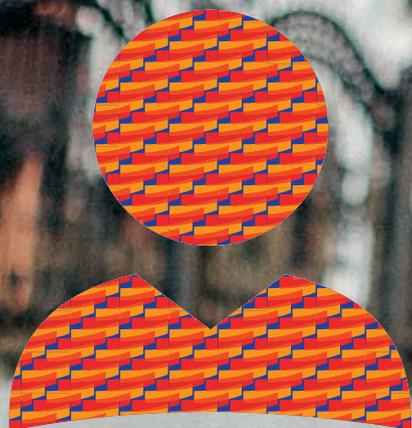


KLÉSIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES



Rapport d'activité
et de
développement durable

2019



À CHAQUE DÉCISION QUI ENGAGE KLESIA, NOUS GARDONS À L'ESPRIT
NOTRE RÔLE D'ASSUREUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL QUE LES ÉQUIPES
DU GROUPE FONT VIVRE AU QUOTIDIEN.

“

*Être assureur d'intérêt
général, c'est garantir
un avenir serein et
contribuer à la qualité
de vie pour tous.*

”



6

Être assureur d'intérêt général...

MESSAGE DES PRÉSIDENTS	8
INTERVIEW DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	10
NOTRE PLAN STRATÉGIQUE AMBITION KLESIA	12
Croissance 2021 : une ambition en marche	12
Collectif & management : centré sur l'humain !	14
Partager l'Intérêt Général	16
Compétitivité : 3 actions clés pour rester maître de notre destin	18

20

... c'est garantir un avenir serein...

UNE RELATION DE CONFIANCE CONSTRUITE DANS LA DURÉE	22
Nos métiers : la Retraite complémentaire, une expertise valorisée	22
Nos métiers : Santé, Prévoyance et Action sociale	24
Un partenariat avec une sportive handisport de haut niveau	25
Sécurité et conformité au cœur de nos processus	26
Une connaissance fine de nos clients	28

32

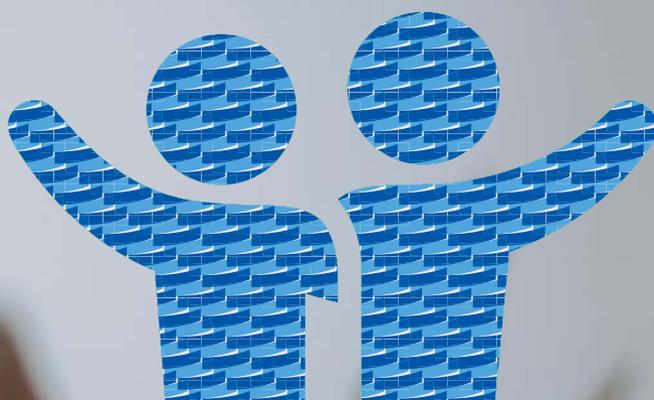
... et contribuer à la qualité de vie pour tous.

En proposant des services innovants adaptés à nos clients	34
En étant toujours à l'écoute de nos clients en situation de fragilité	36
En accompagnant la transformation humaine de KLESIA	40
Grâce à de nouvelles façons de travailler	41
En favorisant un recrutement dynamique	42
En menant des actions en faveur de la qualité de vie au travail	43
En agissant en faveur de la Diversité	44
Grâce à l'engagement des collaborateurs du Groupe	45
En identifiant les problématiques de la société d'aujourd'hui et en anticipant celles de demain	46
En recherchant des solutions pour garantir un avenir serein	47
En soutenant l'économie et les associations locales pour une société plus juste	48
En restant un acteur économique responsable et engagé	50
En agissant au service de l'intérêt général grâce à la préservation de notre environnement	51

52

KLESIA avance.

LE COMITÉ EXÉCUTIF EN MODE CONNECTÉ	54
LES ENTITÉS DU GROUPE	56
BILAN 2019	58
LES CHIFFRES CLÉS	62



Être assureur d'intérêt général...

ÊTRE

*Ce que nous faisons et qui nous distingue.
Être, c'est être singulier et utile.*

ASSUREUR

*Nous protégeons nos clients en matière de santé, retraite
et prévoyance, et nous les accompagnons chaque jour.*

D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

*Nous ne rémunérons aucun actionnaire.
Paritaire, mutualiste et acteur engagé dans l'économie
sociale et solidaire, nous sommes animés par les valeurs
de responsabilité, de solidarité et d'humanisme.*



MESSAGE DES PRÉSIDENTS



ACTEUR MAJEUR DE LA PROTECTION SOCIALE ET DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

KLESIA est devenu et reste un des acteurs majeurs de la protection sociale. Nous continuons à faire vivre une gouvernance paritaire et mutualiste agile et dynamique, à même de gérer les évolutions et contraintes nouvelles que connaît notre environnement. Et ceci est particulièrement prégnant dans le contexte difficile qui suit la crise sanitaire du Coronavirus.

En 2019, KLESIA a une nouvelle fois mobilisé ses forces afin de se mettre en conformité avec les nouvelles normes telles le 100 % santé, la lisibilité des contrats en Assurance de Personnes, le Prélèvement à la Source et la Fusion des régimes Agirc-Arrco en retraite. Tous ces événements amènent notre Groupe à s'adapter, en confortant nos valeurs de solidarité, d'humanisme et de partage.

Cette adaptation est indispensable pour que KLESIA se développe et reste maître de son destin. Elle s'inscrit dans la ligne du plan stratégique Ambition KLESIA qui court jusqu'en 2021. Ainsi, en 2019 - à mi-parcours de notre plan - nous sommes fiers d'avoir atteints ou dépassé nos objectifs intermédiaires notamment en matière de développement.

De plus, la fin d'année a vu aboutir un accord avec Generali, partenaire historique de notre Groupe. Cet accord va renforcer nos moyens pour nous développer afin de rentrer dans le top 5 des assureurs de personnes.

Michel Seyt,
Vice-Président de l'Association Sommitale



Pendant les mois de confinement, lors de la crise du Covid-19 et de l'arrêt de l'activité de la plupart des entreprises, KLESIA a su adapter rapidement ses processus. La réactivité de notre réponse aux Entreprises et Particuliers et la mobilisation de nos collaborateurs et de nos administrateurs a permis de gérer au mieux cette crise nationale, de servir les retraites et les rentes et de répondre à des situations sociales difficiles. KLESIA a ainsi aidé à hauteur de 76 millions d'euros, en prestations supra contractuelles, ses clients Branches, Entreprises et Salariés.

À chaque décision qui engage KLESIA, nous gardons à l'esprit notre rôle d'assureur d'intérêt général que les équipes du Groupe font vivre au quotidien. Il nous est apparu important de donner du sens à notre travail et à celui de nos salariés, de nous différencier auprès des prospects et de fidéliser nos clients. Pour cela, les Conseils d'administration ont inscrit dans nos statuts une raison d'être et une mission : « Être un assureur d'intérêt général, c'est garantir un avenir serein et contribuer à la qualité de vie pour tous. »

2020 VA S'INSCRIRE DANS LA CONTINUITÉ DE TOUTES CES ACTIONS. KLESIA DOIT, ET VA POURSUIVRE, SA TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE ET POLITIQUE, CONSOLIDER SES PARTENARIATS ACTUELS POUR CONFORTER SES VALEURS D'ASSUREUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DANS UN MONDE DONT NOUS SAVONS DÉJÀ QU'IL NE RESSEMBLERA PLUS AU MONDE D'AVANT L'ARRIVÉE DU CORONAVIRUS.

INTERVIEW

DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

“

Nos conseils d'administration ont décidé de doter notre Groupe d'une raison d'être : « Garantir un avenir serein et contribuer à la qualité de vie pour tous ».

”

ÊTRE ASSUREUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

10

QUELS ONT ÉTÉ LES ENJEUX DE KLESIA EN 2019 ?

CSB : Depuis bientôt 8 ans que notre Groupe existe, nous avons su nous imposer, au fil des ans, comme un acteur incontournable de la protection sociale, et avons su relever les défis qui se sont présentés à nous.

En 2019, le Groupe est à mi-chemin de son plan stratégique Ambition KLESIA. Ce dernier contient quatre piliers : Croissance 2021, Collectif & Management, Compétitivité, et Intérêt Général. Dans chacun de ces domaines, nos objectifs intermédiaires ont été atteints, voire dépassés en ce qui concerne nos objectifs commerciaux, tant en conquête qu'en fidélisation.

En parallèle, des travaux de refonte de notre offre, de rationalisation de nos espaces de travail, de simplification de nos *process* et de transformation de la culture de notre entreprise ont été menés. Toutes ces actions ont pour objectif de rendre KLESIA toujours plus compétitif, afin de mieux servir nos clients.

LE MOUVEMENT DE CONCENTRATION DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE DE PERSONNES SE POURSUIT. QUELLE EST LA STRATÉGIE DE KLESIA DANS CE DOMAINE ?

La volonté de nos conseils d'administration est de permettre à KLESIA de rester maître de son destin dans le temps. Le groupe a, en effet, une expertise dans le domaine de l'Assurance de personnes des branches professionnelles, qui lui permet de proposer une offre singulière dans un marché ultra-compétitif. Pour en assurer la pérennité, nous avons conclu un accord de réassurance et de développement avec un partenaire historique de notre entreprise, le groupe Generali. Cet accord va nous permettre d'avoir les moyens de continuer à nous développer en alliant l'expertise d'un acteur de l'économie sociale et solidaire et la force d'un grand groupe international.

EN 2019, LA RETRAITE A-T-ELLE AUSSI ÉTÉ AU CŒUR DES ENJEUX DE KLESIA ?

Nous travaillons depuis quelques années de plus en plus en inter GPS et en inter régimes. Nous devons nous préparer à ces évolutions nouvelles, qui s'inscrivent dans le temps mais dont les termes ne sont pas encore finalisés sur le plan législatif et réglementaire.

Ces évolutions ne sont pas nouvelles pour KLESIA, qui a toujours su s'adapter aux réformes de la Retraite et de l'Assurance de personnes en distinguant de plus en plus ces deux activités (l'une de plus en plus communautaire et l'autre de plus en plus concurrentielle). Nous avons évolué pour rendre un meilleur service à nos clients actifs et à nos retraités.

Nous devons poursuivre nos actions inter GPS et inter régimes en Retraite, et continuer nos travaux de spécialisation entamés cette année sur nos sites de gestion en Retraite ou en Assurance de personnes, qui ont nécessité que certains collaborateurs du Groupe changent de métier.

QUELLES SONT VOS PRIORITÉS POUR 2020 ?

2020 sera une année à part. En effet, la crise du Covid-19 va forcément avoir des impacts sur l'organisation de notre travail, sur les attentes de nos clients et sur notre société en général. En 2019, nos conseils d'administration ont décidé, dans le cadre de la loi PACTE, de doter notre Groupe d'une raison d'être, « **Garantir un avenir serein et contribuer à la qualité de vie pour tous** », et d'une mission, « **Protéger en apportant des solutions de prévention, d'Assurance de personnes et de services simples, innovantes, solidaires et durables, adaptées à vos besoins et à ceux de vos proches, tout au long de la vie** ». Cette crise démontre, s'il en était besoin, que ces sujets sont plus que jamais d'actualité. Ils guideront d'ailleurs la transformation à venir de KLESIA.

Pour ce faire, nous devons accélérer nos actions de simplification, notamment grâce aux outils informatiques, renforcer la formation de nos collaborateurs, pour leur permettre de s'adapter aux nouveaux modes organisationnels, et innover tant en matière d'offre qu'en matière d'action sociale, pour être au plus près des attentes de nos clients.

Depuis la création de KLESIA, nous ne cessons de nous adapter. Cette crise sans précédent a surtout prouvé que l'ensemble des collaborateurs du Groupe étaient engagés et solidaires. Je ne peux qu'en éprouver une très grande fierté et confirme que les actions que nous réalisons autour de notre raison d'être sont le chemin à suivre.

NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

AMBITION KLESIA

AMBITION KLESIA, NOTRE PLAN STRATÉGIQUE, REPOSE SUR QUATRE PILIERS : CROISSANCE 2021, COMPÉTITIVITÉ, COLLECTIF & MANAGEMENT, ET INTÉRÊT GÉNÉRAL. IL A ÉTÉ CONSTRUIT POUR ACCÉLÉRER NOTRE TRANSFORMATION, AFIN DE RESTER MAÎTRE DE NOTRE DESTIN ET CONTINUER À EXERCER NOTRE MÉTIER D'ASSUREUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL.

I CROISSANCE 2021 : une ambition en marche

Afin d'assurer la pérennité du Groupe dans un contexte toujours plus concurrentiel, nous poursuivons notre développement multiprofessionnel, notamment auprès des secteurs pour lesquels notre positionnement est historiquement reconnu. Nous avons également pour ambition d'augmenter fortement nos parts de marché, afin de rester maître de notre destin.

DES OBJECTIFS DÉPASSÉS !

Forts de réseaux de distribution dynamiques, nous avons dépassé les objectifs de notre plan stratégique, avec 180 millions d'euros de production commerciale. Dotées de nouveaux outils (de pilotage, de suivi, de contacts, application dédiée...), nos équipes commerciales internes ont notamment augmenté nos parts de marché dans les secteurs pour lesquels notre positionnement est historiquement reconnu (Tourisme et commerces de proximité, Santé, Transports, Conseils et services, et Défense et industries de haute technologie), avec plus de 45 millions d'euros de production commerciale cette année.

Les équipes Grands comptes et Grand courtage ont dépassé leurs objectifs, avec plus de 87 millions d'euros de production commerciale et de belles réussites avec l'arrivée de 40 nouveaux clients, dont Deloitte, référence de notre secteur affinitaire Conseil et services au sein de la branche Syntec.

UNE PRÉSENCE SUR TOUT LE TERRITOIRE

Notre réseau direct s'est également réorganisé, afin d'être en proximité avec nos clients sur tout l'Hexagone. KLESIA s'appuie également sur un réseau de près de 2 000 prescripteurs et partenaires (CNP, LFAC...), afin d'assurer le maillage territorial. En 2020, les experts-comptables bénéficieront d'un extranet dédié, afin de faciliter leur rôle de conseiller auprès de leurs entreprises clientes.

