

A close-up photograph of a woman's eye, looking directly at the camera. Her hair is a vibrant red color, framing the eye. The eye itself is a light, hazel color with a dark pupil. The skin around the eye is fair and has a natural texture.

Voir plus loin pour être plus proche

Rapport d'activité 2021

KLÉSIA

Sommaire

Mot des présidents

L'interview du directeur général

Voir plus loin pour être plus proche

Un plan d'action au service d'une vision

Retraite, assurance de personnes, prévention et action sociale : nos cœurs de métiers

Des expertises sectorielles qui font la différence

La digitalisation pour mieux agir et mieux servir

Protéger et faire rayonner notre raison d'être

Incarner et faire vivre notre raison d'être

Assureur engagé : des valeurs affirmées et partagées

L'Humain au cœur de notre action

Créer des solutions utiles pour tous

L'écoute, la marque de l'action KLESIA

Santé, prévoyance, retraite : des outils qui facilitent la vie

L'action sociale : accompagner sur le terrain au plus près des besoins

1

Mot des présidents

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



Michel Seyt, président et Jacques Techer, vice-président

L'année 2021 a été une année hybride marquée par des confinements et des reprises d'activité pour KLESIA, comme pour toutes les entreprises en France.

Les collaborateurs ont, malgré cela, fait preuve d'un engagement total dans leurs différentes missions qu'il s'agisse de retraite, prévoyance, prévention et action sociale. Ces métiers, les nôtres, exercés sur nos différents sites, sont tournés vers l'accompagnement de nos clients. Ils reflètent notre raison d'être « Être assureur d'intérêt général, c'est garantir un avenir serein et contribuer à la qualité de vie pour tous ».

Cet engagement nous a permis de renouer avec des résultats positifs, éléments essentiels au développement de nos fonds propres.

Dans cette période inédite marquée par une crise sanitaire, économique et sociale. 2021 a été l'année de l'élaboration de notre plan stratégique 2022-2024 qui s'est constitué autour de 4 axes : l'Expérience client, l'intérêt général, la performance et l'accompagnement humain. Avec des objectifs ambitieux, ce plan doit nous permettre de renforcer le rôle d'acteur d'intérêt général de KLESIA dans ce monde changeant. Il nous paraît toujours plus essentiel de tout mettre en œuvre pour protéger nos clients et leurs proches tout au long de la vie en déployant des solutions simples et durables.

L'avenir immédiat pour KLESIA est festif puisque notre Groupe fête en 2022 ses 10 ans. Nous souhaitons vivement que 2022 soit également l'année de la sortie de crise. Nous constatons au niveau des négociations de Branches ou des Entreprises, une appétence pour remettre les sujets de la protection sociale au cœur du développement avec, pour objectif, le bien-être des salariés.

KLESIA s'y emploie déjà activement, vous le constaterez au fil des pages de ce rapport d'activité !

2

L'interview du directeur général

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

**Quel bilan tirer de l'année 2021 ?**

Avec une année 2021 encore marquée par la crise sanitaire, nous sommes heureux de retrouver un résultat positif en assurance de personnes.

Cela nous conforte sur la pertinence de notre partenariat avec Generali, dont l'année 2021 est la deuxième mais la première année effective, et qui s'est traduite par un succès commercial et technique grâce à la mise en commun des équipes de distribution, d'offre et de souscription.

Ces bons résultats nous placent dans le top 5 des assureurs de personnes.

Notre partenariat continue de s'enrichir et nous souhaitons maintenir cette bonne dynamique.

En retraite, nos équipes ont été très sollicitées sur la mise en place d'un nouveau modèle communautaire de répartition des actions entre le front et le back office sur lequel KLESIA est pilote.

Nos plateformes téléphoniques évoluent en centre de relation clients communautaire et nos centres de traitement courriers en centre d'acquisition communautaires.

Par ailleurs, en action sociale retraite, nous avons été désignés pour assurer la coordination globale Action sociale en région Auvergne Rhône-Alpes et en région Occitanie.

