les garanties des entreprises du conseil et des services, et mis en œuvre une offre innovante pour le transport fondée sur les besoins exprimés par les clients.



L'action sociale, plus que jamais d'actualité

Aux côtés des entreprises et en soutien des plus vulnérables, le Groupe a poursuivi en 2018 ses initiatives en matière d'action sociale, en y consacrant 17 millions d'euros. KLESIA s'est ainsi engagé dans différents projets pour le compte de la communauté des groupes de protection sociale, sur le thème de l'aide aux aidants (voir pages suivantes).

Inscrire l'intérêt général dans la durée

AU-DELÀ DE LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE, KLESIA PREND SOIN DE LA SANTÉ DE CHACUN ET ACCOMPAGNE LES PLUS FRAGILES ET LEURS PROCHES.





Agir au cœur des problématiques de santé publique

La vaccination progresse

À l'initiative de KLESIA, la campagne de vaccination contre la grippe hivernale a été un succès en entreprises: 13 500 salariés ont accepté en 2018 de se faire vacciner sur leur lieu de travail gratuitement, soit près de deux fois plus qu'en 2017. Cette opération a été particulièrement suivie chez les pharmaciens, qui en ont été globalement très satisfaits, et souhaitent la reconduire en 2019, tout comme 90% de leurs salariés vaccinés cette année.

La lutte contre les AVC s'intensifie

Très impliqué dans la lutte contre les maladies cardio-vasculaires – deuxième cause de mortalité en France après le cancer –, KLESIA a lancé « Prévention AVC ». Ce programme s'étend sur l'ensemble du parcours de prévention, via trois axes majeurs : informer et sensibiliser, évaluer les facteurs de risques, accompagner les victimes d'AVC et leurs aidants pour un maintien dans la vie sociale ou professionnelle.

Des actions de prévention au sein des branches

Le Groupe a également mené des actions de prévention au sein des branches : le secteur de la défense a recruté des *Bons samaritains*, formés au massage cardiaque et géolocalisables sur l'appli *Staying Alive*. Pour le secteur du transport, le Groupe a lancé, au travers de la Fondation d'entreprise Carcept Prev, des actions de sensibilisation des salariés visant à améliorer la qualité du sommeil, gage d'une meilleure santé.



Accompagner les personnes en situation de handicap, et leurs proches

Le handicap touche cinq millions de personnes en France et concerne aussi directement ou indirectement les entreprises que le Groupe protège, notamment dans le transport. Prévenir les accidents ou les causes de handicap mais aussi accompagner ceux qui en souffrent ont toujours été une priorité pour KLESIA, qui déploie différentes actions. Ainsi, outre des aides au départ en vacances dans des centres adaptés, KLESIA a initié en 2018 un partenariat avec le réseau Envie Autonomie, qui recycle du matériel médical collecté auprès d'établissements et le propose à coût modique. Avec le Prix Accompagnement Handicap, KLESIA récompense les initiatives remarquables en faveur du handicap. En 2018, quatre thématiques étaient à l'honneur : l'emploi, les nouvelles technologies, les aidants et la prise en compte du vieillissement des personnes en situation de handicap. Illustrées, par exemple, par la fabrication de mains articulées grâce à l'impression 3D ou l'organisation de consultations gériatriques pour les patients trisomiques.

Soutenir la recherche, pour se projeter dans l'avenir

Faire reculer la maladie

Dans le cadre du programme « Prévention AVC », et plus particulièrement de l'accompagnement des victimes et de leurs proches, KLESIA a soutenu la Fondation pour la recherche sur les AVC, en finançant deux projets de recherche de la Fondation porteurs d'espoir pour les 140 000 nouvelles personnes touchées chaque année par un AVC. En 2018, le Groupe a également renouvelé son soutien à Gustave Roussy, qui a lancé la campagne Guérir le cancer au 21ème siècle, à l'Institut du Cerveau et de la Moelle épinière (ICM), et au centre de recherche biomédicale Clinatec, dont l'exosquelette, activé par la pensée et destiné à assister une personne tétraplégique, est en phase clinique.

Faciliter la vie des accompagnants

8,3 millions de nos concitoyens de plus de 16 ans aident au quotidien une personne âgée ou handicapée de leur entourage et près de la moitié d'entre eux sont en activité. Afin de favoriser l'émergence de nouveaux dispositifs susceptibles de leur simplifier la vie, KLESIA soutient la Fondation internationale pour la recherche appliquée sur le handicap (FIRAH), dans le cadre de son appel à projets de recherche appliquée sur la problématique des salariés aidants, mené avec le Comité national Coordination Action Handicap (CCAH).







Aider les entreprises

à aider leurs salariés

Une action sociale active

Sensibilisation au handicap, aide aux aidants, transition retraite, retour à l'emploi après une maladie,... pour aider les entreprises à accompagner leurs salariés à certains moments clés, les équipes sociales de KLESIA se mobilisent autour de ces quatre axes majeurs. En 2018, 4 723 salariés ont ainsi pu être sensibilisés par l'un des dispositifs innovants mis en place dans les entreprises. Comme l'arbre aux préjugés, ou le comptoir prévention & handicap et ses objets connectés pour faire changer le regard sur le handicap.

Toujours plus de solidarité

KLESIA a intensifié l'action sociale initiée dans ses offres santé et prévoyance en accompagnant plusieurs branches dans la mise en place de leur haut degré de solidarité (HDS) à destination des salariés des entreprises. Déjà mis en œuvre dans le secteur du transport et de la pharmacie, ce haut degré de solidarité se traduit, par exemple, par des actions de prévention des risques santé et professionnels, et par une politique de solidarité et d'action sociale pilotée par les partenaires sociaux.



 \bigcirc



Être disponible pour les plus fragiles, aux moments clés

Individuellement

Pour faire face aux aléas de la vie, les aides légales sont souvent insuffisantes : actifs ou retraités, les clients KLESIA peuvent être soutenus au cas par cas, tant financièrement qu'en bénéficiant d'une écoute attentive et de conseils sur les démarches à mener. En 2018, près de 4 400 personnes ont été accompagnées et 3,1 millions d'euros ont été consacrés à leur soutien.

Collectivement

En 2018, KLESIA a consacré 12,6 millions d'euros à des dispositifs d'aide collective. Le centre de prévention Bien Vieillir Agirc-Arrco de Montpellier (34) et l'espace emploi Agirc-Arrco de Charenton-le-Pont (94), dont le Groupe a la charge, en font partie. Il y a notamment soutenu 420 chômeurs en situation de fragilité personnelle. Le Groupe accompagne également les retraités et leur famille pour les aider à trouver la solution logement la plus adaptée à leur situation et à leur projet de vie – de la résidence autonomie à l'EHPAD, en passant par des habitats dits «alternatifs» via le dispositif Orizéa.

Aider les aidants avec des dispositifs adaptés

En 2018, KLESIA a fait de l'aide aux aidants une priorité. Pour le compte de la communauté Agirc-Arrco, le Groupe a développé des solutions adaptées à leurs besoins réels, à l'image de son programme Aide aux aidants. Porté par une démarche de coconstruction avec les bénéficiaires (aidants, aidés) et les professionnels du secteur (associations, entreprises, collectivités, etc.), il débouchera en 2019 sur la création de trois nouveaux dispositifs : une solution digitale d'informations et de ressources géolocalisées (appli et web) « Ma Boussole », un espace d'accueil des aidants et un bus itinérant. En 2019, en parallèle, d'autres projets portés par KLESIA, parmi lesquels un label – coconstruit avec Handéo – pour valoriser l'action des entreprises qui accompagnent leurs salariés aidants.