Notre équipe Grands comptes et Grand courtage a multiplié les événements et contacts auprès des courtiers, afin d'accélérer notre transformation tant en amplifiant notre croissance qu'en veillant à notre rentabilité. En 2020, ces rendez-vous seront l'occasion de promouvoir les offres de services et de prévention auprès de l'ensemble des courtiers et des grands comptes en portefeuille.



DÉPLOYER UN PÔLE MUTUALISTE D'EXCELLENCE

KLESIA Mut' est le pôle mutualiste du Groupe KLESIA, qui a été rejoint, au 1^{er} janvier 2020, par la Mutuelle MCDéf. KLESIA Mut' contribue au pilier Croissance 2021 et représente aujourd'hui près d'un tiers du chiffre d'affaires en Assurance de personnes du Groupe.

DES OFFRES ADAPTÉES À NOS CLIENTS

Afin d'atteindre notre objectif en 2019, de nouveaux produits ont été commercialisés en vente directe sur notre site Internet pour couvrir les risques Blessures accidentelles et Indemnités hospitalières. Nous avons ainsi augmenté de 45 % notre production sur l'année 2019.

**KLESIA
BLESSURES
ACCIDENTELLES**

Parce que vous ne pouvez pas tout anticiper, nous assurons **VOTRE TRANQUILLITÉ**

KLESIA
PROTECTION ET RENNOUVELLEMENT SOCIALES

**KLESIA
INDEMNITÉS
HOSPITALIÈRES**

Pour que **VOTRE RÉTABLISSEMENT** soit votre principale préoccupation

KLESIA
PROTECTION ET RENNOUVELLEMENT SOCIALES

COLLECTIF & MANAGEMENT : centré sur l'humain !

Le pilier Collectif & Management, engagé dans le plan stratégique Ambition KLESIA, impulse une nouvelle dynamique afin de favoriser l'accompagnement humain de la transformation. Nous avons pour objectif d'atteindre 75 % de personnes satisfaites de leur travail en 2021. Notre baromètre Grand Angle – qui mesure la satisfaction et l'engagement des collaborateurs –, réalisé en juin 2019, nous indique que nous sommes sur la bonne voie, avec 71 % de personnes satisfaites.

POURUIVRE L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES

En tant qu'entreprise de services, la valeur de notre Groupe repose sur les hommes et les femmes qui le composent. L'année 2019 a été marquée par l'intensification de notre transformation et de l'évolution de notre culture d'entreprise, afin de nous préparer ensemble aux défis à venir.

TOUJOURS PLACER LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

Des actions ont été menées selon quatre axes principaux : renforcer une culture d'entreprise résolument orientée client, attirer et fidéliser les talents, accompagner l'évolution de nos métiers, et articuler le dialogue social. Ces actions ont gagné en visibilité tant en interne qu'à l'externe, grâce à une communication renforcée et aux résultats obtenus.

SOUTENIR LES TRANSFORMATIONS DU GROUPE

2019 a permis l'aboutissement de la spécialisation Retraite et Assurance de personnes de nos sites. Des formations et un accompagnement spécifiques ont été mis en place pour les managers et chacun des collaborateurs concernés par une mobilité.

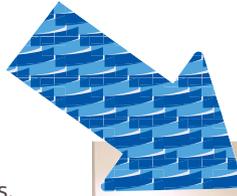
La spécialisation des sites



KLESIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES

 **RETRAITE**

 **ASSURANCE DE PERSONNES**



ATTIRER LES JEUNES TALENTS

Nous souhaitons attirer et fidéliser les talents. Aussi, afin de trouver les talents de demain, nous avons renforcé nos actions auprès des écoles. Notre présence sur les salons et événements étudiants s'est également renforcée, avec la création d'un réseau d'ambassadeurs représentant nos différents métiers. En parallèle, notre politique de recrutement d'alternants s'est digitalisée et intensifiée, afin de faire découvrir nos métiers et offrir à ces jeunes une expérience professionnelle riche.



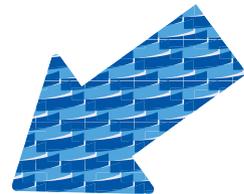
Notre réseau d'ambassadeurs est fort de 25 collaborateurs, représentant l'ensemble de nos métiers.



AUX CÔTÉS DES COLLABORATEURS POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES...

Afin d'accompagner l'évolution des métiers et le développement des compétences de nos collaborateurs, nous avons fait évoluer notre portail de formation FORMAPULSE pour le rendre plus simple et accessible à tous avec des formations en lien avec nos métiers et nos obligations réglementaires (lutte anti-blanchiment...). De plus, depuis l'automne 2019, une nouvelle application de *micro learning*, K'PULSE, est ouverte à tous pour continuer à enrichir nos pratiques et compétences.

Notre offre dématérialisée représente aujourd'hui 20 % de notre plan de développement des compétences, avec un objectif à plus de 30 % pour fin 2020. Nous souhaitons, enfin, poursuivre la digitalisation de nos processus RH, tant en matière de recrutement que de formations, avec, à terme, l'ensemble de notre offre formation gérée en ligne.



... ET LES PARTAGER

KLESIA a rejoint le collectif « Ligue des Compagnies Actrices du Changement », afin de soutenir des entrepreneurs sociaux innovants en matière de « bien-vieillir ». Nous avons choisi de soutenir six autoentrepreneurs. Des managers KLESIA mettent ainsi, avec le soutien de l'entreprise, leurs compétences et savoir-faire au service des projets retenus.



82 %

des Français estiment que se préoccuper de l'intérêt général fait partie du rôle d'une entreprise (baromètre 2020 Viavoice pour KLESIA).

I Partager l'INTÉRÊT GÉNÉRAL

En 2019, nous avons mis en œuvre notre politique d'Intérêt Général. Elle ancre notre engagement en tant qu'assureur d'Intérêt Général, valorise nos actions différenciantes et mobilise les collaborateurs autour du sens de leurs missions.

UN TRAVAIL D'ÉQUIPE POUR CONSTRUIRE DEMAIN

Notre Groupe a monté une équipe pluridisciplinaire pour structurer et outiller notre démarche d'Intérêt Général. Elle regroupe les directions de l'Action sociale, des Ressources humaines, des Branches professionnelles, et de la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE). Les autres activités – cœur de métier ou support – sont également parties prenantes de notre démarche. Plusieurs chantiers complémentaires ont ainsi été mis en œuvre.

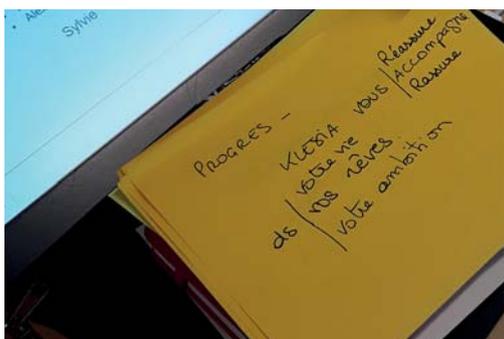
STRUCTURATION ET COMMUNICATION

Une étude qualitative et quantitative a été menée, en 2019, auprès de nos administrateurs, d'un panel de collaborateurs et de clients, pour identifier et/ou confirmer les territoires de légitimité de KLESIA en matière d'intérêt général. Les résultats ont permis d'alimenter la réflexion de nos administrateurs, qui ont ainsi pu définir la mission et la raison d'être de notre Groupe.

Avec l'arrivée de la loi PACTE (plan d'action pour la croissance et transformation des entreprises), nous avons souhaité inscrire dans nos statuts notre mission et notre raison d'être. Pour permettre un meilleur suivi de notre action, nous avons défini et déployé des indicateurs élaborés autour de quatre thématiques : solidarité, simplicité, innovation et durabilité. Nous avons défini nos objectifs et les indicateurs de pilotage associés. Son suivi est réalisé au sein de la commission d'intérêt général, qui s'assure du respect de la mission que nous nous sommes fixée.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

Lancée il y a de nombreuses années, la démarche de responsabilité sociétale de KLESIA fait partie intégrante de notre politique d'Intérêt Général. De nouveaux engagements, retenus pour trois ans, ont été validés par nos conseils d'administration en 2019.



DÉJÀ DES ACTIONS EMBLÉMATIQUES EN 2019

KLESIA s'est associé à Make.org en devenant partenaire fondateur de deux consultations citoyennes : l'une sur la prise en charge des aînés et l'autre sur l'inclusion des personnes handicapées. Les collaborateurs de KLESIA ont contribué aux 18 300 propositions et 1,7 million de votes recueillis par la plateforme Make.org.

Dans le cadre des actions de la Fédération Agirc-Arrco en faveur des aidants, un ambitieux programme a été mis en place. KLESIA a été choisi pour piloter le projet et déployer le programme. L'espace aidants et le bus aidants, ainsi que Ma Boussole – solution digitalisée centralisant les informations attendues par les aidants – sont en cours d'expérimentation pour le compte de la Fédération.

Enfin, nous avons structuré et identifié une offre de services de prévention et d'action sociale qui sera proposée prochainement au sein de notre Mutuelle de la Communauté Défense de Livre III.

“

*Nous veillons à offrir des services
qui soulagent les aidants
au quotidien. Ma Boussole
est l'un d'entre eux.*

”

COMPÉTITIVITÉ : 3 actions clés pour rester maître de notre destin

1

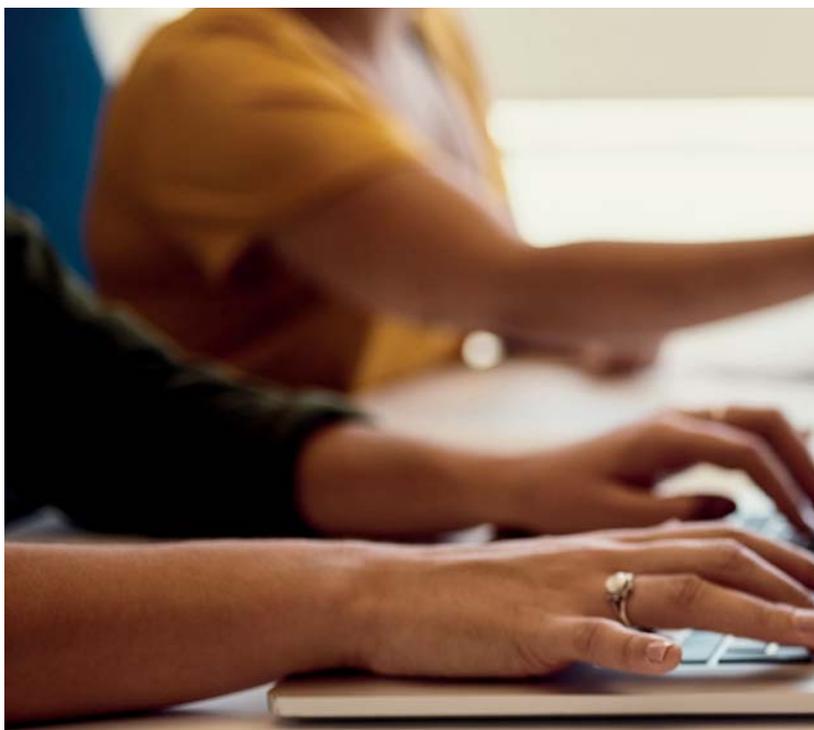
POURSUIVRE LA DYNAMIQUE DE RÉDUCTION DES FRAIS

Afin d'accompagner le développement de notre Groupe, d'être plus compétitifs vis-à-vis de nos concurrents et d'assurer à KLESIA la pleine maîtrise de son destin, nous avons pour ambition de diminuer nos frais généraux, afin d'atteindre 18 % à horizon 2021.

LANCER DES PROGRAMMES TRANSVERSES DANS L'ENTREPRISE

Le pilier « Compétitivité » de notre plan stratégique doit permettre à KLESIA de repenser son modèle opérationnel au regard des ambitions du Groupe tout en mettant en place une démarche d'efficacité opérationnelle continue pour répondre aux attentes des clients.

Les enjeux ? Réduire les frais de fonctionnement en Assurance de personnes et respecter la trajectoire du plan d'économie de la Fédération Agirc-Arrco en Retraite. Grâce à des actions concrètes de rationalisation des activités au sein des directions (modernisation et simplification des outils informatiques, optimisation des activités...) ou d'optimisation de l'immobilier d'exploitation, achevées en 2019, une dynamique vertueuse a été lancée, qui a permis de respecter l'objectif de 45 millions d'euros d'économie.





2

RECENTER NOTRE ACTIVITÉ

La spécialisation des sites par domaine d'activité Retraite ou Assurance de personnes a contribué à cette dynamique de réduction des frais. Par ailleurs, en lien avec notre stratégie, une partie de l'activité liée au traitement des courriers Assurance de personnes et l'activité de gestion des prestations santé ont été externalisées. Les collaborateurs KLESIA ont été accompagnés dans leur mobilité par l'équipe Ressources humaines.

RENFORCER UN PARTENARIAT HISTORIQUE AVEC GENERALI

Afin d'accompagner notre plan de développement, nous avons souhaité renforcer notre capacité de réassurance. L'assemblée générale et le conseil d'administration de juin 2019 ont validé un accord de partenariat entre KLESIA et Generali. Ce partenariat renforce les relations historiques des deux groupes en Prévoyance et Santé, et s'inscrit dans la continuité des relations entre nos deux organismes.

Dans un marché en croissance continue, il permettra, notamment, d'améliorer le multi-équipement de nos clients respectifs, facteur de fidélisation.



3



... c'est garantir un avenir serein...

C'EST GARANTIR

Garantir, c'est un engagement de présence et de sécurité. C'est assurer la bonne, fidèle et immédiate exécution de ce qui a été prévu, choisi et souscrit dans les conditions préalablement définies. C'est assurer et entretenir une relation de confiance durable.

UN AVENIR SEREIN

En s'appuyant sur nos expertises, proposer des produits et des offres innovantes à nos clients en matière de santé, de prévoyance et de retraite, pour toujours être au plus près des entreprises et de leurs salariés.



