

# RAPPORT DE LA COMMISSION INTERET GENERAL

– 2021 –

**KLÉSIA**

Assureur d'intérêt général

## Le mot de la Présidente



**Catherine GRANDPIERRE-MANGIN**

Présidente de la Commission Intérêt Général

**N**otre société doit faire face à de nouveaux défis sociaux, sociétaux et environnementaux majeurs.

KLESIA, en tant qu'assureur d'intérêt général, agit depuis de nombreuses années pour y répondre, à son échelle.

La loi PACTE, promulguée en 2018, nous a d'ailleurs donné l'opportunité d'aller plus loin en adoptant, dès 2020, la qualité d'entreprise à mission et inscrivant dans nos statuts la mission et la raison d'être qui nous animent au quotidien.

S'engager dans cette démarche nous a permis de redéfinir nos priorités, de nous fixer des objectifs sociaux et environnementaux et d'améliorer notre pilotage de l'intérêt général.

Au-delà des nombreux travaux menés par KLESIA, l'année 2021 a été marquée par notre premier audit de vérification, mené par le cabinet Mazars. Le rapport émis atteste de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que KLESIA s'est donné pour mission de poursuivre, au regard des moyens mis en œuvre et des objectifs opérationnels définis.

Les fondamentaux étant installés, nous souhaitons désormais aller plus loin en nous définissant de nouvelles cibles et objectifs, à horizon 2024, plus ambitieuses, reposant sur une démarche RSE intégrée et le déploiement de la mesure d'impact social de nos projets d'intérêt général.

## **Le mot de la Présidente**

p. 1

## **KLESIA, Assureur d'intérêt général**

p. 3

## **2021, année de consolidation de notre démarche**

p. 7

## **Notre ambition pour 2024**

p. 14

# KLESIA, Assureur d'intérêt général

## QUI SOMMES-NOUS ?

KLESIA est un Groupe paritaire de Protection Sociale.

Nous protégeons et nous accompagnons, chaque jour, les branches, les entreprises, salariés et retraités qui nous font confiance, en matière de santé, prévoyance et retraite.

Nous nous engageons également auprès des plus fragiles avec notre Action sociale dédiée.

KLESIA ne rémunère aucun actionnaire. 84 % de la valeur créée par le Groupe est reversée sous forme de prestations à nos clients ou d'opérations à caractère social. 40 millions d'euros ont été ainsi reversés en 2021 au titre de notre action sociale pour venir en aide aux plus fragiles. Nous agissons également auprès de nos parties-prenantes, clients, collaborateurs, prestataires et en faveur de l'intérêt général, notamment autour de 5 grandes causes : la santé, les aidants, le handicap, le bien-vieillir et le retour à l'emploi.

## POURQUOI DEVENIR ENTREPRISE A MISSION ?

Convaincus qu'engagement sociétal et performance économique sont étroitement liés, KLESIA est engagé depuis des années dans une démarche d'intérêt général.

C'est donc tout naturellement que notre Groupe a souhaité aller plus loin en adoptant la qualité de société à mission, dès 2020.

KLESIA a ainsi inscrit dans ses statuts une mission et une raison d'être.





### ***Notre raison d'être***

*« Garantir un avenir serein et la qualité de vie pour tous »*

### ***Notre mission***

*« Protéger en apportant des solutions de prévention d'assurance de personnes et de services simples, innovantes, solidaires, durables, adaptées à vos besoins et à ceux de vos proches, tout au long de la vie »*

Nous avons fait le choix d'appliquer cette démarche à l'ensemble de nos métiers...