Agir et servir avec le Souries : pour bien démarrer 2019, vos de meilleurs remboursements en dentair hospitalisation sans augmentation de var partengaires sociaix de votre branche de varient en la contraire sociaix de votre branche de varient en la contraire sociaix de votre branche de varient en la contraire sociaix de votre branche varient en la contraire de votre de

| Transport

Tourisme et commerces de proximité

Métiers de la santé

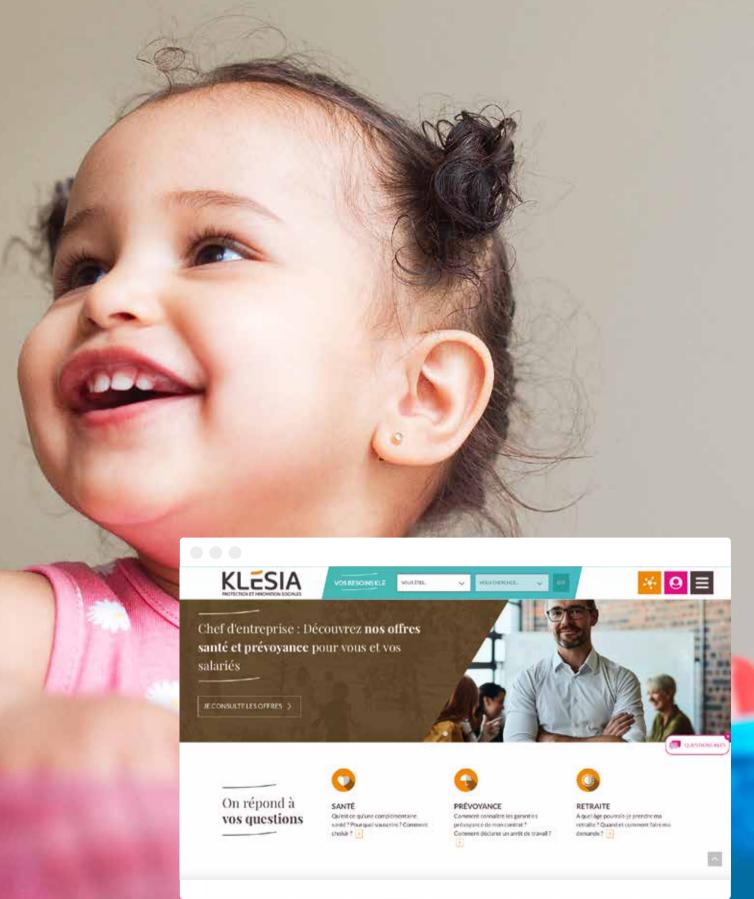
Conseil et services

Défense et entreprises de haute technologie

C'est au travers de partenariats de longue date que KLESIA s'illustre comme le partenaire privilégié des professionnels du transport ; tourisme et commerces de proximité ; métiers de la santé ; conseil et services ; défense et entreprises de haute technologie. Fort de son expérience dans ces cinq secteurs affinitaires, le Groupe a la volonté de créer une offre adaptée et innovante.

À l'image des entreprises d'aujourd'hui, KLESIA sait se réinventer pour offrir la meilleure protection possible à ses clients, qu'ils soient retraités, salariés ou chefs d'entreprise.





De nouvelles attentes prioritaires

Carcept Prev © @CarceptPrev

Le prix du « meilleur chauffeur #routier » décerné à Jason DARIA de l'entreprise Transports Dubois à Alès

ouly/kxig30m3IWE v/ @transportissimo #Cup2018 cc @Carcept Prev @AFTRAL @AFT_TL & #OPCA #AssisesTM18

LE GROUPE EST CONSCIENT DES ENJEUX DÉMOGRAPHIQUES D'UN SECTEUR OÙ PLUS D'UN TIERS DES SALARIÉS A PLUS DE 50 ANS.



enquête IFOP-Carcept Prev montre que 85% des salariés du transport souhaitent une meilleure prévention santé au sein de leur entreprise. Fort de ces constats et de son

Fort de ces constats et de son expertise historique du secteur,

le Groupe s'est mobilisé pour accompagner au mieux les 600 000 salariés et 40 000 entreprises du transport, sous la marque Carcept Prev.

Faire rimer prévoyance et prévention

Lancé en janvier 2017, le régime de prévoyance résolument innovant de Carcept Prev a été déployé en 2018 avec l'opération « Transportez-vous bien ». Il propose aux salariés non-cadres qui s'engagent dans des actions de prévention tout au long de leur carrière d'acquérir, en plus des points liés à leur activité, des points de « solidarité ». Visites médicales, dépistages, coaching (cardio, tabac, sommeil), formations sur les risques liés à l'absence d'activité physique... chaque action rapporte des points supplémentaires qui améliorent les garanties par des services en cas d'invalidité.





Une nouvelle offre santé plus simple, plus flexible, plus adaptée

En 2018, de nouvelles offres ont été proposées pour présenter une réponse complète, simple et mieux adaptée aux entreprises du transport. La nouvelle offre de complémentaire santé dédiée aux salariés du transport permet de répondre aux exigences des employeurs et aux besoins des salariés. Les garanties et les services mis en place contribuent à une meilleure prise en charge des dépenses de santé et à un accès aux professionnels de santé plus facile, grâce à la téléconsultation ou la géolocalisation des praticiens, entre autres. L'évolution de l'offre prévoyance non-cadres apporte plus de souplesse en laissant la possibilité à l'employeur de compléter le régime conventionnel avec notamment une couverture en cas d'incapacité.

Valoriser les hommes et les femmes du transport

Dans un secteur où un quart des effectifs partira à la retraite d'ici 2020, le recrutement est une préoccupation majeure. C'était d'ailleurs la thématique de la 6° édition des Assises du Transport et de la Mobilité : «L'homme au cœur de l'attractivité du secteur ». Organisées par Carcept Prev et ses partenaires de la formation professionnelle (AFT, AFTRAL, l'OPCA T&S), ces Assises déclinées dans les territoires ont montré la réalité du métier et cassé les stéréotypes. L'occasion aussi de présenter les résultats du sondage IFOP-Carcept Prev, d'où il ressort que 85% des salariés du secteur attendent de leur entreprise une meilleure prévention santé. Autre moment fort : la remise de la CUP au vainqueur du 3° Trophée des Routiers placé sous le sceau de la prévention (routière, environnementale, santé), facteur d'attractivité du métier.



I Faire du sommeil son allié santé

Consacrée au monde du transport, la Fondation d'entreprise Carcept Prev promeut et soutient la prévention santé, la solidarité intergénérationnelle et fait bénéficier les plus fragilisés de ses actions solidaires. En 2018, elle a lancé en partenariat avec la fondation PiLeJe* un nouveau programme intitulé «Pour un bon sommeil dans le transport », afin de sensibiliser le plus grand nombre à cet enjeu majeur de santé. Pour les aider à appréhender le « mal-dormir », elle a développé des vidéos pédagogiques, un questionnaire d'autoévaluation, ainsi qu'une appli (I-SOMMEIL) pour mesurer son sommeil et tester sa vigilance.

* Placée sous l'égide de la Fondation de France.

Au plus près des entreprises de proximité

LE SECTEUR TOURISME ET COMMERCES DE PROXIMITÉ EST RÉSOLUMENT DYNAMIQUE, AVEC PLUS DE 2,6 MILLIONS DE SALARIÉS. IL RASSEMBLE 717 000 ENTREPRISES DE TOUTE TAILLE, QUI TOTALISENT UN CHIFFRE D'AFFAIRES DE 1,4 MILLIARD D'EUROS.



Klesia 🔮



our les grandes comme pour les plus petites structures, pour les salariés comme pour les saisonniers ou les dirigeants d'établissement, KLESIA se positionne avec des offres compétitives et personnalisées.

Commerces de détail non alimentaires et industrie de la maroquinerie : bienvenue aux nouveaux

Avec une diversité de secteurs assez large (bazars, arts de la table, brocantes, antiquaires, articles de voyage, jouets, etc.), la branche des commerces de détail non alimentaires (CDNA) comptait 14 120 entreprises et 74 370 salariés en 2016. En 2019, elle a colabellisé KLESIA Prévoyance avec Apicil, Malakoff Médéric Humanis et Ocirp pour les risques prévoyance des cadres et non cadres. Les entreprises de la branche industrie de la maroquinerie (20 700 salariés en 2015, dont près de 40 % dans des entreprises de plus de 500 personnes) seront coassurées par KLESIA Prévoyance et Malakoff Médéric Humanis pour la couverture prévoyance des non cadres à compter d'avril 2019.