UNE RELATION DE CONFIANCE CONSTRUITE DANS LA DURÉE

NOS MÉTIERS : la Retraite complémentaire, une expertise valorisée

Au travers de nos institutions KLESIA retraite Agirc-Arrco et Carcept – dédiée au transport –, nous gérons les retraites complémentaires des régimes devenus Agirc-Arrco au 1^{er} janvier 2019. Aujourd’hui, nous collectons les cotisations, calculons les points de retraite, procédons à l’analyse des dossiers de demande de retraite et payons les pensions pour le compte de la Fédération Agirc-Arrco. Alors que notre environnement connaît de profonds changements, notre rôle d’experts à même de conseiller et d’informer nos clients prend tout son sens.

DES SYNERGIES FORTES ENTRE LES ACTEURS DE LA PROTECTION SOCIALE

Les groupes de protection sociale ont intensifié les actions communes sur l’année 2019, afin d’apporter un service global à leurs clients. Ainsi, nous avons organisé des événements en « inter-groupes de protection sociale » au nom de la Retraite complémentaire à destination des entreprises, tels que les Journées de promotion de la retraite auprès des entreprises de Cognac, Montpellier et Toulouse. Dans un contexte de profonde transformation, notre Groupe a mobilisé les compétences de ses collaborateurs autour de sujets majeurs. Nos équipes informatiques, en lien avec les équipes de gestion et informatiques de l’Agirc-Arrco,

ont participé à des travaux communautaires. Ainsi, en 2019, KLESIA a été choisi pour piloter deux centres d’acquisition qui gèrent les courriers Retraite entrants pour l’ensemble des groupes de protection sociale. Les Rendez-vous de la retraite ont également été l’occasion de proposer de l’inter régime. Ils se sont déroulés sur tout le territoire en octobre 2019, et étaient portés par l’ensemble des institutions de retraite complémentaire. Des rendez-vous communs avec des conseillers retraite complémentaire et ceux de la Caisse nationale d’assurance vieillesse, notamment dans les Centres d’information et de conseils aux salariés (Cicas), ont été proposés. C’est l’une des actions concrètes qui incarnent la dynamique des collaborations entre les différents régimes de retraite.



Les Journées de promotion de la Retraite se sont déroulées dans tout l’Hexagone. Ici, à Cognac.



RENDRE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE PLUS LISIBLE

La fusion des régimes Agirc et Arrco au 1^{er} janvier 2019, et donc de nos institutions de retraite, ainsi que la mise en œuvre de solutions dématérialisées comme la demande de retraite unique accessible en ligne permettent de rendre la retraite plus lisible et de simplifier les démarches administratives de nos clients.



Les Rendez-vous de la retraite permettent aux futurs retraités de faire un point avec un conseiller.

ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS

Pour nos allocataires, l'année 2019 a été marquée par l'entrée en vigueur du prélèvement à la source et de nouveaux taux concernant la contribution sociale généralisée. À toutes ces étapes, nous avons veillé à accompagner nos clients pour leur permettre de bien appréhender ces changements.

Nos clients entreprises ont également été accompagnés, notamment pour leurs déclarations DSN, avec des échanges de plus en plus fluides et la dématérialisation de leurs règlements, qui dépasse les attentes Agirc-Arrco avec 98,6 % de paiements dématérialisés pour notre Groupe.

S'appuyant sur ces changements, et grâce à la mobilisation de l'ensemble de ses collaborateurs, KLESIA affiche un haut niveau de qualité en matière de service retraite tant pour les entreprises que pour les particuliers.

De nouveaux changements ont été engagés. La loi de financement de la Sécurité sociale pour 2020 organise le transfert du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire vers l'Acoss au 1^{er} janvier 2022.

Ce transfert impactera significativement nos activités à partir de 2022.

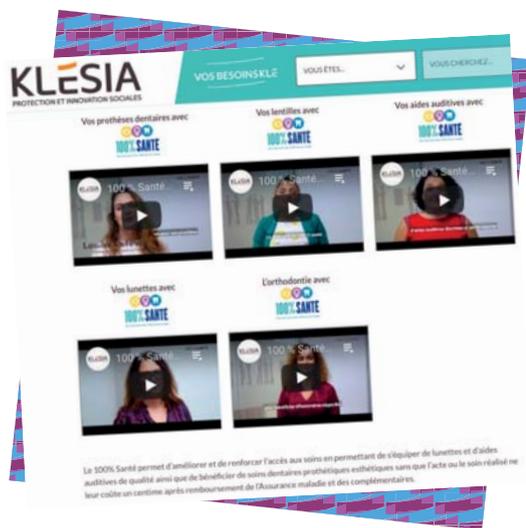
Nous avons, pour nous y préparer, amorcé des travaux depuis fin 2019 sur les dimensions système d'information, organisation, processus et bien sûr ressources humaines.

NOS MÉTIERS : Santé, Prévoyance et Action sociale

Nous accompagnons nos clients à chaque étape de leur vie en proposant des garanties en santé et prévoyance, afin de leur assurer, ainsi qu'à leurs proches, une protection sociale de qualité adaptée à leurs besoins.

UNE RÉGLEMENTATION QUI ÉVOLUE

Au 1^{er} janvier 2020, l'ensemble de nos contrats santé intégraient le 100 % santé, qui permet un reste à charge zéro sur certains actes en optique, dentaire et audioprothèses.



UNE DÉMATÉRIALISATION QUI S'ACCENTUE

Par ailleurs, dans un souci de cohérence avec notre engagement RSE, nous simplifions la relation clients en dématérialisant de plus en plus nos échanges grâce à la refonte de nos espaces clients. Ainsi, il est désormais possible de souscrire, de s'affilier en ligne et de mettre à disposition des cartes de tiers payant en format dématérialisé. En parallèle, des travaux ont été menés par nos équipes informatiques afin de mettre en place une gestion électronique des courriers et dossiers dédiée au domaine Assurance de personnes.

L'ACTION SOCIALE : PLUS QUE JAMAIS AUX CÔTÉS DES PLUS FRAGILES

Nous avons alloué, en 2019, un budget global de 40 millions d'euros pour soutenir les personnes fragilisées grâce à des actions (individuelles et collectives) menées tant auprès des retraités que des salariés en entreprise. Nous sommes également engagés, aux côtés de la Fédération Agirc-Arrco, dans des chantiers communautaires sur le thème de l'information et de l'accompagnement des aidants. Cela s'est traduit par un programme majeur destiné à accueillir et informer les aidants, complété par Ma Boussole, dispositif digitalisé de solutions pour les aidants, un Espace et un Bus Aidants. KLESIA a été choisi par l'Agirc-Arrco comme pilote de la conception des services au déploiement.

Nous avons réalisé des tutoriels et un guide, disponibles en ligne, pour permettre à nos clients et prospects de mieux comprendre cette réforme. Pour répondre aux recommandations en matière de lisibilité des contrats, nos propositions ont été coconstruites avec nos clients lors d'ateliers collaboratifs et ont débouché sur des simplifications d'intitulés des principaux postes de garanties et des remboursements avec des exemples concrets de nos remboursements sur des actes clés de santé.

40 millions d'euros
consacrés à l'Action sociale

Un partenariat avec une sportive handisport de haut niveau

Nous nous engageons pour les cinq prochaines années (2019-2024) auprès de Manon Genest, championne d'athlétisme handisport. Nous souhaitons nous appuyer sur son parcours exemplaire pour poursuivre et faire vivre, au sein de l'entreprise, nos cinq principes d'actions : servir le client, innover grâce à la contrainte, faire confiance, oser la différence et développer la performance collective.

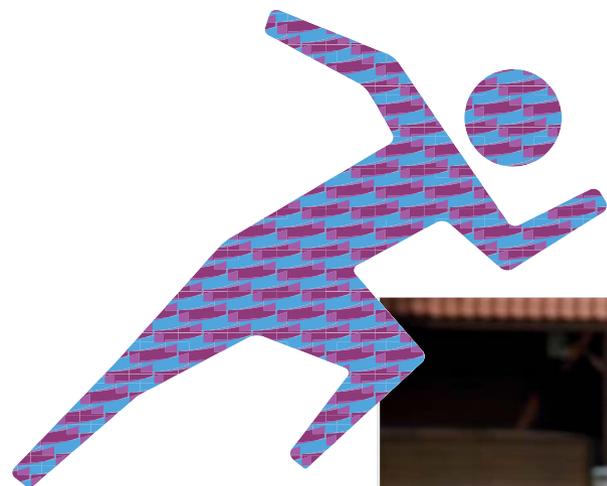
POUR INCARNER NOS PRINCIPES D' ACTIONS

Ainsi, en 2019, Manon est venue partager avec nos managers ses valeurs et son enthousiasme lors de notre Convention annuelle. Elle a présenté aux équipes son parcours, de son accident qui l'a handicapée à vie à ses premiers succès sportifs : double championne de France sur 400 m et 200 m, double vice-championne d'Europe sur 400 m et 200 m, et enfin Etoile du sport 2019, titre qui la consacre « espoir sportif de demain ». Sa détermination et ses succès ont immédiatement séduit nos équipes.

POUR VIVRE ET PARTAGER DES ÉVÉNEMENTS EN COMMUN

Nous nous sommes mobilisés à ses côtés lors d'une course inter-entreprises solidaire et inclusive, « Course ensemble », le 15 septembre 2019 à Meudon, qui fédère dans un même élan sportif les personnes valides et en situation de handicap.

De plus, l'ensemble des collaborateurs partage, au travers de pastilles vidéo, le parcours sportif et professionnel de Manon Genest. Ainsi, nous avons suivi ses succès lors des championnats du monde de para-athlétisme de Dubaï, qui lui ont permis d'être sélectionnée pour les Jeux paralympiques de Tokyo. Et nous avons partagé son attitude positive durant le confinement et l'annonce du report des Jeux. Cette année supplémentaire va lui permettre de parfaire sa technique, avec pour objectif de remporter une médaille aux Jeux, qui sont reportés en 2021.





■ Sécurité et conformité au cœur de nos processus

PROTÉGER LES DONNÉES DE NOS CLIENTS

Depuis l'entrée en vigueur du règlement général sur la protection des données (RGPD), nous veillons à ce que tous nos processus demeurent conformes en les actualisant au fil des évolutions réglementaires ou de nos choix stratégiques. En 2020, les équipes poursuivent cette dynamique opérationnelle afin d'assurer à nos clients, partenaires et fournisseurs que leurs données sont protégées. Et ce, tant en Retraite qu'en Assurance de personnes.

CONSEILLER LES ENTREPRISES

La directive sur la distribution d'assurances (DDA) renforce les règles de protection des consommateurs en matière de distribution de produits d'assurance. Transparence sur les produits et les rémunérations, information du client, devoir de conseil, prévention des conflits d'intérêts et formation des équipes sont au cœur de ce texte. Nos équipes interviennent dans ce contexte afin de toujours mieux conseiller nos clients dans la mise en œuvre de leur protection sociale.

SÉCURISER NOS SYSTÈMES D'INFORMATION

Dans le cadre de la sécurisation de notre activité, nous procédons – au minimum annuellement – à des tests de nos outils en Retraite et en Assurance de personnes. Un scénario 2019 intégrait une cyberattaque afin de nous assurer que nous étions en mesure de protéger les données et poursuivre l'activité. Par ailleurs, nous avons mené une campagne de sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de sécurité en interne et mis en place un centre opérationnel de surveillance des activités, pour détecter et éviter les actes de malveillance internes et externes 24h/24 et 7j/7.

RENFORCER NOTRE SURVEILLANCE

Depuis l'entrée en vigueur de Solvabilité 2, en 2016, les assureurs ont un devoir de surveillance de leurs prestataires, et notamment ceux jugés critiques. Ceci afin que ni le client ni l'entreprise n'encourent de risques. En 2019, nous avons renforcé nos processus de surveillance des sous-traitants. Nous garantissons ainsi la qualité des prestations que nous sous-traitons pour nos clients et nous maîtrisons mieux les risques qui engagent notre responsabilité.

GARANTIR LA CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Se préparer et s'entraîner à la gestion de crise revient à « préparer la guerre en temps de paix ». Ainsi, nous poursuivons constamment les travaux qui nous permettent d'assurer à nos clients et à nos collaborateurs la continuité de nos activités, sans dégradation en cas de sinistre matériel ou informatique. Nous avons mis en place des processus qui garantissent à chacun l'accès à ses prestations (retraite, santé et prévoyance) et la garantie du calcul des droits pour la retraite, quelle que soit la situation. KLESIA anticipe les crises éventuelles en testant périodiquement ses ressources matérielles et la réactivité de ses équipes. Ainsi, les travaux menés en matière de gestion de crise ont permis de gérer au mieux la période de grève de décembre 2019 et celle du Covid-19.

GÉRER LA CRISE DU COVID-19 ENTRE PERFORMANCE ET SOLIDARITÉ

KLESIA a mis en place, face à la pandémie de Covid-19, une cellule de crise dès fin janvier 2020 pour garantir le maintien de l'activité du Groupe grâce à des actions tournées vers ses collaborateurs, ses secteurs affinitaires et ses clients. Dès fin janvier, KLESIA a commandé des masques chirurgicaux et FFP2 en grande quantité, identifié les acteurs/processus clés de l'entreprise et établi les procédures pour déployer le travail à distance. Ainsi, au premier jour du confinement, 2 500 collaborateurs étaient en mesure de travailler à distance. Des collaborateurs ont pu se rendre sur site (courrier, base images...) dans des conditions de sécurité sanitaire maximales. Nous avons, sur la durée de la crise, recherché constamment des solutions pour apporter soutien et réponses sur mesure aux entreprises et aux salariés, et maintenu une relation clients adaptée pour tous grâce, notamment, à nos plateformes téléphoniques et à des campagnes d'information. Enfin, nous avons mis en place un dispositif de soutien à nos clients fragilisés organisé autour de notre Action sociale.

Afin de participer à l'effort collectif national et de faire face à la crise épidémique du Covid-19, KLESIA a fait don de 100 000 masques FFP2 et chirurgicaux à l'État français via les agences régionales de santé et les hôpitaux.



Une connaissance fine de nos clients

KLESIA s'illustre depuis son origine comme partenaire privilégié de secteurs clés de l'économie française : Transport, Tourisme et commerces de proximité, Métiers de la santé, Conseils et services, et enfin Défense et industries de haute technologie.

MÉTIERS DE LA SANTÉ

Les métiers de la santé – dans leur diversité – nous font confiance depuis de nombreuses années.