- Entités ayant adopté la qualité d'entreprise à mission :
  - KLESIA SA
  - KLESIA Mut'
  - MACP
- Entités ne pouvant prétendre à la qualité mais s'étant doté d'une mission et d'une raison d'être inscrites dans les statuts :
  - KLESIA Prévoyance,
  - Carcept Prévoyance,
  - IPRIAC
- Entités ne pouvant inscrire une mission / raison d'être dans les statuts mais qui ont pour mission l'intérêt général :
  - KLESIA Agirc-Arrco
  - CARCEPT

## NOS OBJECTIFS STATUTAIRES

Pour répondre à notre mission et à notre raison d'être, notre Groupe s'est fixé 5 objectifs sociaux et environnementaux, inscrits dans nos statuts :

### OBJECTIF 1

Ecouter et intégrer les attentes des parties prenantes du Groupe dans la proposition de nouvelles solutions ou d'évolutions de nos produits et services

### OBJECTIF 2

Soutenir et accroître des actions en faveur de l'Humain et plus spécifiquement dans les domaines du Handicap et de la Diversité

### OBJECTIF 3

Déployer des pratiques d'Achats responsables avec nos partenaires contractuels dans le respect de critères sociétaux et environnementaux

### OBJECTIF 4

Développer nos Investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable

### OBJECTIF 5

Développer des actions en faveur de la diminution de notre empreinte environnementale en matière d'évolution des consommations énergétiques.

Ces objectifs font l'objet d'un suivi au sein d'un comité dédié : la Commission Intérêt Général.

## LA COMMISSION INTERET GENERAL

Conformément à l'article 210-10 du code de commerce, KLESIA s'est doté d'un comité dédié au suivi de sa mission : la Commission Intérêt Général.

Sa composition permet d'inclure des représentants de :

- nos entités :
  - KLESIA SA, société d'assurance
  - KLESIA Prévoyance, CARCEPT-Prévoyance, IPRIAC, Institutions de prévoyance
  - KLESIA Mut', MACP, Mutuelles
  - KLESIA Agirc-Arrco, CARCEPT, Institutions de Retraite Complémentaire
  - Fondations Carcept Prev, Renaissance Sanitaire, Fondations
- nos branches professionnelles clientes
  - Métiers de la santé
  - Tourisme et commerce de proximité
  - Transport et logistique
  - Conseils et services
- les Organismes Syndicaux
- nos clients entreprises
- nos salariés

En 2021, la commission s'est tenue 2 fois. Elle a notamment été l'occasion de renouveler la présidence en la personne de Madame Catherine Grandpierre-Mangin.

## NOTRE ORGANISME TIERS INDEPENDANT

Les entreprises ayant adopté la qualité d'Entreprise à Mission doivent faire l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant.

Le cabinet Mazars a été sélectionné, à l'issue d'un processus d'appel d'offres, pour vérifier la démarche de KLESIA et le respect de notre mission.

Il est à noter que Mazars audite notre Groupe, en tant que Commissaire aux comptes, depuis plusieurs années et dispose, de fait, d'une connaissance poussée de notre fonctionnement et de notre dispositif de gouvernance paritaire.

## 2021, année de consolidation de notre démarche

La démarche d'entreprise à mission a été initiée chez KLESIA, dès 2019, avec la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire chargée d'installer les bases nécessaires à l'obtention de la qualité associée.

Même si la loi ne permet pas aux Institutions de Retraite Complémentaire et Institutions de Prévoyance d'adopter la qualité d'entreprise à mission, l'ensemble du Groupe a été engagé dans la démarche. Et, à l'issue de plus de 18 mois de travaux, l'ensemble nos entités assurantielles ont ainsi pu se doter d'une mission et d'une raison d'être, approuvées par leur Conseil d'administration et inscrites directement dans leurs statuts.

Plusieurs entités du Groupe ont également pu aller plus loin dans la démarche, en adoptant la qualité d'entreprise à mission :

- KLESIA SA et KLESIA Mut', dès 2020.
- MACP, fin 2021.

Après une première année d'installation des bases et prérequis, les travaux du Groupe et de la Commission Intérêt Général ont été principalement orientés sur la consolidation de l'existant et la sensibilisation de nos parties prenantes à nos actions d'intérêt général.

Ce rapport présente les résultats, pour chaque objectif statutaire, des travaux menés en 2021 par notre Groupe.