Hôtels, cafés, restaurants: innover pour la prévention des risques professionnels et le handicap

Avec 100 000 entreprises clientes et des effectifs comptant un grand nombre de travailleurs saisonniers et de TPE au turn-over important, la branche des hôtels, cafés, restaurants (HCR) est le 2ème secteur du Groupe par sa taille. Toujours plus proche de ses clients, KLESIA maintient ses taux de cotisation en santé et prévoyance depuis de nombreuses années. La mise en place d'une garantie « handicap » est venue renforcer en 2018 son offre et les services associés, en particulier sur les questions de prévention des risques professionnels. Par ailleurs, le Groupe a participé au Salon Equip'Hôtel, rendez-vous régulier des acteurs de la branche HCR.

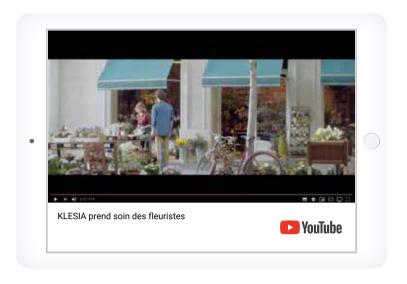


Fleuristes et animaux familiers : garanties santé et prévoyance

Partenaire privilégié des 15 000 salariés de la branche fleuristes et animaux familiers, KLESIA propose à ces professionnels une gamme de solutions innovantes en complémentaire santé grâce à de nouvelles garanties sans augmentation de tarif et à la possibilité de souscrire une surcomplémentaire. Par ailleurs, s'agissant de prévoyance, KLESIA apporte des services aux salariés du secteur via des actions de prévention santé menées dans le cadre du haut degré de solidarité de la branche.

Vins et spiritueux: s'informer sur la fusion Agirc-Arrco

Les entreprises du secteur et leurs 50 000 salariés font confiance à KLESIA pour la retraite, mais aussi pour la santé et la prévoyance. En octobre dernier, à Cognac, sous l'égide de l'Agirc-Arrco, KLESIA a organisé une journée d'information retraite destinée aux entreprises (conférence sur les impacts de la fusion des régimes et kiosques d'information). Outre la création d'un site dédié (www.prevoyancesante-vinsetspiritueux.fr), KLESIA a mis en œuvre différentes actions thématiques (sur les aidants familiaux, l'accompagnement en cas d'aléas graves de la vie, de handicap, etc.), dans le cadre du haut degré de solidarité de la branche en santé et en prévoyance.



Horlogerie de gros: solidarité et prévention, toujours d'actualité

KLESIA a mis en œuvre plusieurs actions de prévention et d'accompagnement lors du déploiement du haut degré de solidarité pour cette branche qui compte environ une centaine d'entreprises en prévoyance. Il s'agit notamment de la campagne de vaccination antigrippale ainsi que du soutien aux salariés victimes de maladie grave (grâce au service Renfort Klé). Les médecins de ce dispositif, experts en gestion de cas complexes, établissent un lien direct avec le médecin traitant. Ils accompagnent les salariés tout au long du parcours de soins, via une écoute permanente par téléphone, l'accès aux professionnels de santé les plus qualifiés, une aide pour organiser les rendez-vous, et un dossier personnel médical qui centralise les données.



Des offres sur mesure pour les professionnels de santé

100 000 ENTREPRISES DES MÉTIERS DE LA SANTÉ FONT CONFIANCE À KLESIA – ET POUR CERTAINES, DEPUIS PLUSIEURS DÉCENNIES.

e Gro (pharn d'anal struct qui pi

e Groupe prend soin de tous ceux (pharmacies d'officine, laboratoires d'analyses, fournisseurs dentaires, structures pour personnes handicapées) qui prennent soin des autres.



Pharmacies d'officine: 9 sur 10 font confiance à KLESIA

Avec 130 000 salariés couverts (soit une présence dans 9 officines sur 10), KLESIA est un acteur majeur de la pharmacie. Au-delà du régime conventionnel, une gamme complémentaire attractive et adaptée aux besoins des officines et de leurs salariés est venue enrichir l'offre. Une analyse des préoccupations des pharmaciens a également montré qu'ils souhaitaient être accompagnés dans leur rôle de conseiller vis-à-vis de leurs clients. En réponse, KLESIA a négocié pour eux des tarifs attractifs auprès de fournisseurs de services digitaux spécialisés: Valwin (plateforme numérique de réservation d'ordonnance et de prise de RDV, de clic and collect avec paiement en ligne sécurisé, etc.), et Bewell Connect (objets connectés de télémédecine et d'automesure, etc.).

Par ailleurs, pour proposer aux pharmaciens un accompagnement renforcé, KLESIA a mis en place une offre surcomplémentaire santé pour l'entreprise et les salariés, ainsi que les services Klé Tréso (en cas de difficultés financières), Sécur'Pharma (sécurisation de l'officine) et Renfort Klé (pour un soutien personnalisé en cas de maladie grave). Le Groupe a également proposé à tous les pharmaciens d'officine de se faire vacciner gratuitement contre la grippe. Cette campagne a remporté un vif succès, puisque 90% des salariés vaccinés cette année souhaitent que l'opération soit reconduite tous les ans.

Enfin, le Groupe a participé à Pharmagora, le salon des professionnels du secteur, afin de présenter et de faire découvrir aux pharmaciens tous les services mis à leur disposition par KLESIA.



Laboratoires de biologie médicale : une offre santé spécifique

Le bouquet d'offres et de services personnalisés KLESIA (complet et modulable, conçu pour les salariés et les dirigeants non salariés) couvre 10 000 personnes dans 60% des laboratoires d'analyses ouverts en France. Un régime santé souple et adaptable, qui bénéficie aussi d'un réseau de soins, de prévention, d'assistance et d'un accompagnement en cas de difficultés. Un contrat qui va s'enrichir prochainement grâce au déploiement d'actions dans le cadre du haut degré de solidarité.

Structures pour personnes handicapées : KLESIA recommandé par la branche CCN66

L'offre KLESIA Santé est conçue pour la branche établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées. Elle permet de composer une couverture collective santé obligatoire, conforme aux dispositions réglementaires fixées par la convention collective nationale (CCN66). Avec deux options avantageuses pour les salariés: des garanties renforcées sur le dentaire et les médecines douces pour l'une, et des remboursements majorés sur différents postes de soins (honoraires médicaux et chirurgicaux, prothèses dentaires, optique, médecines douces) pour l'autre.

Fournisseurs dentaires: premières actions de prévention des maladies graves

Choisi en 2017 par cette branche professionnelle des métiers de la santé, KLESIA a vu depuis ses adhésions régulièrement augmenter. Une dynamique de développement qui s'est poursuivie en 2018, et qui débouchera en 2019 sur la mise en œuvre d'actions de prévention des risques santé et professionnels dans le cadre du déploiement du haut degré de solidarité, sur les maladies graves redoutées.



Protéger des acteurs aux profils variés

EN 2018, LE TRAVAIL TEMPORAIRE (2,5 MILLIONS DE SALARIÉS) REJOINT LES MÉTIERS DU CONSEIL ET DES SERVICES, FORTS DU MÊME NOMBRE DE SALARIÉS.





u total, KLESIA protège désormais cinq millions de personnes dans cinq branches: agences de publicité, cabinets d'expertise-comptable, immobilier, sociétés de service et ingénierie informatique (SSII), let entreprises de travail temporaire.

Entreprises de travail temporaire: nouvelle branche dynamique

KLESIA, en collaboration avec Apicil, a remporté l'appel d'offres pour assurer la prévoyance des entreprises de travail temporaire, soit 2,5 millions de salariés intérimaires représentant un chiffre d'affaires annuel potentiel de 150 millions d'euros. Depuis le 1^{er} janvier 2019, outre leurs garanties prévoyance (cadres et non-cadres) et l'ouverture d'un site prévoyance dédié, les intérimaires bénéficient de l'ensemble des services KLESIA, comme l'aide aux aidants ou les actions de prévention santé (vaccination antigrippale, prévention AVC, etc.).