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

Nous assurons la santé des salariés de ce secteur au travers d'une convention de partenariat renouvelée en janvier 2019. Durant le Covid-19, nous avons pris en charge les arrêts de travail dérogatoires (3 millions d'euros) des salariés de ce secteur.

INDUSTRIE PHARMACEUTIQUE

Afin d'élargir le dispositif commercial et l'offre de services mis à la disposition des entreprises et des salariés, les partenaires sociaux de la branche ont décidé de faire intervenir un nouvel acteur, KLESIA Prévoyance, en qualité de réassureur. APGIS, AXA France Vie et KLESIA Prévoyance vont ainsi mettre en œuvre, en 2020, un nouveau dispositif commercial et de nouveaux services au bénéfice des salariés de l'industrie pharmaceutique.

NÉGOCE EN FOURNITURES DENTAIRES

Dans le cadre du Haut Degré de Solidarité, KLESIA a proposé un service de soutien personnalisé aux salariés et à leurs ayants droit atteints d'une maladie grave, afin de déployer des actions concrètes d'accompagnement auprès des personnes les plus fragilisées.

PHARMACIE D'OFFICINE

Avec des offres innovantes, nous restons *leaders* dans la pharmacie d'officine. Dans le cadre de nos actions d'intérêt général, nous avons offert aux salariés des officines l'accès à la vaccination antigrippale – sur site – afin de les protéger, ainsi que leurs clients les plus fragiles. Dès 2020, des services dématérialisés (*Smart* carte – carte de tiers payant dématérialisée) ont été mis en place au bénéfice des salariés d'officine. Nous accompagnons également les pharmacies dans leur rôle de conseil auprès de leurs clients en participant à leur transformation en commerce connecté grâce à des partenariats avec des *start-up* spécialisées dans l'équipement Santé. Pour soutenir les salariés des pharmacies d'officine durant la crise de Covid-19, les partenaires sociaux ont formalisé un accord de branche pour maintenir les garanties prévoyance et santé des équipes officielles. Ainsi, les salariés en arrêt de travail dérogatoire ou en incapacité de travail ont bénéficié d'un complément de salaire. De plus, les trois jours de carence ont été supprimés en cas d'arrêt maladie pour un montant total de 7 millions d'euros. Ce mécanisme de solidarité exceptionnel a été financé grâce aux réserves de la branche.





TOURISME ET COMMERCE DE PROXIMITÉ

Le secteur Tourisme et commerces de proximité est un secteur dynamique, mais durement touché par la crise sanitaire de 2020.

HÔTELS-CAFÉS-RESTAURANTS

Nous assurons les couvertures en santé et prévoyance de cette branche caractérisée par un *turn-over* important et un grand nombre de saisonniers. KLESIA a soutenu les salariés sinistrés lors de l'incendie de Courchevel en janvier 2019, en mettant en place un suivi spécifique des déclarations de sinistre et un fonds d'action sociale spécifique pour soutenir financièrement et accompagner psychologiquement les victimes et leur famille. Pour l'ensemble de la profession, nous avons noué un partenariat avec le « Projet Voltaire » (plateforme pédagogique innovante de perfectionnement en orthographe), qui offre aux salariés et à leurs proches un accès gratuit à ce parcours de formation.

Particulièrement impactés par la crise sanitaire due au Covid-19, les entreprises et les salariés adhérents aux régimes de prévoyance et de santé Hôtels-Cafés-Restaurants assurés notamment par KLESIA ont été exonérés du versement de cotisations pour le deuxième trimestre 2020 pour un montant de 33 millions d'euros. Par ailleurs, faisant face aux situations des salariés les plus fragilisés pendant cette période, le fonds d'action sociale du régime Hôtels-Cafés-Restaurants a poursuivi l'analyse des situations les plus urgentes et s'est doté d'un budget exceptionnel supplémentaire de 1 million d'euros pour y répondre.



MAROQUINERIE ET COMMERCE DE DÉTAIL NON ALIMENTAIRE

En 2019, KLESIA Prévoyance a été labellisé par deux nouvelles branches professionnelles pour la mise en place d'un régime de prévoyance :

■ *la Maroquinerie* : les salariés non cadres pourront désormais bénéficier, d'une protection financière en cas de décès ou d'invalidité 3^e catégorie, en co-assurance ;

■ *le Commerce de Détail Non Alimentaire* : une protection complète de prévoyance en complément du régime frais de santé pour l'ensemble des salariés de la branche en co-assurance.

Des campagnes d'information et un déploiement commercial ont été réalisés tout au long de l'année 2019 pour promouvoir ces régimes auprès des chefs d'entreprise et couvrir leurs salariés.

HORLOGERIE DE GROS

Pour KLESIA, être assureur d'intérêt général, c'est permettre aux branches de toutes tailles de déployer des mécanismes de solidarité et de prévention au bénéfice des salariés de la branche. KLESIA poursuit cette mission en proposant un service de soutien personnalisé en cas de maladie grave, en plus de la campagne de vaccination antigrippale déployée dans le cadre du Haut Degré de Solidarité.

LES AUTRES COMMERCE DE PROXIMITÉ

KLESIA offre également des garanties innovantes et adaptées aux branches des Vins et Spiritueux. La Branche Fleuristes et animaux familiers a bénéficié d'une aide lors de la crise du Covid-19 : exonération de cotisation en santé au 2^e trimestre (400 000 euros), et ses salariés ont bénéficié du fonds social dédié (100 000 euros). Nous déployons des enquêtes auprès des entreprises et des salariés de ces branches, afin de recueillir leurs besoins en termes de prévention et d'actions sociales, et de mettre en place les mécanismes de solidarité les plus adéquats.

LE PROGRAMME
TRANSPORTEZ-VOUS
BIEN

TRANSPORT ET LOGISTIQUE

Carcept Prev (Groupe KLESIA) est le partenaire historique du secteur Transport et logistique en retraite, prévoyance et santé. Nous proposons aux entreprises et aux salariés des services et des offres innovantes, notamment en matière de prévention Santé. Car être assureur d'intérêt général passe par la prise en compte globale des enjeux de santé et de qualité de vie au travail.

UNE OFFRE SANTÉ ENRICHIE

Les entreprises et les salariés du transport bénéficient d'un choix élargi en matière de niveaux de garanties. L'offre s'est étoffée en 2019, afin de permettre au plus grand nombre d'entreprises de choisir la formule qui leur convient tant en termes de prestations que de budget. Les salariés ne sont pas en reste puisqu'une possibilité de renfort a également été ajoutée.

UN PROGRAMME DE PRÉVENTION SUR LES ROUTES

Tout au long de l'année 2019, un camion aux couleurs du programme « Transportez-vous bien » a assuré près de 80 dates en France auprès des entreprises et des salariés du secteur. Cette tournée répond à un double besoin : proposer aux salariés de la prévention en présentiel et permettre aux entreprises d'inviter la qualité de vie au travail dans l'entreprise, dans une période où le secteur cherche à renforcer son attractivité et à fidéliser ses salariés.



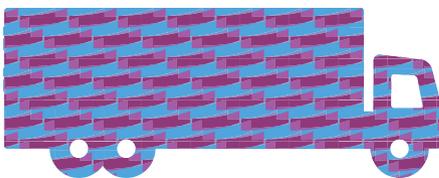
UN NOUVEAU PROGRAMME DE PRÉVENTION

L'offre prévention s'enrichit d'un nouveau programme dédié au « mieux manger ». En lien avec un réseau de diététiciens nutritionnistes, il s'articule autour d'outils pédagogiques (livret et vidéos conseils) et s'accompagne d'un bilan nutrition suivi de *coachings* par visioconférence ou téléphone. Il a été lancé en octobre 2019 à L'Escale Village, à Déols, le plus grand restaurant routier d'Europe.

UNE RELATION DE CONFIANCE

Carcept Prev (Groupe KLESIA) a été choisi par la branche professionnelle Transport routier et activités auxiliaires du transport pour collecter le fonds dédié au dialogue social paritaire pour l'AGEDITRA. Cette mesure, entrée en application au 1^{er} janvier 2020, démontre la confiance du secteur en nos institutions.

CEST GARANTIR UN AVENIR SEREN



DES ACTIONS IMMÉDIATES DANS LES MOMENTS DE CRISE

Particulièrement concernés par la crise sanitaire Covid-19, les entreprises et les salariés du Transport ont fait face à une nouvelle organisation de leur travail et à une mobilisation accrue pour assurer une continuité d'activité. Carcept Prev (Groupe KLESIA) a mis en place des services dédiés (écoutes téléphoniques, conseils nutrition, soutien psychologique...) et des mesures concrètes (aide aux entreprises en grande difficulté) afin de soutenir l'effort collectif de la branche à hauteur de 1 million d'euros, dans le cadre du Haut Degré de Solidarité.





Outre des aides financières spécifiques, KLESIA s'est mobilisé pour ses entreprises clientes impactées par la crise du Covid-19 en leur offrant des services de télé-consultation, un accès à un site d'auto-diagnostic du Coronavirus et à une application de méditation pour appréhender cette période le mieux possible.

CONSEILS ET SERVICES

IMMOBILIER

Le SNPI, 1^{er} syndicat de l'immobilier, et KLESIA s'engagent auprès des professionnels de l'immobilier dans la lutte contre l'arrêt cardiaque. Une campagne a été menée auprès des agences immobilières, les invitant à équiper leurs sites de défibrillateurs pour qu'elles deviennent, elles aussi, actrices de la chaîne de survie en cas d'arrêt cardiaque. Des tarifs négociés leur sont proposés pour l'acquisition d'un défibrillateur autonome, son kit de secours, son boîtier et la signalétique pour leur vitrine.

TRAVAIL TEMPORAIRE

Depuis le 1^{er} janvier 2019, KLESIA est co-recommandé pour le régime de prévoyance des salariés intérimaires. Grâce aux campagnes de communication et aux actions commerciales réalisées, plus de 80 % des entreprises de travail temporaire ont rejoint le régime mutualisé. En réponse à la crise sanitaire du printemps 2020, les arrêts de travail dérogatoires de la branche ont été pris en charge (4 millions d'euros) et la couverture du chômage partiel a été assurée, sans contrepartie de cotisations, à hauteur de 4,3 millions d'euros.

DÉFENSE ET INDUSTRIE DE HAUTE TECHNOLOGIE

KLESIA a poursuivi son engagement auprès des armées et des entreprises de la défense et de haute technologie.

_ Une offre en ligne

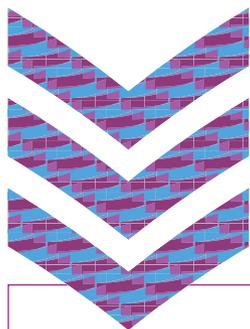
L'offre Fortégo, référencée en 2018 par le ministère des Armées pour une période de 7 ans, couvre les militaires et les civils en santé et prévoyance. Fortégo bénéficie d'un site dédié de vente en ligne. Notre offre couvre plus de 57 500 personnes au 1^{er} avril 2020.

_ La MCDéf devient Mutuelle de Livre III

La MCDéf a fusionné avec KLESIA Mut' et s'est recentrée en devenant Mutuelle de la Communauté Défense (Livre III), au 1^{er} janvier 2020, dédiée à promouvoir la prévention et l'action sociale. La présence de cette mutuelle au sein de Jonxio, fédération qui réunit les acteurs de la protection et de l'accompagnement social de la communauté Défense et Sécurité, nous permet de nous affirmer comme un acteur global de santé, aux activités dépassant le strict cadre de l'assurance complémentaire.

_ Aux côtés de l'industrie de haute technologie

En 2019, nous avons consolidé et développé nos liens avec les acteurs du secteur, pour qui nous avons créé des offres spécifiques. En 2020, nous souhaitons développer la prévention des assurés, notamment en nous appuyant sur la MCDéf, Mutuelle de la Communauté Défense, Mutuelle de Livre III.



FACE AU CORONAVIRUS, TÉGO (DONT LA MCDEF EST MEMBRE) S'ENGAGE AUX CÔTÉS DES PERSONNELS DE LA DÉFENSE

Tégo a ouvert un fonds exceptionnel d'entraide et de solidarité en faveur de ses adhérents. Des prises en charge immédiates ont été attribuées. Les assurés Fortégo (santé) de moins de 30 ans ont bénéficié de deux mois gratuits. Les personnels de la Défense ont également eu accès à un service de téléconsultation médicale. Les services et garanties, notamment en prévoyance et assistance, ont été aménagés durant la période de confinement, afin de prendre en compte la situation.





... et contribuer à la qualité de vie **POUR TOUS.**

ET CONTRIBUER

Nous encourageons nos collaborateurs à faire la différence en participant à l'amélioration continue de la vie de nos clients.

À LA QUALITÉ DE VIE

Au-delà du remboursement des frais de santé, ou des frais de rentes, notre Groupe s'engage pour protéger ses clients de manière durable. Soutien à la recherche médicale, prévention santé en entreprise ou bien encore diminution de notre empreinte carbone... pour faire progresser la qualité de vie.

POUR TOUS

Jeunes ou moins jeunes, actifs ou retraités, valides ou en situation de handicap, pharmaciens ou restaurateurs, transporteurs ou fleuristes..., nous prenons soin de tous ceux qui prennent soin des autres.

CONTRIBUER À LA QUALITÉ DE VIE POUR TOUS

En proposant des services innovants adaptés à nos clients

UN BOUQUET DE SERVICES COMPOSÉ À PARTIR DES BESOINS DE NOS CLIENTS

Dans la continuité des actions engagées en 2018, nous proposons à nos clients des services adaptés à leurs besoins. Ces services ont du sens au regard de leurs attentes au quotidien, mais aussi en termes d'avancées sociétales. Ils répondent à quatre enjeux : améliorer la qualité de vie au travail, faciliter le parcours de soins, accompagner les plus fragiles, et protéger le capital santé et le bien-être. Parmi nos offres et services, nous proposons un accompagnement aux entreprises en difficulté financière, un accès aux soins grâce à la téléconsultation, ainsi que des conférences et ateliers de prévention sur des thématiques adaptées à chaque secteur professionnel (hygiène de vie, nutrition, gestes et postures...).