## **OBJECTIF 1 : ECOUTER ET INTEGRER LES ATTENTES DES PARTIES PRENANTES DU GROUPE DANS LA PROPOSITION DE NOUVELLES SOLUTIONS OU D'EVOLUTIONS DE NOS PRODUITS ET SERVICES**

		Résultat 2021	Objectif 2021
<b>Garantir l'accessibilité aux services de KLESIA</b>	Taux de décroché de l'accueil téléphonique	90,8%	90% <span style="color: green;">●</span>
	Satisfaction vis-à-vis de l'accueil téléphonique	76% (I)	80% (I) <span style="color: orange;">●</span>
		85% (E)	80% (E) <span style="color: green;">●</span>
	Satisfaction vis-à-vis des espaces clients	80% (I)	80% (I) <span style="color: green;">●</span>
61% (E)		80% (E) <span style="color: red;">●</span>	
<b>Proposer des services de qualité et adaptés aux besoins</b>	Satisfaction vis-à-vis des actions de prévention	93%	90% <span style="color: green;">●</span>
	Disponibilité des commerciaux	66%	67% <span style="color: orange;">●</span>
	Qualité du conseil apporté	74%	63% <span style="color: green;">●</span>
	Adéquation de la proposition au besoin	65%	76% <span style="color: red;">●</span>

(I) = individus / (E) = entreprises

● Cible atteinte

● Légèrement en dessous de la cible

● Cible non atteinte




Les cibles sont globalement atteintes, malgré certains indicateurs en deçà de leur objectif 2021. Cela s'explique notamment par le contexte actuel. En effet, la majorité des indicateurs sont issus du baromètre clients, mené sur le 3<sup>ème</sup> trimestre 2021, dont les résultats ont été influencés par la situation sanitaire.

Des travaux ont néanmoins été initiés pour améliorer nos services :

- Refonte des espaces clients et amélioration des services / fonctionnalités associées pour en faciliter l'usage ;
- Refonte du site internet pour faciliter son ergonomie, son accessibilité et son contenu ;
- Développement de nouveaux services, notamment en matière de prévention santé, et promotion des services déjà existants ;
- Renforcement de notre dispositif commercial avec le déploiement de l'alliance KLESIA / Generali (rapprochement des équipes au sein d'un même site, mise en place d'actions de formation / communication communes...).

Par ailleurs, afin de proposer une offre adaptée aux besoins actuels, notre Groupe participe à de nombreux cercles de réflexion prospectives tels que l'Institut de l'Entreprise ou encore le Club Landoy.

## **OBJECTIF 2 : SOUTENIR ET ACCROITRE DES ACTIONS EN FAVEUR DE L'HUMAIN ET PLUS SPECIFIQUEMENT DANS LES DOMAINES DU HANDICAP ET DE LA DIVERSITE**

		Résultat 2021	Objectif 2021
<b>Soutenir des initiatives innovantes</b>	Soutien d'entrepreneurs sociaux engagés en faveur du bien- vieillir et du maintien / retour à l'emploi	19	17 
	Partenariats & mécénats innovants	1,8 M€	(indicateur de suivi)
<b>Être au service des personnes en situation de fragilité</b>	Collaborateurs en situation de handicap	6,7%*	6,5% 
	Engagement de KLESIA en faveur de ses parties prenantes	40 M€	(indicateur de suivi)
<b>Engager nos collaborateurs dans des actions solidaires</b>	Collaborateurs KLESIA formés à la diversité et au handicap	85%	100% 
	Salariés engagés dans des actions collectives solidaires	1 287	(indicateur de suivi)

\* Le taux RQTH 2021 n'est pas encore disponible  Cible atteinte  Légèrement en dessous de la cible  Cible non atteinte

Nos objectifs 2021 ont été atteints et se sont notamment traduits par :

- Le déploiement d'un programme de soutien à l'entrepreneuriat social, en collaboration avec Changemaker Company, depuis 2019 ;
- Une démarche diversité installée depuis la création du Groupe, qui se traduit par le renouvellement du label diversité en 2021 ;
- Diverses actions collectives mises en place en interne, en faveur de l'intérêt général (Octobre Rose, Course ensemble, Soutien à Manon Genest...) ;
- La refonte de notre parcours de recrutement, au travers de groupes de travail menés avec Activ'Action et Ashoka, pour le rendre encore plus inclusif (handicap, seniors...)
- La poursuite de nos actions en faveur du recrutement de personnes en situation de handicap (partenariat Hello Handicap, Duo Day...).