Cabinets d'experts-comptables: à la fois clients et prescripteurs

Plus de 3 000 cabinets d'expertise-comptable font confiance à KLESIA, pour la prévoyance et la complémentaire santé, domaines dans lesquels ils conseillent également leur propre clientèle. Un lien fort établi avec une profession au cœur de la décision des chefs d'entreprise (70% des TPE-PME recourent à un expert-comptable). Le Groupe souhaite encore renforcer ce lien, grâce à une nouvelle offre santé, compatible avec le «100% santé». Elle comprend un contrat dématérialisé et des services innovants (appli dédiée à la gestion des frais). Le développement de services d'aide au quotidien (extranet expert-comptable) et l'organisation d'événements, comme les Rencontres Experts, complètent le dispositif d'accompagnement de cette profession.

Immobilier: la santé, véritable enjeu pour la profession

Les préoccupations des acteurs de l'immobilier, notamment les agences immobilières, en matière de prévention santé et d'action sociale sont au cœur de l'étude menée par KLESIA avec le syndicat professionnel SNPI. Pour répondre à ces attentes KLESIA construit, avec le SNPI, une nouvelle offre dédiée aux professionnels de l'immobilier. D'ores et déjà, le Groupe facilite l'organisation de campagnes de prévention santé en entreprises en proposant dans son offre une appli permettant la géolocalisation des professionnels de santé conventionnés les plus proches.



Agences de publicité: satisfaire une grande diversité de profils

Pour répondre aux besoins spécifiques de la profession, KLESIA a conçu pour les agences de publicité des offres qui intègrent des services dédiés comme le coaching antistress, ou une couverture sur mesure pour les très nombreux travailleurs non salariés de la branche.

Le Groupe entretient une proximité avec les entreprises de ce secteur via deux réseaux complémentaires du sien, celui de son partenaire Generali et celui des courtiers régionaux. En 2019, une nouvelle offre sera proposée : rédigée selon les nouvelles règles de lisibilité des contrats, elle sera compatible avec les nouveaux critères des offres dites «100% santé », pour les garanties « optique », « dentaire » et « audioprothèses ».



Bureaux d'études techniques – Syntec: une nouvelle offre santé

Dans la perspective d'une nouvelle offre santé en 2019, une enquête menée auprès des bénéficiaires de la CCN (Convention Collective Nationale) du Syntec a montré une certaine appétence pour la prévention du stress (grâce à la méditation), pour les services de médecine non conventionnelle (comme l'ostéopathie) et des besoins en soins optiques. L'offre santé KLESIA sera donc adaptée aux attentes exprimées par les salariés du Syntec, mais aussi compatible avec « le 100% santé », conforme à la nouvelle réglementation (contrats dématérialisés, simples, écoresponsables).

Aux côtés des armées et des entreprises de la défense

UN AN APRÈS AVOIR ÉTÉ RÉFÉRENCÉE PAR LE MINISTÈRE DES ARMÉES POUR PROTÉGER SON PERSONNEL CIVIL ET MILITAIRE, LA MCDEF (GROUPE KLESIA) AU SEIN DE TÉGO A ACHEVÉ UN PREMIER EXERCICE POSITIF, CARACTÉRISÉ PAR UN ENGAGEMENT FORT DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION.



e secteur affinitaire – défense et entreprises de haute technologie – a continué de se développer avec succès, autour de fleurons de l'industrie (Schneider, Nexter, MBDA).

Poursuivre les actions Tégo initiées la première année

Baptisée Fortégo, l'offre santé et prévoyance portée par les membres du consortium Tégo (la MCDef, l'AGPM-Association Générale de Prévoyance Militaire, le GMPA-Groupement Militaire de Prévoyance des Armées) a été référencée par le ministère des Armées pour une période de sept ans à compter de janvier 2018. Distribuée par les forces de vente de Tégo, cette offre modulable et solidaire couvre les civils et les militaires, qu'ils soient affectés en métropole, dans les DROM¹, les POM² et les COM³ et même à l'étranger. Au 1er janvier 2019, l'offre Fortégo compte près de 18 500 contrats (ou assurés principaux), ce qui constitue une importante progression un an après son lancement.

- 1 Départements et régions d'outre-mer.
- 2 Pays d'outre-mer.
- 3 Collectivités d'outre-mer

Privilégier l'approche directe des entreprises de pointe

Aux côtés des grands noms de l'industrie de la défense et des entreprises de haute technologie, comme Schneider Electric, Nexter ou MBDA, KLESIA a développé une connaissance fine de ce secteur. Un secteur qui se caractérise également par la multitude de petites structures qui le composent, réunies au sein de deux conventions collectives nationales (Métallurgie et Syntec). Pour tous ces acteurs, KLESIA a développé des offres spécifiques et privilégie une approche directe qui, après une année de développement, porte ses fruits.





Lutter contre les arrêts cardiaques, pour en limiter le risque

À l'origine de 50 000 décès par an en France, l'arrêt cardiaque – et avec lui les maladies cardio-vasculaires – constituent un enjeu de santé publique majeur. Au travers de nombreuses opérations et journées de prévention sur le terrain, à l'échelle locale et nationale, la MCDef s'engage résolument pour soutenir le déploiement du dispositif *Bons samaritains*, partout en France. Ce dispositif propose à toute personne formée aux gestes de premiers secours de s'inscrire comme « Bon samaritain » sur l'application *Staying Alive*, afin d'être géolocalisable sur son portable et pouvoir ainsi venir en aide à une victime d'arrêt cardiaque.

S'engager aux côtés d'une championne handisport

Au cœur des valeurs de partage et d'humanité, la MCDef s'engage aux côtés de Manon Genest, championne du monde de paratriathlon en 2016, adhérente de la MCDef en tant que personnel civil du ministère des Armées. Ce partenariat sportif a été noué entre la Mutuelle et la sportive de haut niveau dans l'optique des Jeux Paralympiques de Tokyo (2020) et de Paris (2024).

Promouvoir la prévention au cœur des entreprises

La MCDef a souhaité mettre l'accent sur la prévention dans de nombreux domaines – santé et hygiène de vie, TMS (troubles musculosquelettiques), dépistage du cholestérol, du diabète, accidents cardio-vasculaires, etc. – en allant porter des messages clés au cœur même des entreprises. C'est ainsi que des journées d'information ont été organisées à Rambouillet (Yvelines) et Bruz (Ille-et-Vilaine) sur les risques cardio-vasculaires et le dispositif *Bons samaritains*, ainsi qu'au Quartier Saint-Ruth, la base de défense de Lille.









S'engager toujours plus, au nom de l'intérêt général

AU-DELÀ DE MOTS PORTEURS D'INTENTIONS, KLESIA S'EST ENGAGÉ DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES DANS UNE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE).

e Groupe met en œuvre,
concrètement, ses valeurs
de responsabilité, de solidarité
et d'humanisme. C'est pourquoi
KLESIA, assureur d'intérêt général
soucieux de l'impact de son action
sur ses parties prenantes, a défini
une politique 2019-2021 illustrant concrètement

une politique 2019-2021 illustrant concrètement cette volonté.

Faire de l'intérêt général un moteur d'action

Identifié comme un des piliers de sa stratégie, l'intérêt général est au cœur de la réflexion et des actions de KLESIA. En 2018, le Groupe a poursuivi son engagement dans le Cercle de l'entreprise et de l'intérêt général, qu'il avait contribué à créer en 2017. Il a notamment participé à une émission sur le thème « Prendre en compte et défendre l'intérêt général : une nécessité qui s'impose à toutes les entreprises », aux côtés de grands groupes comme Sanofi-Aventis et McDonald's France. KLESIA a également participé aux Rencontres économiques d'Aixen-Provence, sur le thème « Quel système de santé dans un monde vieillissant? ».

Participer à la vie de la cité autour du grand âge

Premier membre fondateur de la grande cause Make.org « Comment mieux prendre soin de nos aînés ? », KLESIA s'est engagé activement pour cette action inédite, qui a fait émerger plus de 18 000 idées et suscité un intérêt fort comme le prouvent les 1,2 million de votes, pour mieux accompagner le grand âge et favoriser l'autonomie des plus âgés. Les idées qui rencontrent le plus l'adhésion de nos concitoyens seront transformées en propositions d'actions pour une mise en œuvre d'ici 2021.