UN PROGRAMME DE PRÉVENTION ADAPTÉ AUX PROFESSIONNELS DU TRANSPORT

Le camion « Transportez-vous bien » a assuré la promotion du programme de prévention santé du même nom directement dans les entreprises du transport. Ce programme a été mis en place afin de promouvoir les actions de prévention du régime de prévoyance des salariés non cadres du Transport.



UN LABEL POUR LES ENTREPRISES QUI AIDENT LES AIDANTS

KLESIA a co-créé avec Handéo un label pour valoriser les entreprises vertueuses en matière d'aide aux aidants. Après un auto-diagnostic, les entreprises sont accompagnées afin de structurer leur offre et valider les critères d'obtention du label.

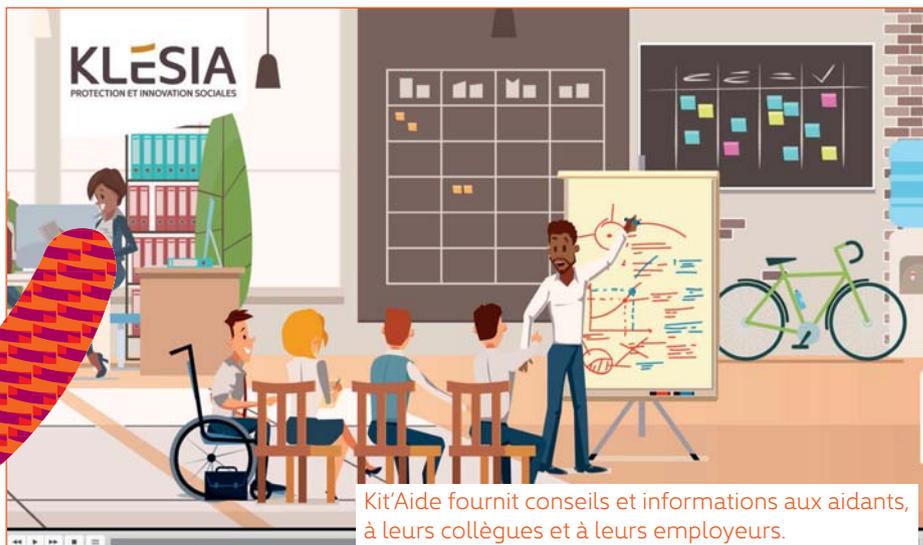


UNE APPLI POUR MOTIVER CHACUN À PRENDRE SOIN DE LUI !

KLESIA soutient une *start-up* innovante, Wepulse, qui lutte contre la sédentarité. Avec cette application, KLESIA offre aux entreprises un outil ludique pour lutter contre la sédentarité et leur permettre de fédérer les collaborateurs autour des valeurs de l'entreprise et de ses actions RSE. Chez KLESIA, nous avons encouragé l'activité physique au travers de challenges, collectifs, solidaires ou individuels.

UNE ACTION SOCIALE DÉDIÉE POUR SOUTENIR LES ENTREPRISES DANS LEURS ACTIONS

Nous avons développé une offre étendue d'actions sociales adaptées aux entreprises. Ainsi, les chefs d'entreprise sont soutenus dans la mise en œuvre d'actions de bien-être pour leurs salariés, d'une politique diversité ou encore de dispositifs d'aide aux aidants. En parallèle, un site dédié aux aidants en entreprise a également été mis en place : Kit'Aide, qui répond aux interrogations des aidants et aussi de leurs managers, service RH et collègues.



Kit'Aide fournit conseils et informations aux aidants, à leurs collègues et à leurs employeurs.

En étant toujours à l'écoute de nos clients en situation de fragilité

L'accompagnement des personnes fragilisées est au cœur de notre engagement social. Nos équipes se mobilisent pour accompagner les plus fragiles et leurs proches. Leur objectif ? Faciliter leur quotidien en leur apportant des informations et des services au plus près de leurs besoins.

RESTER DISPONIBLES POUR LES PLUS FRAGILES AUX MOMENTS CLÉS

Pour faire face aux aléas de la vie, les aides légales peuvent être 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 2019,

près de 4 500 personnes ont été accompagnées. Notre action auprès des personnes en situation de fragilité s'appuie sur différentes solutions : écoute, orientation et accompagnement, aides financières individuelles, et actions de sensibilisation (conférences, ateliers...).



“

NOTRE ACTION AUPRÈS DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ PEUT SE TRADUIRE PAR LA MISE EN PLACE DE DIFFÉRENTES SOLUTIONS :

aides financières individuelles, sensibilisation (conférences, ateliers...), actions d'information et d'orientation, et accompagnement.

”



Ma Boussole Aidants

AIDER LES AIDANTS EST NOTRE PRIORITÉ

Plus de 8 millions de Français aident un proche malade, en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Contribuer à la qualité de vie pour tous, c'est apporter à chacun d'entre eux des solutions, afin de les soutenir au quotidien et de préserver leur santé. KLESIA a fait de l'aide aux aidants une priorité depuis de nombreuses années.

Outre des services et des dispositifs d'aides et de répit, KLESIA a mis en œuvre un ambitieux programme d'aide aux aidants pour le compte de l'Agirc-Arrco.

AVEC DES ESPACES AIDANTS



L'action sociale de la Fédération Agirc-Arrco expérimente, depuis juin 2019, un nouveau dispositif piloté par KLESIA en faveur des proches aidants. Au sein du centre de prévention « bien vieillir » Agirc-Arrco Occitanie Montpellier, un accompagnement personnalisé est dispensé par une équipe de professionnels experts dans l'accompagnement des aidants. Le dispositif est accessible également à bord d'un bus itinérant qui sillonne l'Hérault. Plus de 500 personnes ont rencontré les professionnels sur ces deux espaces. Parmi elles, 127 ont bénéficié d'un accompagnement. 2020 devrait voir le déploiement des espaces aidants au niveau national.

AVEC MA BOUSSOLE AIDANTS

Ma Boussole Aidants est un service digital qui centralise l'accès aux informations et aux aides disponibles pour faire gagner aux aidants du temps et de l'énergie. Il s'appuie sur des témoignages, ainsi que sur des préconisations de solutions géolocalisées et personnalisées. Il propose également un simulateur d'éligibilité aux aides financières. Ce service est en expérimentation dans l'Hérault, avant d'être déployé dans d'autres départements en 2020.

AVEC DES PARTENAIRES PROPOSANT DES SOLUTIONS DE RÉPIT

Vivre le répit en famille propose à l'aidant de partir en vacances avec la personne aidée, tout en profitant d'un accompagnement et d'une offre de loisirs adaptés à chacun. KLESIA, dans le cadre de ses actions vers les aidants, contribue, pour ses clients, au financement des séjours au sein des trois villages répit.



AIDER LES ENTREPRISES À AIDER LEURS SALARIÉS...

Avec un aidant sur deux qui exerce une activité professionnelle, le sujet des proches aidants constitue aujourd'hui une préoccupation grandissante au sein des entreprises.

EN ALLANT À LA RENCONTRE DES ENTREPRISES

En 2019, nos équipes action sociale ont multiplié leurs interventions en entreprise avec le double objectif d'apporter des solutions aux salariés et de soutenir les entreprises dans leur mission d'information et de sensibilisation de leurs salariés sur certains sujets. Ainsi, des conférences et des ateliers sur différents thématiques « Sensibilisation au handicap en entreprise », et un diagnostic « aidant » sont proposés à nos clients Entreprises en retraite.

EN CO-CRÉANT CAP'HANDÉO, UN LABEL POUR LES ENTREPRISES AIDANT LES AIDANTS

KLESIA a co-conçu avec Handéo un dispositif innovant qui permet aux entreprises de bénéficier d'un appui pour définir et engager des actions et une politique concrètes d'aide aux salariés aidants : le label Cap'Handéo « Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants ».

Ce dernier s'adresse à toutes les entreprises, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.

Il a été lancé au Panthéon le 3 octobre 2019 en présence de Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées. Il a été expérimenté par six entreprises, dont quatre ont été labellisées en avant-première, parmi lesquelles KLESIA.



SOUTENIR LE RETOUR À L'EMPLOI, OU SON MAINTIEN, POUR LES PERSONNES FRAGILES OU EN SITUATION DE HANDICAP

AVEC LES ESPACES EMPLOI AGIRC-ARRCO

Les espaces emploi Agirc-Arrco accompagnent les chômeurs de longue durée les plus vulnérables, en situation de fragilité personnelle, dans une approche globale de leurs difficultés. Cette remobilisation à la recherche d'emploi est réalisée par des intervenants experts, salariés et bénévoles. 65 % des personnes qui bénéficient de cet accompagnement retrouvent un emploi. En 2019, KLESIA pilote 3 des 13 Espaces Emploi Agirc-Arrco.

EN SOUTENANT LES PLUS FRAGILES DANS L'ENTREPRISE

L'Action sociale KLESIA, en partenariat avec Siel Bleu, propose aux personnes en rémission d'un cancer des séjours adaptés dans une Maison de la vie, pour se ressourcer et repartir du bon pied après la maladie. Nous finançons également des parcours médico-psychosociaux dans les centres de prévention « bien vieillir » Agirc-Arrco, adaptés aux salariés les plus fragiles, dans le cadre du retour à l'emploi.



ACCOMPAGNER LE GRAND ÂGE ET LA PERTE D'AUTONOMIE...

EN MULTIPLIANT LES ACTIONS DE PRÉVENTION, CLÉS DU « BIEN VIEILLIR »

Grâce aux centres de prévention « bien vieillir » Agirc-Arrco, KLESIA permet à ses clients de 50 ans et plus de bénéficier d'un parcours complet (médecin, psychologue, etc.), afin de prévenir les risques liés à l'avancée en âge. En 2019, nous avons financé plus de 3 250 parcours de prévention pour nos clients. Nous proposons également des conférences sur des thèmes en lien avec la prévention santé et l'isolement : AVC et stress, pathologie du vieillissement...

EN ACCOMPAGNANT À LA RECHERCHE D'UN LIEU DE VIE AVEC ORIZÉA

De la recherche du logement à l'aide aux démarches administratives, en passant par l'information sur les aides financières mobilisables, nos clients bénéficient, grâce à ce service gratuit, d'un accompagnement global. Maintien à domicile, résidence autonomie, établissement d'hébergement pour personne âgée dépendante ou solution alternative intergénérationnelle pourront, par exemple, être proposés après une étude personnalisée de la situation.

Par ailleurs, dans le cadre de ses missions d'intérêt général, KLESIA participe à la création d'établissements d'hébergement pour personnes âgées (en perte d'autonomie ou autonomes). En 2019, nous avons notamment contribué à la réalisation et à la rénovation de nombreux lieux de vie avec un budget de 3,4 millions d'euros alloué.

EN AIDANT NOS AÎNÉS À RESTER CHEZ EUX

Pour lutter contre la perte d'autonomie, nos clients de 75 ans et plus peuvent bénéficier de services mis en œuvre par l'Agirc-Arrco. Accompagnement aux sorties, aide momentanée à domicile ou encore conseils par un ergothérapeute pour éviter tout risque de chute chez soi sont proposés gratuitement ou contre une somme modique selon la prestation.



En accompagnant la transformation humaine de KLESIA

Les collaborateurs de KLESIA se sont mobilisés en 2019 pour accompagner la transformation du Groupe et porter ses valeurs d'humanisme, de solidarité et de responsabilité sociale et sociétale.

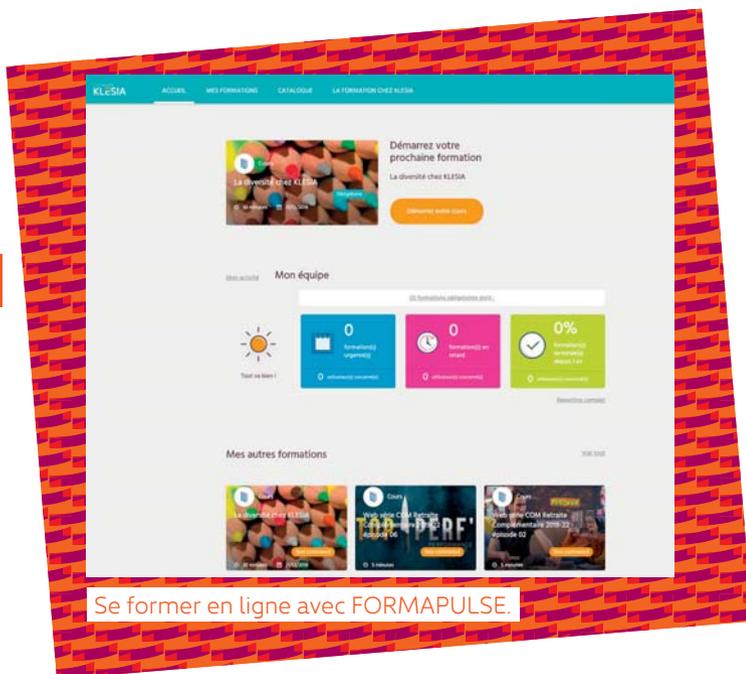
DES FORMATIONS TOUJOURS PLUS DIGITALISÉES

Nous consacrons environ 5 % de notre masse salariale afin de faire monter en compétences nos collaborateurs. En 2019, nous avons ainsi déployé plus de 5 000 heures de formation pour l'ensemble des collaborateurs KLESIA.

Nous avons accéléré la digitalisation de notre offre de formation grâce à un portail unique de formation, FormaPULSE, enrichi en juin 2019 de nouvelles fonctionnalités : accès à ses demandes de formation, au catalogue de formation complet et aux formations en

e-learning. Via FormaPULSE, les collaborateurs ont pu notamment accéder à la plateforme Vodeclis, qui propose des formations aux outils bureautiques et en facilite la prise en main.

L'offre en *e-learning* s'est également enrichie en 2019 avec la possibilité, pour les managers, de suivre des formations sur un téléphone portable ou une tablette grâce à l'application K'PULSE. Ce dispositif sera élargi à l'ensemble des collaborateurs dès 2020.



Se former en ligne avec FORMAPULSE.

20 %

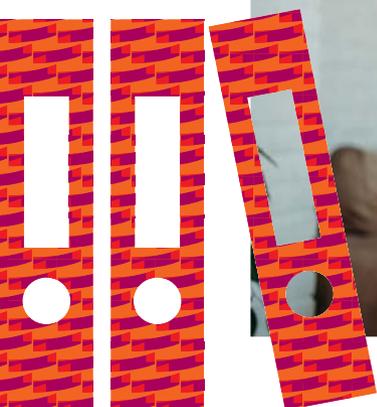
de notre offre de formation est aujourd'hui digitalisée.