Dans un autre domaine très transverse, nous veillons à rester à tout moment en alerte sur les risques cybers qui peuvent nous menacer comme les autres entreprises, de façon plus marquée depuis le développement du télétravail.

Nous avons poursuivi notre développement rentable car pour créer de la valeur sociale nous avons besoin de créer de la valeur économique.

Comment s'organise l'après pandémie chez Klesia ?

Nous avons mis en place, avec les partenaires sociaux, un accord de télétravail dès 2020, qui a été renouvelé en 2021.

Des enquêtes ont été menées régulièrement pour s'assurer du bien-être des salariés : Grand Angle, vaste baromètre que le Groupe réalise tous les 18 mois, mais aussi des enquêtes ponctuelles sur la Qualité de vie au Travail (QVT) notamment.

Les résultats très positifs de Grand Angle démontrent que la transition vers un nouveau mode organisationnel hybride entre télétravail et présentiel s'est bien passée et continue à bien se dérouler.

8 collaborateurs sur 10 sont fiers de travailler chez KLESIA et d'y exercer leur métier. Ils expriment, malgré un contexte changeant, une confiance en l'avenir renforcée.

Et comment abordez-vous 2022 ?

En 2022, KLESIA fête ses dix ans. C'est surtout une décennie de travail en équipe en retraite complémentaire comme en assurance de personnes, à tous les niveaux de notre Groupe, qui nous a permis de nous hisser dans le top 5 des assureurs en France, qui a vu nos modes de travail évoluer afin d'être toujours en phase avec notre société.

Durant ces dix années, nous nous sommes engagés auprès de nos clients, de nos partenaires, de nos parties prenantes pour l'intérêt général. Pour continuer à créer de la valeur sociale, nous devons créer plus de valeur économique. Cela passe par un développement rentable et par la consolidation de nos fonds propres, gages de notre indépendance.

Nos plateformes téléphoniques évoluent en centre de relation clients communautaire et nos centres de traitement courriers en centre d'acquisition communautaires.

Par ailleurs, en action sociale retraite, nous avons été désignés pour assurer la coordination globale Action sociale en région Auvergne Rhône-Alpes et en région Occitanie.

Dans un autre domaine très transverse, nous veillons à rester à tout moment en alerte sur les risques cybers qui peuvent nous menacer comme les autres entreprises, de façon plus marquée depuis le développement du télétravail.

Nous avons poursuivi notre développement rentable car pour créer de la valeur sociale





3

Voir plus loin pour être plus
proche



Un plan d'action au service d'une vision

Ambition 2024, notre nouveau plan d'action stratégique, place l'intérêt général au cœur de notre développement. Il fait suite à Ambition KLESIA « Croissance et compétitivité » dont l'ensemble des objectifs avait été atteint avec une année d'avance, malgré les difficultés engendrées par la crise sanitaire, grâce au travail et à l'implication de tous les collaborateurs de notre Groupe.

Notre plan d'action stratégique Ambition 2024 doit offrir une expérience client simple et intégrée, tout en générant de la valeur économique pour créer plus de valeur sociale. Pour atteindre cet objectif, il s'appuie sur quatre piliers : l'expérience client, l'intérêt général, la performance et l'accompagnement humain.



AMBITION2024

Expérience client

Nous avons pour objectif, en retraite complémentaire et en assurance de personnes, d'atteindre un taux de satisfaction élevé pour les entreprises et pour les particuliers en renforçant l'expérience digitale et en déclinant notre stratégie de marque. Cela se traduira par des travaux transverses de création de contenus autour de notre marque et des parcours digitaux fluides. Ces travaux, déjà initiés, se poursuivront en prenant en compte les retours de nos clients et collaborateurs.