Promouvoir le bien-être au travail

Depuis deux ans, KLESIA propose à ses collaborateurs un dispositif BEST (bien-être et santé au travail). Son principe: favoriser des actions de prévention santé au quotidien en entreprises. Comme des messages d'information santé et bien-être dont ont bénéficié près du tiers des salariés de KLESIA, ou l'organisation d'une campagne de vaccination antigrippale gratuite sur l'ensemble des sites du Groupe. Ce dispositif a été complété par la participation à des courses dans l'ensemble des régions où KLESIA est implanté: Ruée des Fadas (Toulouse), Foulées de l'assurance (Île-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.

Poursuivre demain les actions RSE

Issues d'horizons divers (clients, fournisseurs, partenaires,...), plus de 60 personnes ont participé à des entretiens, collectifs et individuels, afin d'identifier les enjeux prioritaires du Groupe en matière de RSE. Trois axes majeurs ont ainsi été définis pour la période 2019-2022: assurer et promouvoir une relation de confiance; incarner une économie solidaire durable et responsable; soutenir et développer des actions en faveur de l'humain et de l'environnement. Dix engagements structurent les actions du Groupe pendant cette période (à retrouver dans le Rapport RSE KLESIA).

Pour l'avenir, mettre la recherche au service de tous

Depuis plusieurs années, KLESIA soutient la recherche médicale dans des domaines où il mène une politique de prévention active. Ainsi, KLESIA lutte contre les maladies cardio-vasculaires avec la Fondation AVC; favorise la mobilité des personnes en situation de handicap en soutenant Clinatec et son projet d'exosquelette piloté par la pensée; mais aussi l'Institut du Cerveau et de la Moelle épinière (ICM) et ses travaux portant sur les maladies neurologiques. La lutte contre le cancer étant un enjeu majeur, la branche des hôtels, cafés, restaurants et l'Institut Gustave Roussy se sont associés pour faire avancer la recherche, dans le cadre d'une convention de mécénat de trois ans. Enfin, KLESIA est partenaire de la chaire «Transitions démographiques, transitions économiques », reconnue d'utilité publique, qui mène des travaux, notamment, sur la santé, la perte d'autonomie ou la valorisation des compétences des seniors.



Tous mobilisés pour Ambition KLESIA

EN 2018, LES COLLABORATEURS KLESIA
ONT CONTINUÉ À S'IMPLIQUER AUTOUR
DES CINQ PRINCIPES D'ACTION
QUI GUIDENT LE GROUPE : SERVIR
LE CLIENT, INNOVER GRÂCE
À LA CONTRAINTE, FAIRE CONFIANCE,
OSER LA DIFFÉRENCE ET DÉVELOPPER
LA PERFORMANCE COLLECTIVE.





ieux informés, formés et connectés, les équipes et leurs managers ont participé activement à la transformation du Groupe.

I Travailler ensemble, autrement

Depuis plusieurs années, KLESIA innove pour que chacun puisse s'approprier la stratégie du Groupe et y participer. En 2019, le Directeur Général a prononcé ses vœux simultanément devant l'ensemble des collaborateurs du Groupe, lors d'un séminaire web interactif (webinaire), et a répondu sur l'intranet à l'ensemble des questions envoyées en direct par SMS. Un comité de transformation (le Comtran), regroupant le Top 100 des managers, se réunit chaque trimestre pour étudier de nouvelles manières de travailler ensemble. Enfin, satisfaction des salariés, culture client ou stratégie partagée: tous les 18 mois, l'enquête Grand Angle évalue la perception des salariés sur la communication et le management du Groupe. Une nouvelle enquête aura lieu en juin 2019 pour mesurer le chemin parcouru et les axes de progrès.

I Accélérer la formation digitale

Pour accompagner la montée en compétences de ses équipes, KLESIA a déployé 65 637 heures de formation et accéléré le programme de digitalisation de ses formations. Un portail unique d'e-formation a été ouvert autour de différentes thématiques (culture numérique, bureautique, orthographe, diversité, etc.), avec pour certaines formations - comme le RGPD - l'usage de quiz. Au cours de l'année, plus de 80% des salariés se sont connectés au moins une fois aux e-formations, et se sont particulièrement intéressés aux modules suivants : maîtriser la nouvelle réglementation RGPD et ses impacts, améliorer sa maîtrise de l'orthographe et de la grammaire (projet Voltaire), développer sa culture digitale (Passeport numérique). Ces évolutions permettent, dans un contexte de réforme de la formation professionnelle, de rendre chaque collaborateur pleinement acteur de son parcours de formation.



MyKLESIA, l'intranet du Groupe



I Accompagner les collaborateurs

Pour relever les nouveaux défis et améliorer la performance de KLESIA, les équipes RH accompagnent collaborateurs et managers dans la réussite de leur évolution professionnelle face au changement. En 2018, des entretiens de mobilité ont été conduits pour tous ceux qui prenaient de nouvelles fonctions. Les entretiens annuels ont été digitalisés et analysés pour gagner en efficacité. Une offre de services de recrutement pour les managers a également été développée pour les accompagner, depuis la rédaction de l'offre, sa diffusion et la conduite des entretiens jusqu'à l'intégration des nouveaux collaborateurs. Des offres d'emploi ont été publiées sur les plateformes de recrutement en ligne afin d'en améliorer la visibilité. Enfin, KLESIA met en place en 2019, et pendant un an, le télétravail auprès d'une centaine de volontaires répartis sur l'ensemble des directions et sites du Groupe. À terme, 30% des collaborateurs pourraient en bénéficier.

I Positionner la marque employeur

KLESIA souhaite mettre au cœur de ses politiques d'attractivité la relation avec les écoles et les jeunes générations au travail. Outre la création d'un réseau d'ambassadeurs (pour accroître la visibilité du Groupe et favoriser le premier contact avec l'emploi), KLESIA a renforcé les échanges et partenariats avec les écoles, ainsi que sa présence sur les réseaux sociaux et sites spécialisés des étudiants (comme Job Teaser). S'agissant de l'accueil des alternants (54, accompagnés par 52 tuteurs), une communauté Yammer leur est désormais dédiée pour favoriser les échanges et l'appartenance à l'entreprise.



Prioriser la qualité de vie au travail

Le programme BEST (bien-être et santé au travail) a multiplié tout au long de l'année 2018 des messages de prévention santé et bien-être auprès de ses collaborateurs, sous le nom de KAP Santé. Une belle réussite, puisque près du tiers des salariés du Groupe se sont inscrits. KLESIA a également développé des sessions d'information, notamment sur le passage à la retraite (patrimoine, effets psychologiques, gestion du temps, santé, etc.), avec l'appui du service Action sociale KLESIA.



Un engagement diversité renouvelé dans la durée

QU'IL S'AGISSE D'OSER LA DIFFÉRENCE EN EMPLOYANT, PAR EXEMPLE, DAVANTAGE DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, DE PROMOUVOIR LA PARITÉ HOMMES-FEMMES DANS L'ENTREPRISE OU D'ÊTRE PRÉSENT AUX CÔTÉS D'UNE CHAMPIONNE HANDISPORT, KLESIA RENOUVELLE SON ENGAGEMENT EN FAVEUR D'UNE DIVERSITÉ PLURIELLE, ET DANS LA DURÉE.



Oser la différence, et renouveler le label Diversité

Fidèle à l'un de ses cinq principes d'action, KLESIA « ose la différence » en employant par exemple davantage de personnes en situation de handicap que ce qu'exige la loi. En 2018, alors que le Groupe poursuit sa transformation, le Directeur Général de KLESIA a rédigé une nouvelle lettre d'engagement dans laquelle il réaffirme son implication en faveur de la diversité et de la non-discrimination, et sa volonté de rester exemplaire, en tant qu'assureur d'intérêt général socialement responsable. Dans le cadre de cet engagement, KLESIA met en avant l'intégration de travailleur en situation de handicap en partenariat avec Agefiph-TH Conseil, réalise un quiz égalité hommes-femmes (« Êtes-vous un super collègue ? »), et des formations en e-learning sur l'égalité professionnelle, via la plateforme Vodeclic. Autant d'initiatives qui devraient lui permettre d'obtenir le renouvellement du label Diversité délivré par l'Afnor.