## **OBJECTIF 3 : DEPLOYER DES PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES AVEC NOS PARTENAIRES CONTRACTUELS DANS LE RESPECT DE CRITERE SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX**

		Résultat 2021	Objectif 2021
<b>Déployer une démarche d'achats responsables</b>	Prise en compte de critères RSE et diversité dans nos appels d'offres	97%	93% ●
	Achats auprès d'établissements d'insertion / réinsertion professionnelle	286 K€	170 K€ ●
	Délai moyen de paiement des fournisseurs	50 j	50 j ●

● Cible atteinte    ● Légèrement en dessous de la cible    ● Cible non atteinte

Les achats responsables constituent un axe fort de notre démarche RSE. A ce titre, nous renforçons notre action en faveur de nos fournisseurs, notamment à travers :

- l'intégration de critères RSE, dans nos appels d'offres. Ces critères peuvent peser jusqu'à 10% de la note finale ;
- le recours à des établissements d'insertion / réinsertion dans certaines typologies d'achats ;
- le respect des délais moyens de paiement des fournisseurs, grâce à la dématérialisation du processus de facturation.

## **OBJECTIF 4 : DEVELOPPER NOS INVESTISSEMENTS RESPONSABLES (ISR) DANS LE CADRE D'UNE PERFORMANCE DURABLE**

		Résultat 2021	Objectif 2021
<b>Déployer une démarche d'investissements socialement responsables</b>	Evaluation ESG (Vigeo)	62/100	> 60/100 ●
		90% du portefeuille	(indicateur de suivi)
	Portefeuille d'actifs	7 Mds €	(indicateur de suivi)

● Cible atteinte    ● Légèrement en dessous de la cible    ● Cible non atteinte


KLESIA gère un portefeuille d'actifs de 7 milliards d'actifs dont 90% sont évalués selon des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance, par VIGEO et ce depuis 2013.

Grâce à notre engagement en la matière, notre note VIGEO se situe dans la zone « avancée » (>60/100) depuis 2019.

Nous prolongeons notre action en soutenant des fonds dédiés tels que :

- Prêtons ensemble (TPE / PME françaises),
- SISA (santé / autonomie),
- Mutuelles impact (PME ayant une démarche à impact)
- Lazard Equity ISR (démarches ISR)
- WCP 2 & 3 (démarches ISR)

## **OBJECTIF 5 : DEVELOPPER DES ACTIONS EN FAVEUR DE LA DIMINUTION DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE EN MATIERE D'EVOLUTION DES CONSOMMATIONS ENERGETIQUES**

		Résultat 2021	Objectif 2021
<b>Réduire notre consommation d'énergies et de matières</b>	Evolution des impressions	- 58,6%*	- 20% 
	Consommation d'eau	- 60%*	Non défini
	Consommation d'énergie	- 23,8%*	Non défini

\* par rapport à 2019 (année de référence)

Ces résultats sont à nuancer avec le contexte sanitaire et l'accélération du télétravail chez KLESIA depuis 2020.

Néanmoins, notre Groupe est engagé dans une démarche de diminution de son empreinte environnementale depuis plusieurs années, qui se traduit notamment par :

- l'obtention, en 2017, de la certification HQE Exploitation et, en 2021, du certificat BREEAM IN USE sur 2 de nos principaux bâtiments ;
- le déploiement de l'outil Equitrac, depuis fin 2018, qui généralise les impressions RECTO / VERSO et évite les impressions orphelines.