AMBITION2024

Intérêt général

Notre raison d'être se fonde sur l'intérêt général. Nous allons poursuivre nos actions dans le cadre de notre statut d'entreprise à mission et ainsi promouvoir l'intérêt général. Nous nous assurons de l'atteinte des cinq objectifs statutaires que nous nous sommes fixés : écouter et intégrer les attentes des parties prenantes du Groupe ; soutenir et accroître les actions en faveur de l'humain ; déployer des pratiques d'achats responsables ; développer nos Investissements socialement responsables (ISR) ; diminuer notre empreinte environnementale.



AMBITION2024

Performance

En assurance de personnes, le Groupe mène des actions volontaristes afin de restaurer l'équilibre technique de ses portefeuilles et poursuit ses efforts dans la maîtrise de ses frais de fonctionnement. En retraite complémentaire, nous veillons à toujours respecter les contrats d'objectifs et de moyens qui nous lient à la fédération Agirc-Arrco et qui sont partagés par l'ensemble des groupes de protection sociale. Pour cela, nous nous dotons d'un système de données adapté et sécurisé, renforçons la sécurité de nos systèmes d'information et actionnons tous les leviers de la rentabilité. Nous continuons également notre transformation en sécurisant la trajectoire de spécialisation (retraite complémentaire et assurance de personnes). Et bien sûr, nous souhaitons faire vivre et croître notre partenariat avec Generali dans le cadre de l'Alliance KLESIA Generali.



AMBITION2024

Accompagnement humain

L'ensemble des mesures de notre plan d'action stratégique Ambition 2024 ne peut exister sans l'implication de l'ensemble de nos collaborateurs. L'amélioration du bien-être et de la satisfaction au travail des salariés est donc essentielle. Il s'agit également pour notre Groupe de faire évoluer la culture KLESIA afin de préparer et accompagner nos équipes vers de nouveaux métiers et modes de travail (télétravail, méthode AGILE...).

De nombreuses actions ont déjà été engagées avec un impact à l'échelle de notre entreprise, auprès de nos clients et plus largement auprès de la société civile : notre

démarche RSE, nos mécénats (Institut Gustave Roussy / Institut du cerveau/ Clinec), l'aide aux aidants, les grandes causes citoyennes et notre programme Assembleurs de talents pour demain...

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



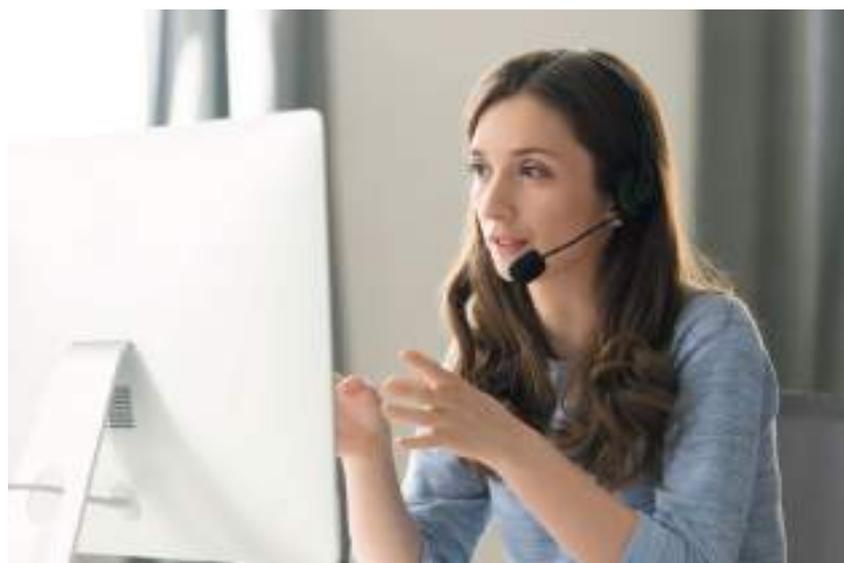
Retraite, assurance de personnes, prévention et action sociale : nos cœurs de métiers

La retraite, l'assurance de personnes, la prévention et l'action sociale sont les cœurs de métiers de KLESIA. Cette expertise constamment renforcée a permis un accompagnement de qualité de nos clients particuliers et entreprises ces deux dernières années.