Un visage de sportive de haut niveau pour incarner la diversité

La MCDef (Groupe KLESIA) s'est engagée aux côtés de Manon Genest, championne du monde de paratriathlon 2016, pour un partenariat sportif. Se reconstruire et retrouver la maîtrise de son corps à travers le sport ont été un choix personnel, vite devenu une raison d'être, pour cette athlète, qui entend porter haut les valeurs de l'olympisme et de l'handisport. C'est pourquoi KLESIA a décidé d'aller plus loin dans son partenariat avec elle. Après le navigateur Eric Bellion, elle deviendra ainsi la nouvelle ambassadrice des cinq principes d'action du Groupe. Ces principes sont: servir le client, innover grâce à la contrainte, faire confiance, oser la différence et développer la performance collective.

Accompagner et sécuriser la transformation du Groupe

LES ÉQUIPES RISQUES ET CONFORMITÉ
DE KLESIA ONT PORTÉ UNE CONSTANTE
ATTENTION AU DÉPLOIEMENT
DE DIFFÉRENTS DISPOSITIFS. AVEC UN
MÊME OBJECTIF: ACCOMPAGNER
ET SÉCURISER LA TRANSFORMATION
EN COURS DU GROUPE.

Une protection des données en conformité

Plusieurs dispositifs ont été déployés en 2018, à commencer par la déclaration sociale nominative (DSN), suivie par la préparation de l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier du prélèvement à la source tant en retraite complémentaire qu'en assurance de personnes, puis par la réalisation de simulations prospectives de solvabilité exceptionnelles, liées à la rationalisation des entités d'assurance composant le Groupe – opérations qui se poursuivront en 2019. Parmi les autres faits marquants de l'année écoulée, l'ensemble des entités KLESIA se sont mises en conformité avec le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD), et le Groupe a fait de même avec la Directive sur la distribution d'assurances, qui vise à renforcer la protection des consommateurs dans leurs relations avec les assureurs et leurs distributeurs.





Une gestion des risques optimisée

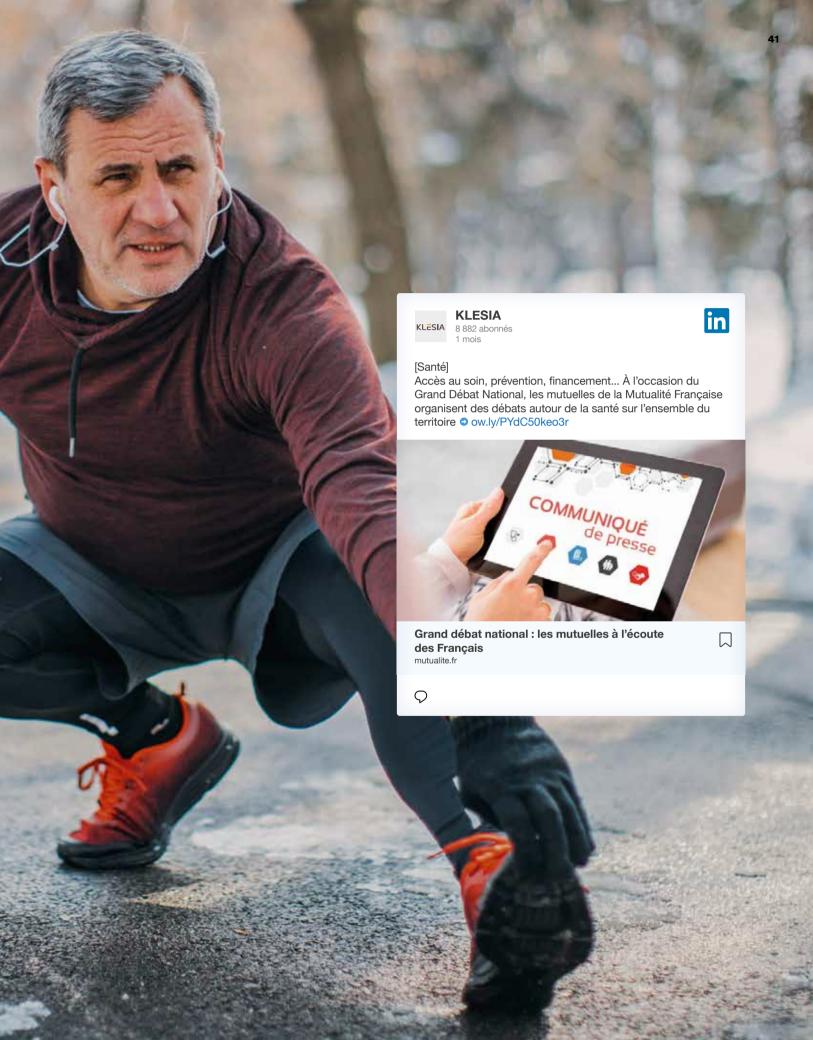
Après avoir obtenu la certification ISO 9001 de l'ensemble des métiers et entités du Groupe. KLESIA a mis fin en 2018 à ce label en vue de développer un nouveau modèle via une approche par processus s'appuyant sur les référentiels et standards du marché (COSO - Contrôle interne et ISO 9001 - qualité). Par cette approche, le Groupe entend répondre à deux enjeux majeurs : d'une part, faire du contrôle interne un levier de performance, en l'intégrant à la démarche qualité pour en faire un dispositif de sécurisation et de simplification « sur mesure » des activités; d'autre part, gagner en cohérence, car les deux démarches ont le même objectif de maîtrise opérationnelle des risques (80% de recouvrement entre les recommandations et les exigences des deux référentiels en contrôle interne -COSO et qualité - ISO 9001).



Un plan de continuité d'activité renforcé

De plus en plus mouvant et complexe, l'univers dans lequel évolue KLESIA peut fragiliser le Groupe. Concrètement, KLESIA est exposé à des évolutions réglementaires de plus en plus contraignantes, aux instabilités du marché, à l'interdépendance entre acteurs et à la diversification des risques (technologiques, environnementaux, etc.). Sans oublier les catastrophes ou sinistres de grande ampleur. En 2018, pour limiter les risques, le Groupe a renforcé son système de management de continuité d'activité, avec une identification plus fine des activités dites « essentielles et critiques » et une refonte de son dispositif de gestion de crise. Dans ce cadre précis, les plans de continuité d'activité (PCA) sont régulièrement testés : ces exercices servent à déceler les incohérences et les insuffisances du système établi. Ils permettent également d'améliorer les procédures, et surtout, d'entraîner et de s'assurer que les acteurs de la continuité d'activité sont formés et familiarisés avec leurs rôles et responsabilités respectifs.





Une organisation pour créer de la valeur

POUR RÉUSSIR SON PLAN
STRATÉGIQUE AMBITION KLESIA
BASÉ SUR LA CROISSANCE
ET LA COMPÉTITIVITÉ, LE GROUPE
RECONSIDÈRE SES FAÇONS
DE TRAVAILLER. L'ORGANISATION
MISE EN PLACE SE VEUT PLUS AGILE,
PLUS COLLABORATIVE
ET PLUS TRANSVERSALE.

Trois directions opérationnelles

Conçue à partir des clients et des marchés, cette organisation comprend trois directions opérationnelles qui créent de la valeur pour les clients de KLESIA.

Trois directions pour:

- 1 Concevoir les offres et les services les mieux adaptés aux attentes du marché.
- Fidéliser et vendre via les différents canaux de distribution.
- 3 Gérer les clients.