9 000

sessions de formation réalisées via notre portail

5 %

de notre masse salariale consacrée à la formation



Grâce à de nouvelles façons de travailler

DES ÉQUIPES TOUJOURS PLUS « AGILES »

Les grands projets menés en 2019 ont permis la mise en place de nouvelles façons de travailler ensemble. Plus collaboratives, plus ouvertes, ces méthodes s'appuient sur la co-construction des solutions. Elles reposent également sur un partage des tâches en fonction des compétences. En parallèle des actions de formation menées auprès des managers du Groupe, la Direction des systèmes d'information et grands programmes a structuré ses grands projets à partir de la méthode Agile, tout comme la direction de l'Action sociale dans le cadre de son expérimentation d'une plateforme d'aide aux aidants.

LE DÉPLOIEMENT DU TRAVAIL À DISTANCE ACCÉLÉRÉ

Depuis un an, nous avons poursuivi le développement du dispositif de télétravail pour 120 collaborateurs répartis dans l'ensemble des sites et directions du Groupe. En 2020, de nouveaux collaborateurs accéderont au télétravail.

UNE MOBILITÉ ENCOURAGÉE ET FAVORISÉE

275 mobilités ont été réalisées (dont 143 liées au plan de spécialisation de nos sites Retraite et Assurance de personnes). Dans ce cadre, chaque collaborateur a été reçu lors d'un entretien de mobilité pour recueillir ses choix et attentes. Par ailleurs, nous favorisons les évolutions de carrière internes de nos collaborateurs, facteur d'épanouissement professionnel et élément clé de notre gestion des carrières.

DES MANAGERS TOUJOURS PLUS IMPLIQUÉS

À partir de nos cinq principes d'actions (Servir le client, Innover grâce à la contrainte, Oser la différence, Faire confiance et Développer la performance collective), le comité exécutif et les managers ont identifié – en co-construction – 21 compétences managériales, parmi lesquelles six sont prioritaires.

Ces dernières servent depuis à animer le plan de développement des compétences de la communauté managériale. Nos managers assurent ainsi un rôle toujours plus important de vecteurs clés de la transformation et du changement au sein de notre Groupe.

En favorisant un recrutement dynamique

Les équipes Ressources humaines ont défini une nouvelle offre de recrutement fondée sur la digitalisation des processus ainsi que sur le recours à de nouveaux outils de *sourcing* et de diffusion, afin d'augmenter la visibilité des offres sur les sites d'emploi et les réseaux sociaux. Nous avons ainsi réduit de 15 % nos délais de recrutement au cours de l'année 2019.



AMBASSADEURS « ÉCOLES »

UN RECRUTEMENT DYNAMIQUE

Avec 238 recrutements, dont 132 en mobilité interne, hors plan de spécialisation, KLESIA allie dynamisme et équilibre dans sa politique de recrutement. Un dispositif de recrutement par cooptation via la recommandation d'autres collaborateurs a également été déployé.

UNE MARQUE EMPLOYEUR VALORISÉE

Nous menons, en parallèle, un travail de proximité avec les écoles et auprès des étudiants. Ainsi, nous avons déployé un réseau de 25 ambassadeurs emblématiques de nos métiers, afin de renforcer nos liens avec les écoles.



ALTERNANTS

Nous avons également multiplié par deux notre présence sur les salons « écoles » et sur les réseaux sociaux, notamment grâce à l'utilisation d'une plateforme dédiée aux écoles. Ces actions ont permis le recrutement de 55 élèves en alternance.

“

L'ensemble de ces actions concourt à faire connaître et valoriser la marque employeur KLESIA.

”

En menant des actions en faveur de la qualité de vie au travail

Nous veillons à favoriser le bien-être de nos salariés grâce à des actions en matière de qualité de vie au travail fédératrices et porteuses de valeurs.

GRAND ANGLE, POUR MESURER LA SATISFACTION DES COLLABORATEURS

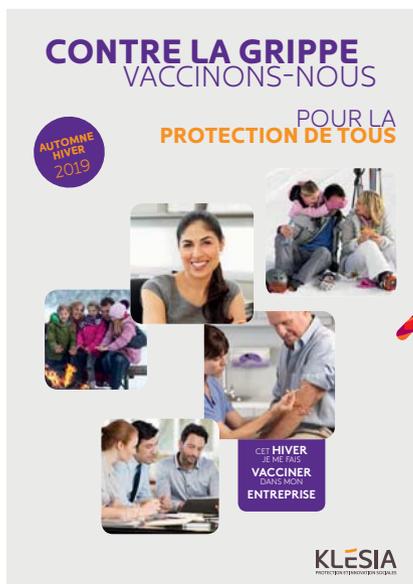
Afin de mesurer la compréhension et l'adhésion des collaborateurs à la stratégie de notre Groupe, KLESIA organise tous les 18 mois une enquête de satisfaction auprès de tous les collaborateurs. Pour cette 4^e édition, un groupe pilote composé de managers et de collaborateurs s'est réuni en amont du lancement pour échanger et challenger le questionnaire. Menée en juin 2019, l'enquête Grand Angle a confirmé la forte satisfaction des collaborateurs, qui sont 81 % à être fiers d'exercer leur métier, et 71 % à exprimer leur satisfaction. Cette valeur, en progression constante depuis 2014, est en phase avec l'objectif de 75 % de satisfaction attendu dans le volet Collectif & Management de notre plan stratégique.

L'AIDE AUX SALARIÉS AIDANTS

Nous avons fait de l'aide aux aidants un axe fort de notre action sociale et des services à nos clients. C'est donc naturellement que nous avons souhaité soutenir nos salariés aidants. Ainsi, des pauses aidants ont été proposées en 2019. Près de 100 collaborateurs ont été informés sur le rôle de l'aidant. Ces pauses seront proposées à un nouveau groupe de collaborateurs en 2020, et des ateliers viendront compléter ce dispositif. Par ailleurs, un accord dédié aux salariés aidants a été signé en 2019.

MIEUX VIVRE LE CANCER ET LES MALADIES CHRONIQUES AU TRAVAIL

En 2019, KLESIA a signé un partenariat avec Cancer@work, qui œuvre au quotidien à changer le regard de la société et de l'entreprise sur les malades, pour ainsi mieux vivre le cancer et les maladies chroniques au travail. Ce dispositif, déployé dans un premier temps auprès de nos collaborateurs, en 2020, sera ensuite étendu auprès de nos clients Entreprises.



LA SANTÉ AVANT TOUT

Chaque année depuis 2015, nous incitons nos collaborateurs à se faire vacciner contre la grippe en proposant une campagne de vaccination gratuite sur leur lieu de travail. Ce service est proposé à tous ceux qui souhaitent se protéger ou protéger leurs proches fragiles. 265 personnes ont été vaccinées. Par ailleurs, des « pauses massage assis » ont été offertes à nos salariés sur l'ensemble de nos sites.

En agissant en faveur de la Diversité

Notre directeur général, Christian Schmidt de La Brélie, a signé, en début d'année 2019, une lettre d'engagement en faveur de la diversité. Ce signal fort marque la priorité donnée à la lutte contre les discriminations chez KLESIA. Notre Groupe dépasse par ailleurs l'obligation légale du taux d'emploi des personnes en situation de handicap, avec un taux de 7,24 % de travailleurs en situation de handicap en 2019.

UN LABEL RENOUVELÉ

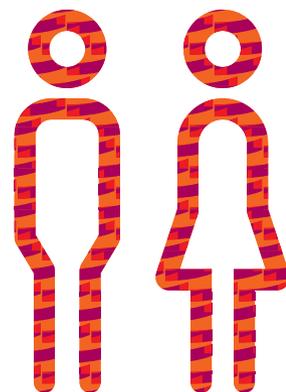
En septembre 2019, nous avons renouvelé notre label Diversité, qui valide notre engagement et nos actions en matière de lutte contre les discriminations de toutes natures. Les audits se sont déroulés au printemps 2019 dans plusieurs de nos sites en Île-de-France, à Toulouse et à Montpellier, en présence des différentes directions et de nos référents Diversité.

« Obtenir à nouveau le label Diversité traduit l'engagement de KLESIA en matière d'intérêt général. Loin d'être une finalité, ce label est une formidable récompense pour les efforts accomplis au quotidien par les équipes, et doit nous inciter à toujours faire plus et mieux. Nous souhaitons continuer à concentrer nos efforts sur l'égalité des chances et lutter contre le mal-être au travail. » Jean de Villèle, Directeur Général Adjoint en charges des ressources humaines et de l'environnement de travail



DES ACTIONS DE SENSIBILISATION TOUJOURS PLUS INNOVANTES

Les managers de KLESIA ont bénéficié d'une sensibilisation au handicap ludique avec Kialatoc. Il s'agissait de préparer en équipe un repas avec un ou des collaborateurs qui simulaient un handicap. L'enjeu étant d'apprendre à « faire avec », et non à la place de la personne en situation de handicap, afin de faciliter son intégration dans l'équipe. En 2020, d'autres formations liées à la Diversité seront proposées à l'ensemble des collaborateurs, comme des séances d'initiation à la langue des signes.



TOUJOURS PLUS D'ÉGALITÉ «FEMMES-HOMMES

En 2019, KLESIA a obtenu un score de 90 sur 100 dans le cadre du calcul de l'index égalité femmes-hommes, désormais annuel. En effet, chaque année, depuis 2019, les entreprises de plus de 50 salariés calculent et éditent un index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. La notation s'appuie sur cinq indicateurs : l'écart de rémunération femmes-hommes, l'écart de répartition des augmentations individuelles, l'écart de répartition des promotions, le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, et la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Grâce à l'engagement des collaborateurs du Groupe

L'ensemble de notre Groupe, des membres du comité exécutif aux collaborateurs en passant par les managers, est engagé collectivement pour porter des actions solidaires et citoyennes qui mettent en valeur le « vivre ensemble ».

EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

KLESIA a pris part à l'opération Duoday, journée nationale au cours de laquelle une entreprise accueille une personne en situation de handicap, en duo avec un professionnel volontaire, afin de découvrir un métier et favoriser l'inclusion professionnelle de personnes en situation de handicap. Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées, et Sébastien Lecornu, ministre des Collectivités territoriales, ont invité deux collaborateurs des Ressources humaines KLESIA à les suivre dans le cadre de cette journée.

Dans la continuité de notre engagement pour la diversité et le handicap, nous avons participé à la 2^e édition de la course Ensemble. 48 collaborateurs du Groupe ont formé des équipes mixtes (valides et en situation de handicap) pour une course où la collaboration et l'entraide étaient essentielles. Faire confiance, oser la différence et atteindre la performance collectivement : trois de nos principes d'actions étaient à l'honneur lors de cette course.



CHAQUE ANNÉE,
UNE CAMPAGNE DE DON
DU SANG EST ORGANISÉE
AVEC SUCCÈS.



EN SOUTIEN AUX ENTREPRENEURS SOCIAUX

Six managers ont rejoint le programme « Assembleur de Talents pour Demain », lancé par notre Groupe afin de soutenir des entrepreneurs sociaux développant des initiatives innovantes, notamment en faveur du « bien vieillir ». KLESIA a en effet rejoint la « Ligue des Compagnies Actrices du Changement », aux côtés de grandes entreprises telles que Chanel, Boehringer Ingelheim, Capgemini et Kersia, pour apporter collectivement des solutions concrètes face à des enjeux de société, tel l'accompagnement du Grand Âge.

En identifiant les problématiques de la société d'aujourd'hui et en anticipant celles de demain

Au-delà des actions concrètes que nous proposons à nos clients et salariés, nous nous engageons dans des réflexions prospectives afin d'anticiper les évolutions et être parties prenantes des solutions à même d'améliorer la vie de nos concitoyens.

VIA DES CERCLES DE RÉFLEXION PROSPECTIFS

KLESIA est membre de la Chaire « Transitions Démographiques, Transitions Économiques » (TDTE), lieu de recherche et de débat sur l'impact de la longévité sur l'économie et la société. Nous y contribuons autour de quatre grands thèmes : la compétence des seniors ; l'épargne collective et la retraite ; la santé – perte d'autonomie ; et les aidants, et la liquéfaction du patrimoine. En 2019, les travaux de la Chaire ont abouti à la publication de plusieurs études. Elles ont permis des avancées, notamment sur le maintien d'une activité socialisée après la retraite et l'évaluation des coûts économiques de l'aide informelle des proches aidants. 2020 sera l'occasion d'approfondir ces sujets et celui des jeunes aidants.

KLESIA a participé aux Rencontres d'Aix, portées par le Cercle des économistes. Ce « Davos français » a été l'occasion d'un débat riche pour « Redonner confiance ! », thème de la 19^e édition. Christian Schmidt de La Brélie participait, pour la deuxième année consécutive, aux débats lors d'une table ronde sur le « Contrat social entre les générations ».

Nous souhaitons également diversifier nos cercles de réflexion. À ce titre, nous avons rejoint, en 2019, l'Institut de l'Entreprise, qui valorise le rôle de l'entreprise au cœur de la société. En 2020, KLESIA rejoindra le Cercle de Giverny, dont l'objectif est d'éclairer les décisions publiques autour de la RSE et de ses bonnes pratiques.

Clinatex a présenté, en 2019, son exosquelette piloté par la pensée, qui permet à des tétraplégiques de remarcher.



En recherchant des solutions pour garantir un avenir serein

Nous nous inscrivons dans une démarche résolument ouverte et collaborative, afin de faire émerger les solutions de demain.

VIA LE SOUTIEN À LA RECHERCHE / LE MÉCÉNAT

KLESIA apporte son soutien à la recherche depuis plusieurs années. Ainsi, nous favorisons la mobilité des personnes en situation de handicap avec Clinatec, qui a mis au point un exosquelette piloté par la pensée à l'aide d'un implant cérébral, et ainsi contribué à faire remarquer une personne tétraplégique. Nous sommes aux côtés de l'Institut du Cerveau (ICM), qui travaille sur les maladies neurologiques. Avec la branche des Hôtels-Cafés-Restaurants (HCR), nous nous sommes associés à l'Institut Gustave Roussy pour faire avancer la recherche contre le cancer. Nous sommes également partenaires de la FIRAH (Fondation Internationale de la Recherche Appliquée), avec le CCAH (Comité national Coordination Action Handicap), pour ouvrir un appel à projets de recherche appliquée sur le thème des « salariés aidants », afin de favoriser l'émergence de nouveaux dispositifs susceptibles de faciliter leur vie d'accompagnants.