## PILOTAGE GLOBALE DE LA DEMARCHE D'ENTREPRISE A MISSION

Au cours de l'année 2021, les indicateurs de pilotage ont pu être éprouvés et ajustés afin d'assurer un meilleur suivi de notre démarche.

Un état des lieux de nos partenariats en faveur de l'intérêt général a également été réalisé. Celui-ci avait pour mission de lister l'ensemble de nos partenariats afin d'étudier la pertinence de ceux-ci et faire évoluer les process internes associés.

Par ailleurs, afin d'impliquer le plus grand nombre, des formations à l'intérêt général et à l'entreprise à mission ont été dispensées auprès de nos administrateurs et de nos collaborateurs, notamment du réseau commercial. Des actions de communication ont également été déployées tout au long de l'année sur nos différents canaux internes (intranet, newsletters, ...).

Enfin, l'année 2021 s'est également clôturée avec le lancement de notre première vérification en tant qu'entreprise à mission. Entre décembre 2021 et mars 2022, le cabinet Mazars a audité notre démarche et interrogé nos différentes directions, afin de vérifier, d'une part, la cohérence des objectifs sociaux et environnementaux et de son activité au regard de nos enjeux sociaux et environnementaux et, d'autre part, l'exécution de ces objectifs.



## AVIS DE LA COMMISSION INTERET GENERAL



Les résultats 2021 présentés dans ce rapport témoignent de la volonté de KLESIA d'agir en faveur de l'intérêt général, au travers des 5 objectifs statutaires qu'il s'est fixés.

La feuille de route déployée, depuis 2020, a permis au Groupe d'atteindre la majorité des cibles qu'il s'était fixés puisque 71% des indicateurs ont atteint ou dépassé leur cible, à fin 2021.

Les bases sont désormais installées et la feuille de route doit être adaptée pour améliorer ou confirmer certains résultats et se définir de nouvelles cibles plus ambitieuses.

# Notre ambition pour 2024

Les années 2020 et 2021 nous ont permis d'installer et consolider notre démarche d'entreprise à mission.

Désormais, notre ambition est d'amplifier notre action en inscrivant la démarche directement dans notre stratégie d'entreprise, en nous appuyant sur la RSE pour déployer opérationnellement nos objectifs statutaires et en initiant la mesure d'impact sur nos projets d'intérêt général.

## L'ENTREPRISE A MISSION AU CŒUR DE NOTRE PLAN STRATEGIQUE

Le plan stratégique « Ambition 2021 » étant arrivé à son terme, notre gouvernance d'entreprise a défini la nouvelle feuille de route, à horizon 2024, de notre Groupe. Approuvé par nos Conseils d'administration, ce plan repose sur 4 piliers complémentaires. L'intérêt général, déjà présent dans le précédent plan, constitue l'un de ces piliers.



La volonté de notre Groupe, à travers ce pilier « Intérêt général » est de :

- Déployer l'entreprise à mission à tous les niveaux de l'entreprise
- Promouvoir notre engagement en faveur de l'intérêt général

## LA RSE COMME OUTIL DE DEPLOIEMENT DE L'ENTREPRISE A MISSION

Depuis sa création, le Groupe s'est doté d'une démarche RSE reposant sur 10 engagements environnementaux, sociaux et sociétaux, définis pour 3 ans et validés par nos Conseils d'administration.

Cette démarche, pierre angulaire de l'intérêt général chez KLESIA, disposait jusqu'à fin 2021 de calendriers et de dispositifs de suivi différents de ceux déployés dans le cadre de l'entreprise à mission. Les enjeux étant les mêmes, notre Groupe a profité de la fin de notre politique RSE 2019-2021 pour en faire un outil de suivi opérationnel de nos objectifs statutaires.

Des travaux ont ainsi été lancés, début janvier 2022, afin d'actualiser nos enjeux RSE et notre cartographie des parties prenantes. Les nouveaux engagements RSE identifiés seront associés à nos 5 objectifs statutaires. Une feuille de route opérationnelle, à horizon 2024, et des indicateurs de pilotage y seront associés.