Trois directions expertes

en support

Bras armé de KLESIA sur ses marchés et notamment auprès des branches, ces trois directions opérationnelles ont besoin de l'expertise de certains métiers pour:

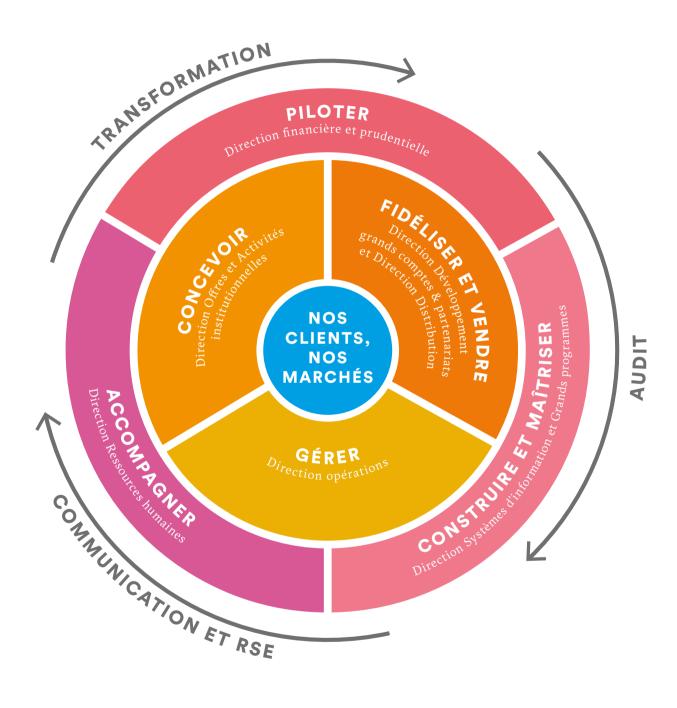
- Accompagner les équipes.
- 2 Piloter les finances et s'assurer de la rentabilité des opérations.
- 3 Construire et faire tourner les systèmes d'information.

Trois directions

en renfort

Essentielles pour que KLESIA existe et soit fiable, ces trois directions:

- Rendent KLESIA visible et lui donnent du sens.
- 2 Auditent l'ensemble des directions et les procédures associées.
- Coordonnent la transformation du Groupe.



Trois directions

expertes en support

Trois directions opérationnelles

Trois directions en renfort

Une équipe transverse et agile

De gauche à droite

lacktriangle

Anne Decreusefond,

Adjointe au DGA en charge de l'Offre et des Activités institutionnelles

Jérôme Sennelier,

Directeur des SI et des Grands programmes

•

Olivier Noël,

DGA en charge de l'Offre et des Activités institutionnelles

Gilles Poullet,

DGA en charge des Opérations

•

Arnaud Geslin,

DGA en charge de la Finance et du Prudentiel

•

Christine Coudreau,

Directeur des Risques



Julien Dorieux,

Directeur de la Distribution





De gauche à droite

Marianne de Cidrac, Directeur en charge des Opérations en assurance de personnes

•

Christian Schmidt de La Brélie, Directeur Général

Sophie Echardour, Directeur de l'Audit

Alain Missoffe, DGA en charge du Développement des grands comptes, courtage et branches

Jean-Francois Rimoux,
Directeur
de la Communication
et de la RSE

Cathy Quénéhervé, Directeur de la Transformation

Jean De Villèle, Directeur des Ressources humaines

Les entités de KLESIA

Les instances de gouvernance

L'ASSOCIATION SOMMITALE KLESIA

Elle définit les orientations politiques et stratégiques du Groupe dans le respect des règles Agirc-Arrco et des dispositions définies par les partenaires sociaux dans l'accord national interprofessionnel du 17 février 2012 sur la modernisation du paritarisme et de son fonctionnement.

L'ASSOCIATION DE MOYENS KLESIA

Elle gère l'ensemble des moyens de gestion pour le compte de ses membres.

I Les institutions dédiées

KLESIA est un groupe multiprofessionnel qui regroupe des institutions dédiées à la retraite complémentaire et supplémentaire, à la prévoyance, à la complémentaire santé, aux services à la personne et aux dommages aux biens.

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE ET SUPPLÉMENTAIRE

Les entités du Groupe dédiées à la retraite recouvrent les cotisations de retraite complémentaire auprès des entreprises, versent les pensions de retraite complémentaire et supplémentaire aux allocataires et viennent en aide aux personnes fragilisées grâce à leur politique d'action sociale.

KLESIA Agirc-Arrco

Institution de retraite complémentaire interprofessionnelle pour les droits Agirc-Arrco de l'ensemble des salariés.

Carcept

Institution de retraite complémentaire professionnelle pour les droits Agirc-Arrco de l'ensemble des salariés du transport.

CRPB-AFB

Institution de gestion de retraite supplémentaire pour le personnel de certaines banques.

PRÉVOYANCE, COMPLÉMENTAIRE SANTÉ, DOMMAGES AUX BIENS

La SGAM KLESIA Assurances Société de Groupe d'Assurance Mutuelle

Elle noue et gère les liens de solidarité financière entre ses membres. Elle regroupe :

- les institutions de prévoyance (IP) relevant du Code de la Sécurité sociale : KLESIA Prévoyance, ainsi que les IP du transport : Carcept-Prévoyance et Ipriac ;
- les mutuelles et l'union de mutuelles relevant du Code de la mutualité : KLESIA Mut', Mutuelle Carcept Prev, Mutuelle Civile de la Défense (MCDef) et FMP;
- une société mutuelle d'assurance relevant du Code des assurances : Carcept Accident.

KLESIA Prévoyance

Institution de prévoyance interprofessionnelle

L'institution de prévoyance propose aux entreprises et aux branches professionnelles une gamme complète de garanties complémentaires aux prestations versées par la Sécurité sociale : frais de santé, incapacité temporaire, invalidité, décès.

Carcept-Prévoyance

Institution de prévoyance professionnelle du transport

Carcept-Prévoyance offre aux entreprises et aux salariés du transport une gamme complète de garanties complémentaires aux prestations versées par la Sécurité sociale et conformes à leurs obligations conventionnelles: frais de santé, décès, invalidité.

Ipriac

Institution de prévoyance d'inaptitude à la conduite

En cas d'inaptitude à la conduite d'un conducteur visé par l'accord du 24 septembre 1980 relevant des professions du transport ou des déchets, elle garantit le versement d'une rente, sous certaines conditions.

Carcept Accident

Société d'assurance mutuelle

Elle assure les dommages aux personnes et aux marchandises des entreprises du transport.

KLESIA SA

Société d'assurances

Elle assure les particuliers et les entreprises, notamment contre les risques de dépendance et de décès accidentel.

Fongecfa-Transport et Agecfa-Voyageurs Associations

Elles sont chargées de gérer les congés de fin d'activité des salariés du transport routier de marchandises, du déménagement et du transport de fonds, d'une part, et des conducteurs routiers de voyageurs interurbains, d'autre part.

SERVICES

Domissimo Services

Société anonyme

Elle assure la promotion et la commercialisation des services d'aide à la personne par la mise en relation avec des prestataires sélectionnés, pour apporter un service de qualité.

Fondation Carcept Prev

Fondation d'entreprise

Elle a pour objet de promouvoir et de soutenir la prévention en santé et la solidarité intergénérationnelle dans des situations d'inaptitude et de handicap auprès des acteurs du transport.

COURTAGE

Kerpsad Courtage

Société par actions simplifiées

Opérations de présentation de contrats d'assurance, gestion de tous portefeuilles d'assurance ainsi que du conseil en matière d'assurance et protection sociale.

Le pôle mutualiste KLESIA Mutualité

L'UGM KLESIA MUTUALITÉ

Créée le 1^{er} mars 2017, l'Union de Groupe Mutualiste (UGM) baptisée KLESIA Mutualité fédère ses quatre structures mutualistes – l'Union de mutuelles FMP, KLESIA Mut', la Mutuelle Carcept Prev et la MCDef. Elle offre un cadre aux mutuelles pour mieux se développer tout en restant autonomes et libres de s'administrer.

LES MUTUELLES

KLESIA Mut' (fusion des mutuelles UMC et KLESIA Saint-Germain)

Mutuelle Carcept Prev

Propose une complémentaire santé adaptée aux actifs et aux retraités du transport.

Mutuelle Civile de la défense (MCDef) Propose une complémentaire santé adaptée aux civils de la défense.

FMP (Fédération mutualiste parisienne)
Union de plus de 130 mutuelles, la FMP
propose aux entreprises des garanties
frais de santé et prévoyance et intervient
en qualité de garant en cas de substitution
de mutuelles ou d'unions de mutuelles.