VIA L'OPEN INNOVATION



Des collaborateurs KLESIA accompagnent des entrepreneurs sociaux.

Déjà engagés aux côtés d'Ashoka dans le soutien d'entrepreneurs sociaux innovants, nous avons renforcé notre engagement en faveur de l'innovation sociale, en devenant partenaires de la « Ligue des Compagnies Actrices du Changement ». Ce projet vise à identifier et accompagner des entrepreneurs sociaux engagés en matière de « bien vieillir ». L'occasion pour six de nos managers de contribuer à notre engagement en faveur de l'intérêt général en assurant un mentorat d'un an auprès des entrepreneurs sociaux.

Nous sommes par ailleurs partenaire fondateur de la Grande Cause Handicap portée par Make.org, dont la consultation s'est déroulée du 28 mai au 17 septembre 2019. La consultation citoyenne a réuni 274 600 participants, 7 172 propositions et 953 000 votes autour de la question : « Comment la société peut-elle garantir une vraie place aux personnes handicapées ? » À partir de ces propositions citoyennes, dévoilées en février 2020, huit axes d'amélioration prioritaires ont été présentés, afin d'être mis en œuvre dans le cadre d'ateliers de transformation. Huit collaborateurs du Groupe ont ainsi rejoint des membres de la société civile, d'associations, et d'autres salariés d'entreprises partenaires, début mars, afin de transformer les idées en pistes d'actions concrètes à déployer en 2021.





En soutenant l'économie et les associations locales pour une société plus juste

Contribuer à la qualité de vie pour tous nous conduit à soutenir des initiatives qui facilitent l'insertion, le quotidien et l'épanouissement de ceux qui en ont besoin.

SOUTENIR LES ASSOCIATIONS

Pour la 12^e année consécutive, KLESIA s'engage en décernant les prix « Accompagnement handicap » aux meilleures initiatives en matière de prévention, d'insertion en emploi et de solidarité au bénéfice des personnes en situation de handicap.

■ Le Prix « Emploi 2019 » a été décerné à l'association « HANDISPOSITIF » pour son projet « Accompagner des personnes en situation de handicap vers les métiers du transport et notamment vers un emploi de conducteur de car ».

■ Le Prix « Avance en âge 2019 » a été décerné à l'association « Ensemble Autrement » pour son projet « Loger autrement – Habitats Partagés et Accompagnés ».

■ Le Prix « Aide aux aidants 2019 » a été décerné à l'association « D'une rive à l'autre » pour son projet « Frères et sœurs », qui met en place des groupes de soutien pour les frères et sœurs, jeunes aidants d'enfants atteints de Troubles du Spectre de l'Autisme.

■ Le Prix « Nouvelles technologies 2019 » a été décerné à l'association « Handy Rare et Poly » pour son projet « Un fauteuil Lalloo pour chaque enfant ». Ce fauteuil présente les qualités indispensables aux besoins spécifiques des personnes polyhandicapées, pour leur fournir un lieu de détente et de relaxation du corps.

NOUS AVONS ÉGALEMENT SOUTENU DES ASSOCIATIONS VIA DES SUBVENTIONS D'ACTION SOCIALE À HAUTEUR DE 5,5 MILLIONS D'EUROS EN 2019. PARMILLES, EMMAÛS DÉFI, QUI LUTTE CONTRE LA GRANDE EXCLUSION DE PERSONNES EN GRANDE PRÉCARITÉ (CHÔMEURS DE LONGUE DURÉE SOUVENT ÂGÉS).

“

En 2019, 939 personnes en situation de handicap ont retrouvé un emploi grâce à Hello Handicap PME.

”



PROMOUVOIR LA PRÉVENTION AUPRÈS DES CHEFS D'ENTREPRISE

KLESIA était le grand partenaire santé de la 5^e édition de Bpifrance Inno Génération (BIG), le plus grand rassemblement d'entrepreneurs d'Europe, qui s'est déroulée le 10 octobre à Paris. Seul groupe de protection sociale représenté, KLESIA a saisi l'occasion des *masters class*, pour faire reconnaître son expertise sur les sujets de prévention et handicap, auprès des entreprises et entrepreneurs présents. 52 000 entrepreneurs s'étaient donné rendez-vous à l'AccorHotel Arena de Paris pour ce grand événement *business*.



FAVORISER LE RECRUTEMENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Depuis 2017, nous soutenons Hello Handicap PME en rendant l'accès à cette plateforme de recrutement en ligne gratuit pour les TPE/PME. Ainsi, nous nous engageons activement en faveur de l'emploi des personnes handicapées dans les PME.





■ En restant un acteur économique responsable et engagé

INVESTIR DE FAÇON RESPONSABLE

KLESIA gère 8 milliards d'euros d'actifs. Assureur d'Intérêt Général, nous déclinons notre engagement sociétal sur nos investissements.

Depuis 2013, KLESIA s'est engagé dans les investissements responsables. Nous avons défini une politique Investissement Socialement Responsable que suivent nos différents gestionnaires d'actifs. Vigeo Eiris est chargé de la notation de l'ensemble de notre portefeuille depuis 2015. La notation carbone de notre portefeuille retraite (la moitié de nos encours) révèle un niveau de carbone relativement faible. Nous avons par ailleurs le projet d'apporter une notation carbone à notre portefeuille Assurance de personnes. Dans une optique d'amélioration continue du suivi de nos investissements, nous avons veillé à faire évoluer régulièrement nos outils de *reporting* financiers, à destination des administrateurs.

En 2020, nous renforçons l'intégration des thématiques ESG (environnementales, sociales et gouvernance) dans notre politique de placement, avec notamment la définition d'une politique de vote. Afin de renforcer notre engagement en matière d'investissements responsables, KLESIA a rejoint, comme membre « fondateur », le Cercle de Giverny, auquel il apporte son expertise au sein d'un groupe de travail sur les finances responsables. Ce cercle a vocation à rassembler les entreprises responsables en faveur d'une RSE systémique. Il bénéficie du haut patronage du ministère de l'Économie et des Finances.

ACHETER EN RENFORÇANT NOS CRITÈRES RSE

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

- la réduction des délais de paiement – des travaux ont été lancés il y a plusieurs années et se poursuivront en 2020 ;
- la poursuite de l'intégration de critères RSE dans nos appels d'offres (des travaux ont d'ailleurs été menés en 2019, afin d'améliorer ces critères, pour coller au plus près à nos engagements internes) ;
- l'évaluation de l'engagement RSE de nos fournisseurs, via notamment la plateforme EcoVadis.

En 2019, 90 fournisseurs ont ainsi été évalués, avec une note globale nettement supérieure à la moyenne (62,8/100). Pour les fournisseurs n'utilisant pas la plateforme, une grille d'évaluation spécifique a également été élaborée.

En 2020, nos travaux d'amélioration se poursuivront et porteront, notamment, sur l'évolution de notre outil de suivi des fournisseurs, permettant une meilleure industrialisation de nos *reportings*, ainsi que sur la dématérialisation de nos processus de contractualisation et de facturation.



En agissant au service de l'intérêt général grâce à la préservation de notre environnement

KLESIA a lancé une politique RSE ambitieuse, qui se poursuit en 2019 avec des actions en faveur de la diminution de notre empreinte environnementale. Cela se traduit par trois enjeux.

RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION



Nous le faisons notamment en contrôlant notre consommation de papier. Les imprimantes individuelles sont progressivement supprimées. En parallèle, les imprimantes collectives ont été équipées d'un système « Equitrac », qui permet, grâce à une impression déclenchée par badge, d'éviter les impressions oubliées ou inutiles. Ces équipements généralisent les impressions recto/verso et noir/blanc. Les collaborateurs ont été sensibilisés à ces mesures et gestes écocitoyens tout au long de l'année, avec pour effet notoire une baisse du volume d'impression de 16 %. Notre action porte également, depuis plusieurs années, sur la diminution de notre consommation d'eau et d'énergies de nos sites. Ainsi, dans le cadre de la certification HQE Exploitation de nos bâtiments des Batignolles, un plan d'amélioration de nos dispositifs est déployé, permettant une réduction de 21,4 % de nos consommations d'eau et de près de 37 % de nos consommations d'énergie. Cette amélioration s'étend progressivement à l'ensemble de nos sites, grâce à l'engagement volontaire de nos collaborateurs.

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE

Au-delà de notre gestion écoresponsable de nos sites des Batignolles, confirmée par la certification HQE Exploitation, nous avons souhaité poursuivre notre action sur notre flotte automobile. Ainsi, nous avons renforcé le recours aux véhicules électriques, que ce soit au niveau des services généraux (navettes intersites) ou pour notre parc automobile. Nous mettons à disposition de nos collaborateurs des KLESIA Mobil, voitures 100 % électriques, pour les déplacements intra-muros.

Nous veillons également à limiter les déplacements grâce aux outils de visio-conférence généralisés sur l'ensemble de nos sites et au recours au télétravail.

RÉDUIRE NOS DÉCHETS

Nous avons mis en œuvre une politique de suppression progressive des plastiques à usage unique. Notre première action a notamment porté sur la mise à disposition de mugs à l'ensemble des collaborateurs, fin 2019, et la suppression, en janvier 2020, de tous les gobelets en plastique à usage unique proposés en libre-service ou dans les machines à café. Nous sommes accompagnés par nos différents prestataires dans la poursuite de notre politique de réduction des déchets.

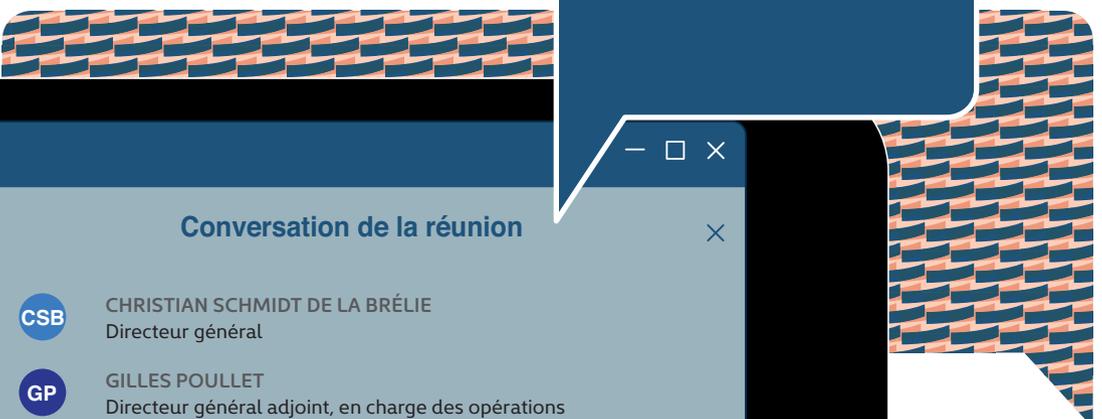
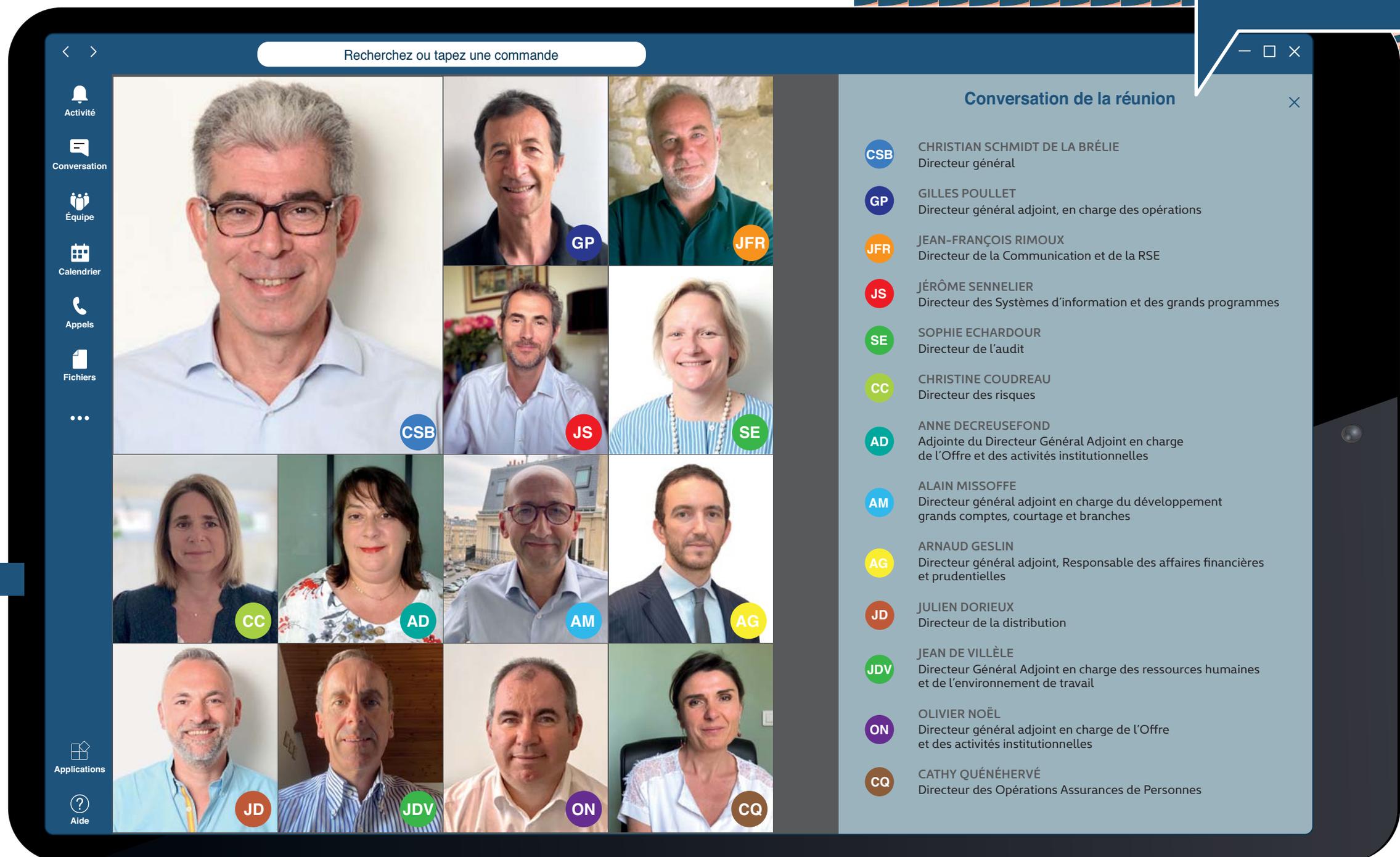