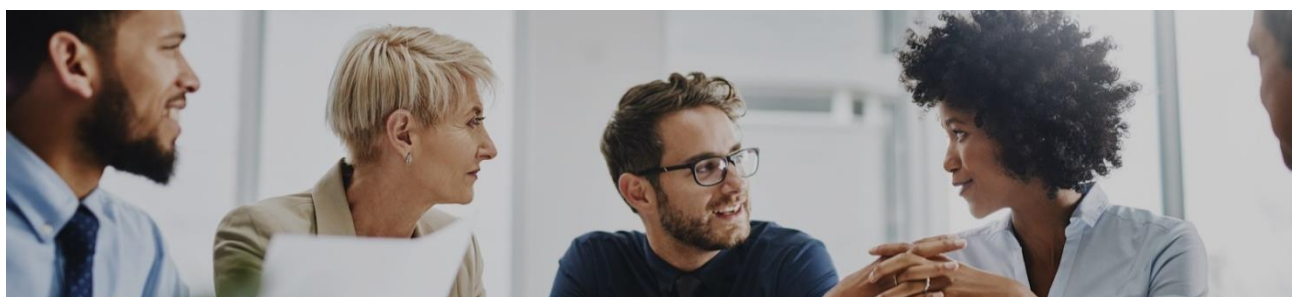


## LANCEMENT DE LA MESURE D'IMPACT SOCIAL

Pour aller plus loin dans notre démarche d'intérêt général et mesurer les l'impact de nos actions, notre Groupe lance, en 2022, un pilote de mesure d'impact social aux côtés de la Chaire ESSEC « Entrepreneuriat et Innovation à Impact » et de son laboratoire E&MISE (Évaluation & Mesure d'Impact Social et Environnemental).

Cette expérimentation, d'une durée d'un an, doit nous permettre d'initier un premier panel de porteurs de projets d'intérêt général à la mesure d'impact. A l'issue de ce pilote, la démarche sera déployée à plus grande échelle, au travers d'une formation des collaborateurs et du déploiement des outils de mesure associés.

La mesure d'impact devrait, à terme, faciliter le suivi et le pilotage de nos projets d'intérêt général et, de fait, de notre mission et raison d'être.



# Annexe : nos entités

## NOS ENTITES AYANT ADOPTE LA QUALITE D'ENTREPRISE A MISSION

### **KLESIA SA**

KLESIA SA est une société d'assurance. 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 9 juillet 2020, les deux actionnaires de KLESIA SA, KLESIA (54%) et Generali France (46%), ont officialisé la naissance de la première SA d'assurance pourvue d'une raison d'être et d'un statut d'entreprise à mission. L'entité devient par la même occasion la toute première Société Anonyme d'assurance à mission. L'obtention de cette reconnaissance est le fruit de plusieurs de mois de travaux menés en interne.

### **KLESIA Mut'**

KLESIA Mut' est une mutuelle, régie par le Livre II du Code de la mutualité, qui développe et propose une offre complémentaire santé adaptée aux individus actifs et retraités.

Depuis juillet 2020, l'entité a adopté la qualité de société à mission.

### **Mutuelle d'Assurance CARCEPT Prev**

MACP est une Société d'Assurance Mutuelle, régie par le code des Assurances.

Depuis décembre 2021, l'entité a adopté la qualité de société à mission.

## **NOS ENTITES NE POUVANT PRETENDRE A LA QUALITE D'ENTREPRISE A MISSION MAIS AYANT INSCRIT UNE MISSION ET UNE RAISON D'ETRE DANS LEURS STATUTS**

### **KLESIA Prévoyance**

KLESIA Prévoyance est 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.

L'entité s'est dotée d'une mission et d'une raison d'être depuis juin 2020.

### **IPRIAC**

IPRIAC est une 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.

L'entité s'est dotée d'une mission et d'une raison d'être depuis juin 2020.

### **CARCEPT Prévoyance**

CARCEPT Prévoyance (CP) est 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. L'entité s'est dotée d'une mission et d'une raison d'être en juin 2020.