Comptes combinés hors CFA*

I Bilan 2018 — Actif

En milliers d'euros	2018	2017	
1. Écart d'acquisition	0	0	
2. Actifs incorporels	33 458	33 741	
2.a. Portefeuilles de contrats	662	752	
2.b. Autres	32 796	32 989	
3. Placements des entreprises d'assurances	2 473 539	2 431 144	
3.a. Terrains et constructions	161 732	167 635	
3.b. Placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	4 670	4 147	
3.c. Autres placements	2 307 137	2 259 362	
4. Placements représentant les engagements en UC	69	77	
5. Placements des entreprises du secteur bancaire	3 370	3 112	
5.a. Placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	0	0	
5.b. Autres placements	3 370	0	
6. Placements des autres entreprises	0	o	
7. Titres mis en équivalence	19 415	19 892	
8. Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	1 083 012	1 118 857	
9. Créances nées des opérations d'assurance ou de réassurance	546 547	491 814	
10. Créance sur la clientèle des entreprises du secteur bancaire	0	0	
11. Créances sur les entreprises du secteur bancaire	O	16	
12. Autres créances	167 909	235 075	
13. Autres actifs	150 033	146 768	
13.a. Immobilisations corporelles	2 702	3 078	
13.b. Autres	147 331	143 690	
14. Comptes de régularisation – actif	37 361	26 298	
14.a. Frais d'acquisition reportés	0	0	
14.b. Autres	37 361	26 298	
15. Différence de conversion	O	0	
TOTAL	4 514 712	4 506 793	

^{*} Comptes combinés de KLESIA Assurances, hors congés de fin d'activité du transport.

I Bilan 2018 — Passif

En milliers d'euros	2018	2017
1. Capitaux propres du Groupe	660 016	644 142
1a. Capital social ou fonds équivalent	11 927	11 904
1b. Primes	0	0
1c. Réserves et report à nouveau	637 906	624 635
1d. Résultat consolidé	10 183	7 603
2. Intérêts minoritaires	28	25
3. Passifs subordonnés	168 813	169 280
4. Provisions techniques brutes	2 950 096	2 904 526
4a. Provisions techniques vie	1 010 398	1 000 475
4b. Provisions techniques non-vie	1 939 697	1 904 052
5. Provisions techniques en UC	117	116
6. Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	5 986	6 239
7. Provisions pour risques et charges	43 121	44 162
9. Dettes nées des opérations d'assurance ou de réassurance	377 009	345 706
10. Dettes envers la clientèle des entreprises du secteur bancaire	0	0
11. Dettes représentées par des titres	292	-179
12. Dettes envers les entreprises du secteur bancaire	0	0
13. Autres dettes	309 263	392 774
14. Compte de régularisation – passif	-28	1
15. Différences de conversion	0	0
TOTAL	4 514 712	4 506 793

Les grands équilibres bilanciels du Groupe ont été maintenus sur l'année 2018.

Les fonds propres combinés du Groupe s'établissent à 829 millions d'euros au 31 décembre 2018, contre 813 millions d'euros au 31 décembre 2017. Ce niveau de fonds propres porte le ratio de solvabilité à 196 % au 31 décembre 2018.

Les placements du Groupe progressent de près de 2 % pour s'établir à 2,5 milliards d'euros en valeur comptable.

Comptes combinés hors CFA*

I Compte de résultat 2018

En milliers d'euros	Risques Assurance NON-VIE	Risques Assurance VIE	Autres activités	2018	2017
1. Primes émises	1 225 413	223 340		1 448 753	1 431 216
2. Variation des primes non acquises	0	0		0	0
3. Primes acquises	1 225 413	223 340		1 448 753	1 431 216
4. Produits d'exploitation bancaire				0	0
5. Chiffre d'affaires ou produits des autres activités			16 546	16 546	15 964
6. Autres produits d'exploitation	8 989	1 450	6 355	16 794	12 206
7. Comptes de transferts intersectoriels	0	-8 536	8 244	-292	-56
8. Produits financiers nets de charges	47 437	23 410	0	70 848	93 651
9. Total des produits d'exploitation courants	56 426	16 324	31 146	103 896	121 765
10. Charges des prestations d'assurance	-1 027 917	-176 070		-1 203 987	-1 205 591
11. Charges ou produits des cessions en réassurance	-15 313	-34 768		-50 081	-27 993
12. Charges d'exploitation bancaire				0	0
13. Charges des autres activités			-14 064	-14 064	-10 442
14. Charges de gestion	-207 223	-41 971	-10 099	-259 293	-279 688
15. Total des charges d'exploitation courantes	-1 250 452	-252 809	-24 162	-1 527 424	-1 523 714
16. RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION COURANTE	31 388	-13 146	6 983	25 225	29 267
17. Autres produits nets				-9 057	-8 757
18. Résultat exceptionnel				-6 050	-14 496
19. Impôts sur les résultats				90	1 123
20. RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES				10 207	7 137
21. Quote-part dans les résultats des entreprises mises en équivalence				-9	469
22. Dotation aux amortissements des écarts d'acquisition				0	0
23. RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ				10 199	7 606
24. Intérêts minoritaires				-7	-4
25. RÉSULTAT NET (part du Groupe)				10 192	7 603

 $^{^{\}star}$ Comptes combinés de KLESIA Assurances, hors congés de fin d'activité du transport.

KLESIA - Rapport d'activité 2018 51

Le chiffre d'affaires du Groupe KLESIA est en hausse de près de 19 millions d'euros et s'établit à 1,45 milliard d'euros.

L'année 2018 a été marquée par une production nouvelle de près de 120 millions d'euros. Cette performance commerciale confirme la pertinence du modèle affinitaire du Groupe, qui permet également d'afficher cette année encore un taux de résiliation nettement inférieur à la moyenne du marché. Le pôle mutualiste de KLESIA a confirmé sa forte contribution à l'activité du Groupe.

Le produit des investissements du Groupe est revenu à un niveau normalisé après une année 2017 marquée par des éléments non récurrents qui étaient notamment liés à la bonne tenue des marchés actions cette année-là.

Le Groupe a poursuivi en 2018 ses efforts de maîtrise des frais de fonctionnement tout en consentant des investissements destinés à préparer l'avenir et porter la transformation du Groupe. Ainsi, les frais de fonctionnement (retraités de ces investissements) sont conformes à la trajectoire pluriannuelle établie dans le cadre du plan de compétitivité, et affichent une baisse de près de 23 millions d'euros. Le taux des frais de fonctionnement rapportés au chiffre d'affaires affiche en 2018 une baisse de près de 2 points par rapport au niveau atteint en 2017 pour atteindre 21 %.

L'exercice 2018 se solde par un bénéfice de 10,2 millions d'euros, à comparer à un bénéfice de 7,6 millions d'euros en 2017.

KLESIA en chiffres clés

Assurance de personnes

1er

groupe de protection sociale en complémentaire santé de branche

de personnes couvertes en assurance de personnes

120 M€

d'affaires nouvelles en santé et prévoyance

1,8 Md€

de chiffre d'affaires en assurance de personnes **KLESIA Mutualité**

Union de Groupe Mutualiste (UGM) créée en 2017

500 M€

de chiffre d'affaires

1 M

de personnes protégées



I Retraites complémentaires

1,6 M de retraités



7,9 Md€

de cotisations complémentaires Agirc-Arrco



(retraite complémentaire, prévoyance, santé, congés de fin d'activité)

Un acteur de poids

300 000 entreprises clientes



20,6 M€

en actions sociales



196%

de ratio de solvabilité en assurance de personnes

Un ancrage territorial



O 23 implantations sur l'ensemble des régions

Île-de-France: Paris, Montreuil

Ouest: Caen, Nantes, Rennes, Rouen, Tours Sud-Ouest: Bayonne, Bordeaux, Cognac, Toulouse Nord-Est: Beauvais, Lille, Nancy, Strasbourg

Centre-Est: Clermont-Ferrand, Dijon, Lyon, Troyes, Valence

Sud-Est: Marseille, Montpellier, Nice.

La force d'un collectif

3 300



collaborateurs au service des clients du Groupe

6,9%

de salariés en situation de handicap



La version numérique de ce document a été réalisée conformément aux normes d'accessibilité pour les documents : Balisage des PDF selon le niveau AA des WCAG 2.1, du RGAA 3.0 et 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

