L'action continue

#intérêt général

KLESIA
@klesia

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 & conférences de la semaine, rendez-vous sur le site de LADAPT soutenu par KLESIA http://ow.ly/p9Qj50jHyGY #SEEPH2018

11 déc. 2018

KLESIA
14 Février, 16h00 ·

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

Santé, retraite, prévoyance

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.

À

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 non-recouvrement 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.

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.

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.

Engagements RSE

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).

Le 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 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'Aix-en-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.

Chiffres clés 2018

KLESIA en chiffres clés

Assurance de personnes

1er
groupe de protection sociale
en complémentaire santé de branche

3 M
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

Retraites complémentaires

1,6 M
de retraités

7,9 Md€
de cotisations complémentaires
Agirc-Arrco

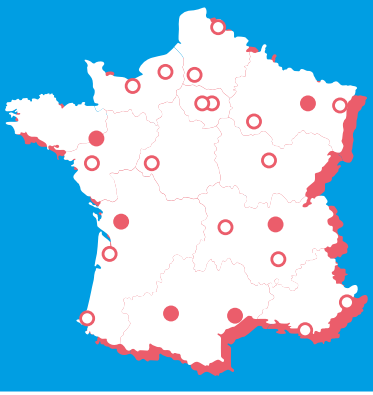
9,7 Md€
de chiffre d'affaires
(retraite complémentaire, prévoyance, santé, congés de fin d'activité)

Un acteur de poids

300 000
entreprises clientes

40 M€
en actions sociales

Un ancrage territorial



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.

196 %
de ratio de solvabilité en assurance de personnes

La force d'un collectif

3 300
collaborateurs au service des clients du Groupe

6,9 %
de salariés en situation de handicap

@Klesia

AMKlesia

Klesia

Groupe Klesia

000.498/19 - PHOTOS : AUGUSTIN DETIENNE-GETTY IMAGES

KLÉSIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES

4, rue Georges Picquart 75017 PARIS - **klesia.fr**