Conseiller et servir nos clients : nos experts retraite s'y emploient au quotidien

KLESIA gère la retraite de ses clients au travers de ses deux institutions de retraite : KLESIA Agirc-Arrco et Carcept, institution de retraite dédiée aux secteurs du transport et de la logistique. Membre de la fédération Agirc-Arrco, nous participons activement aux travaux de simplification des démarches et d'harmonisation de l'accompagnement proposés au bénéfice des entreprises, actifs, futurs retraités et retraités. Notre rôle : répondre aux besoins de nos clients par un accompagnement de qualité et l'apport de solutions adaptées à chaque moment de leur vie.



Des collaborateurs mieux formés au conseil et à la relation client

Nos collaborateurs disposent d'une grande expertise dans leur domaine d'activité. Ils sont de plus en plus amenés à délivrer du conseil à nos clients, parfois en recherche de réponses du fait des évolutions réglementaires. Notre ambition ? Conseiller nos clients en matière de services disponibles sur le web et les accompagner dans leurs démarches en ligne. Notre mission va plus loin : si nous détectons un besoin, la personne est orientée vers notre service d'action sociale.

Nous avons renforcé la posture de conseiller de l'ensemble de nos collaborateurs sur les métiers liés aux entreprises comme aux particuliers. L'ensemble des salariés concernés a ainsi été formé sur l'année 2021 à la relation client. Ces formations se poursuivent sur 2022 pour doter nos collaborateurs des connaissances leur permettant de devenir des conseillers rompus à toutes les situations.

« Nous veillons à répondre aux attentes et à garder le lien avec nos clients. En 2021, nous avons répondu présent lors des Rendez-vous de la retraite et avons créé une newsletter dédiée aux actifs sur la retraite et le bien-être : Mes Infos KLESIA. »

Catherine Leparc, Directrice du Métier Particuliers



Nouveaux services, nouvelles pratiques : nos équipes sont proactives !

L'année 2021 a vu la préparation de nos organisations, impulsée par l'Agirc-Arrco, à la future reprise par les Urssaf de la gestion des cotisations retraite des entreprises. Nous avons veillé à répondre aux enjeux et attentes liés à ces chantiers d'envergure. Nous avons accompagné nos équipes vers de nouveaux modes de travail ou de nouveaux métiers tout en garantissant la continuité et la qualité de service à l'ensemble de nos clients. Nous avons veillé à répondre aux enjeux et attentes liés à ces chantiers d'envergure. Nous avons accompagné nos équipes vers de nouveaux modes de travail ou de nouveaux métiers tout en garantissant la continuité et la qualité de service à l'ensemble de nos clients.

Nos collaborateurs se sont également mobilisés sur des expérimentations confiées par notre Fédération, qui reconnaît ainsi notre professionnalisme. En 2021, nous avons testé pour le compte de la communauté de la retraite complémentaire un nouveau service de conseil global dans les Agences Conseil Retraite (ACR). Nous avons également été retenus pour expérimenter un parcours client coordonné dans les ACR de Montpellier et Nîmes afin d'apporter une réponse complète (régime général et complémentaire) aux futurs retraités.

En matière de simplification, nous poursuivons l'accompagnement de nos entreprises clientes dans la prise en main et l'usage du nouvel outil digital d'autodiagnostic de leur Déclaration sociale nominative (DSN) : DSN Fiab. Nos conseillers sont proactifs et contactent les entreprises dès qu'ils détectent une anomalie afin de fluidifier la déclaration et présenter le nouvel outil. Cela se traduit par une intensification des contacts avec nos clients via des appels sortants, notamment vers nos clients Entreprises avec des pics à 3 000 appels sortants par semaine en période de déclaration.