KLESIA *avance.*



LE COMITÉ EXÉCUTIF EN MODE CONNECTÉ



- Conversation de la réunion**
- CSB** CHRISTIAN SCHMIDT DE LA BRÉLIE
Directeur général
 - GP** GILLES POULLET
Directeur général adjoint, en charge des opérations
 - JFR** JEAN-FRANÇOIS RIMOUX
Directeur de la Communication et de la RSE
 - JS** JÉRÔME SENNELIER
Directeur des Systèmes d'information et des grands programmes
 - SE** SOPHIE ECHARDOUR
Directeur de l'audit
 - CC** CHRISTINE COUDREAU
Directeur des risques
 - AD** ANNE DECREUSEFOND
Adjointe du Directeur Général Adjoint en charge de l'Offre et des activités institutionnelles
 - AM** ALAIN MISSOFFE
Directeur général adjoint en charge du développement grands comptes, courtage et branches
 - AG** ARNAUD GESLIN
Directeur général adjoint, Responsable des affaires financières et prudentielles
 - JD** JULIEN DORIEUX
Directeur de la distribution
 - JDV** JEAN DE VILLÈLE
Directeur Général Adjoint en charge des ressources humaines et de l'environnement de travail
 - ON** OLIVIER NOËL
Directeur général adjoint en charge de l'Offre et des activités institutionnelles
 - CQ** CATHY QUÉNÉHERVÉ
Directeur des Opérations Assurances de Personnes

LES ENTITÉS DU GROUPE

Les instances de gouvernance

L'ASSOCIATION SOMMITALE KLESIA

Elle définit les orientations politiques et stratégiques du Groupe en mettant en œuvre les dispositions des accords collectifs conclus par les partenaires sociaux, les délibérations prises par les partenaires sociaux pour leur application, ainsi que les directives et recommandations émises respectivement par la Fédération Agirc-Arrco et par le CTIP.

L'ASSOCIATION DE MOYENS KLESIA

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

Les institutions dédiées

KLESIA est un groupe multiprofessionnel qui rassemble 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.

EN 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

CRBP-AFB, institution de gestion de retraite supplémentaire pour le personnel de certaines banques

EN PRÉVOYANCE ET COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

SGAM KLESIA, SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE, noue et gère les liens de solidarité financière entre ses membres. Elle regroupe : KLESIA Prévoyance, CARCEPT Prévoyance, l'IPRIAC, KLESIA Mut', Mutuelle CARCEPT Prev, CARCEPT accident, MCDef Livre II (jusqu'à sa fusion avec KLESIA Mut' le 15 novembre 2019) et la FMP (jusqu'à son Assemblée Générale de liquidation du 20 décembre 2019).

LE GROUPEMENT ASSURANTIEL DE PROTECTION SOCIALE (GAPS), constitué de KLESIA Prévoyance, CARCEPT Prévoyance et l'IPRIAC, a pour objet de faciliter et de développer, en les coordonnant, les activités de ses membres, qui demeurent, pour chacun d'entre eux, directement responsables de la garantie de leurs engagements.

LES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE régies par le Titre III du Livre IX du Code de la Sécurité sociale :

KLESIA Prévoyance, institution de prévoyance qui 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 (CP), institution de prévoyance professionnelle du transport qui 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 qui a pour objet l'Assurance de personnes.

KLESIA S.A., SOCIÉTÉ D'ASSURANCES. Elle a pour objet d'assurer et de pratiquer, dans les limites de la réglementation applicable aux sociétés d'assurances, des opérations de toute nature, notamment assurer, directement ou en coassurance, les opérations d'assurance qui correspondent aux branches assurance individuelle accident, la maladie, le décès et les assurances liées à des fonds d'investissement, présenter des contrats d'assurance et recueillir des adhésions pour d'autres sociétés agréées, avec lesquelles elle a conclu, à cet effet, un accord, et opérer des opérations de réassurance.

LE PÔLE MUTUALISTE

UNION DE GROUPE MUTUALISTE KLESIA MUTUALITÉ (UGM)

Elle offre un cadre aux mutuelles pour mieux se développer tout en restant autonomes et libres de s'administrer. Elle est composée de :

KLESIA MUT', mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité ;

MUTUELLE CARCEPT PREV, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité ; propose une complémentaire santé adaptée aux actifs et aux retraités du transport ;

MCDEF, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité qui a fusionné, en date du 15 novembre 2019, avec KLESIA Mut ;

MCDEF – GROUPE KLESIA, mutuelle régie par le Livre III du Code de la mutualité qui a été créée par une assemblée générale constitutive du 18 juin 2019 ;

L'UNION FMP, qui a été dissoute le 20 décembre 2019 ;

UMC SERVICES, union de mutuelle régie par le Livre I du Code de la mutualité.

LES ASSOCIATIONS DE CONGÉS DE FIN D'ACTIVITÉS*

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, **Fongecfa-Transport**, d'une part ;

■ et des conducteurs routiers de voyageurs interurbains, **Agecfa-Voyageurs**, d'autre part.

LES ASSOCIATIONS DE SOUSCRIPTION*

Association de prévoyance du Groupe KLESIA, dont les membres fondateurs sont KLESIA Prévoyance et CARCEPT Prévoyance, et qui a pour objet de réaliser toutes les opérations de souscription et de gestion administrative de contrat d'assurance-groupe, dans le domaine de la prévoyance auprès d'organismes habilités.

Association KLESIA TNS, dont les membres fondateurs sont CARCEPT Prévoyance et KLESIA Prévoyance.

Association paritaire prévoyance retraite, dont les membres fondateurs sont KLESIA S.A., CARCEPT Prévoyance et la mutuelle CARCEPT Prev.

SERVICES

FONDATION CARCEPT PREV, FONDATION D'ENTREPRISE.

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

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.

COURTAGE

KERPSAD COURTAGE, société par actions simplifiées régie par le Code de commerce. Opérations de présentation de contrats d'assurance, gestion de tous portefeuilles d'assurance ainsi que du conseil en matière d'assurance et protection sociale.

UMC COURTAGE, société par actions simplifiées régie par le Code de commerce.

MUTRAFER COURTAGE ET CONSEIL ASSURANCES (MCCA), Société par actions simplifiées régie par le Code de commerce.

* Régies par la loi du 1^{er} juillet 1901

BILAN 2019



ACTIF

	2019	2018
Écarts d'acquisition		
Actifs incorporels	30 748	33 458
_portefeuille de contrats	572	662
_autres	30 176	32 796
Placements des entreprises d'assurances	2 421 040	2 476 909
_placements dans des terrains et constructions	150 610	161 732
_placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien participation	5 148	4 670
_autres placements	2 265 282	2 310 507
Placements représentant les engagements en uc	-	69
Placements des entreprises du secteur bancaire	-	-
_placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien participation	-	-
_autres placements	-	-
Placements des autres entreprises	-	-
Titres mis en équivalence	19 422	19 415
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	1 115 868	1 083 012
Créances nées des opérations d'assurance ou de réassurance	754 658	546 547
Créances sur la clientèle des entreprises du secteur bancaire	-	-
Créances sur les entreprises du secteur bancaire	-	-
Autres créances	224 673	167 909
Autres actifs	222 549	150 033
_immobilisations corporelles	7 616	2 702
_autres	214 933	147 331
Compte de régularisation - actif	40 563	37 361
_frais d'acquisition reportés	-	-
_autres	40 563	37 361
Différence de conversion	-	-
TOTAL DE L'ACTIF	4 829 521	4 514 713

Bilan

Le bilan combiné du Groupe présente une grande stabilité de ses principaux postes.

Le Groupe affiche un bilan de 4,8 milliards d'euros, dont plus de 50 % sont représentés par la valeur comptable des placements. Les fonds propres combinés s'établissent à 819,4 millions d'euros au 31 décembre 2019, conduisant à un ratio de solvabilité de 190 %.

PASSIF

	2019	2018
Capitaux propres	658 901	660 016
_capital social et fonds équivalents	11 678	11 927
_primes	-	-
_réserves et report à nouveau	660 338	637 906
_résultat combiné	-13 115	10 183
Intérêts minoritaires	29	28
Passifs subordonnés	160 585	168 813
Provisions techniques brutes	3 028 737	2 950 096
_provisions techniques vie	973 523	1 010 398
_provisions techniques non-vie	2 055 213	1 939 697
Provisions techniques en uc	-	117
Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	8 687	5 986
Provisions pour risques et charges	49 850	43 121
Dettes nées des opérations d'assurance ou de réassurance	435 172	377 009
Dettes envers la clientèle des entreprises du secteur bancaire	-	-
Dettes représentées par des titres	1 692	292
Dettes envers les entreprises du secteur bancaire	-	-
Autres dettes	485 868	309 263
Compte de régularisation - passif	-	-28
Différence de conversion	-	-
TOTAL DU PASSIF	4 829 521	4 514 713

Compte de résultat

Le chiffre d'affaires du groupe KLESIA est en hausse de près de 60 millions d'euros et dépasse 1,5 milliard d'euros ; il s'établit ainsi à 1,508 milliard d'euros.

L'année 2019 a été marquée par une production nouvelle de près de 140 millions d'euros, ce qui constitue une performance historique pour le Groupe, qui continue par ailleurs à enregistrer un taux de résiliation nettement inférieur à la moyenne du marché.

Le pôle mutualiste du Groupe a poursuivi sa réorganisation autour de KLESIA Mut', qui représente désormais près du tiers du chiffre d'affaires combiné.

Le contexte de faiblesse des taux d'intérêt a doublé impacté la rentabilité du Groupe, d'une part en entraînant mécaniquement une augmentation des provisions, et d'autre part en pesant sur le résultat financier.

Le Groupe a poursuivi, en 2019, sa trajectoire de maîtrise de ses frais de fonctionnement ; ces efforts ont été réalisés tout en maintenant un programme d'investissement significatif destiné à poursuivre la transformation du Groupe. Ainsi, les frais de fonctionnement retraités de ces investissements sont, cette année encore, conformes à la trajectoire pluriannuelle établie dans le cadre du plan de compétitivité, et

affichent une baisse de près de 10 millions d'euros. Le taux de frais de fonctionnement rapportés au chiffre d'affaires s'établit ainsi à 19,8 % en 2019 ; il était de 21 % en 2018.

Retraité des charges exceptionnelles liées à l'évolution des taux techniques (17,1 millions d'euros en 2019), des investissements réalisés par le Groupe dans le cadre de son plan de transformation (12,7 millions d'euros en 2019) et de frais non récurrents (6,1 millions d'euros en 2019), le résultat net s'établit à 23,1 millions d'euros, en progression de 32,3 % par rapport à 2018.

RÉSULTAT

En milliers d'euros

	Risques d'assurance non-vie	Risques d'assurance-vie	Autres activités	2019	2018
Primes émises	1 266 633	242 184		1 508 817	1 448 753
Variation des primes non acquises					
Primes acquises	1 266 633	242 184		1 508 817	1 448 753
Produits d'exploitation bancaire					
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités			18 367	18 367	16 546
Autres produits d'exploitation	8 475	1 342	6 013	15 830	16 794
Compte de transferts intersectoriels	-	-	-	-	-292
Produits financiers nets de charge	45 845	18 796	-	64 641	70 839
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION COURANT	54 320	20 138	24 380	98 838	103 888
Charge de prestations d'assurance	1 202 821	119 520		1 322 341	-1 203 987
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	-29 807	43 884		14 077	-50 081
Charges d'exploitation bancaire					
Charges des autres activités			14 081	14 081	-14 064
Charges de gestion	217 426	38 555	2 568	258 549	-259 293
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION COURANTE	1 390 440	201 959	16 649	1 609 048	-1 527 424
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION COURANTE	-69 487	60 363	7 731	-1 393	25 217
Autres produits nets (financiers)				-5 770	-9 057
Résultat exceptionnel				-6 384	-6 050
Impôt sur les résultats				440	90
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES				-13 107	10 199
Qp dans les résultats des entreprises mises en équivalence				-1	-9
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition				-	-
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ				-13 108	10 190
Intérêts minoritaires				7	-7
RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)				-13 115	10 183
RÉSULTAT NET retraité des éléments exceptionnels				23 085	17 483

LES CHIFFRES CLÉS



Un acteur de poids

10,9 milliards d'euros

de chiffre d'affaires
(retraite complémentaire, prévoyance,
santé et Congés de Fin d'Activité)

40 millions d'euros

en Action sociale

300 000

entreprises clientes



Assurance de personnes

1^{er} groupe

de protection sociale
en complémentaire santé de branche

1,8 milliard d'euros

de chiffre d'affaires en assurance de personnes

137 millions d'euros

d'affaires nouvelles en santé et prévoyance

3,6 millions

de personnes couvertes en assurance de personnes

190 %

de ratio de solvabilité



Retraite complémentaire

9,1 milliards d'euros
de cotisations complémentaires Agirc-Arrco

1,7 million
de retraités



Engagé pour l'Intérêt général

76 millions d'euros
d'aide aux retraités, salariés
et entreprises durant le Covid-19



3 200 collaborateurs
au service des clients du Groupe

7,24 %
en situation de handicap

La force d'un collectif

480 millions
de chiffre d'affaires

1 million
de personnes protégées

KLESIA Mutualité



KLÉSIA

PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES



e-accessibility

La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.1, et certifiée ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce, à partir de n'importe quel support informatique. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant.

Version e-accessible par  Ipedis | SMART PUBLISHING