Assurance de personnes : un soutien affirmé en temps de crise

Nous assurons nos clients grâce à des contrats collectifs et individuels. L'année 2021 a été chargée en matière de sinistralité et d'arrêts de travail liés, en grande partie, à l'épidémie de Covid-19.

Dans ce contexte sanitaire compliqué, les équipes ont continué à répondre dans les meilleurs délais aux demandes de nos clients.

KLESIA s'est appuyé pour cela sur de nouveaux outils comme Activ'infinite pour la gestion des prestations ou sur notre outil de relation client Géode, dont nous poursuivons le déploiement et les évolutions en mode agile.

Dans un souci d'amélioration de notre qualité de service et d'efficience de notre organisation, nous avons également réorganisé nos équipes de gestion en filières entreprises et prestations. Cette organisation nous permet d'être au plus près de nos clients que sont les entreprises et les bénéficiaires.

Par ailleurs, afin de prendre en considération les effets de la crise sanitaire qui a induit un taux élevé de stress et d'anxiété, ainsi qu'une hausse des dépressions (1), l'Alliance KLESIA-Generali a mis en place une prise en charge de quatre consultations avec un psychologue jusqu'au 31 décembre 2021, pour les bénéficiaires des contrats collectifs commercialisés sous la marque KLESIA ou Generali ainsi que les contrats individuels de la marque KLESIA Mut'.

(1) Source OMS – la santé mentale et la Covid-19



Des performances commerciales qui valident la pertinence de notre offre

Côté commercial, les équipes ont dépassé leurs objectifs cette année, atteignant 214 millions de chiffre d'affaires. Notre partenariat dynamique dans le cadre de l'Alliance KLESIA Generali nous inscrit dans le top 5 des institutions de prévoyance.

Au niveau des contrats individuels, les équipes ont généré 7,2 millions de chiffre d'affaires, prouvant que notre offre est en adéquation avec les attentes de nos clients.

Enfin, dans le cadre de nos relations avec nos délégataires, nous avons poursuivi trois grands objectifs :

- Améliorer notre efficacité opérationnelle, en assurant une qualité de services conforme aux attentes et en poursuivant le déploiement de nos outils pour la gestion des flux.
- Maîtriser nos coûts et nos risques par des actions de recouvrement, la mise en conformité de nos protocoles, une couverture largement intensifiée de notre plan d'audit et de contrôle permanent ainsi qu'une attention particulière portée à la qualité de nos données Solvabilité 2.
- Accroître notre transversalité et devenir partenaires de vie du client via un meilleur pilotage des délégataires, intervenir sur les mises en gestion standard et sur mesure liées à des évolutions de garanties ou la création de nouveaux contrats, et enfin communiquer et accompagner les équipes commerciales.

Grâce au travail conjoint des équipes autour de notre plan stratégique, nous poursuivons notre transformation à un rythme soutenu que ce soit en assurance de personnes ou en retraite.

Un pôle mutualiste dynamique

Protégeant désormais près de 788 000 personnes, KLESIA Mut' s'attache à faire vivre l'idéal mutualiste hérité des membres fondateurs : avoir pour principe moteur l'intérêt de ses adhérents, qui sont à la fois les bénéficiaires et les sociétaires de leur mutuelle. En tant que membre de la Fédération nationale de la Mutualité française (FNMF), KLESIA Mut' ouvre à ses adhérents l'accès à l'important réseau de services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) répartis sur l'ensemble du territoire national.



L'action sociale au bénéfice des plus fragiles

Notre action sociale se déploie auprès des actifs et des retraités, ainsi que dans les entreprises. Ses domaines d'intervention ? Accompagner les personnes en situation de

handicap, les aidants, prévenir la perte d'autonomie en favorisant le bien vieillir et aider au retour à l'emploi des publics les plus fragiles.

Pour cela, nos équipes conçoivent et proposent des réunions d'information, des ateliers thématiques, des services ou des séjours dédiés (pour le répit des aidants par exemple, ou pour les personnes vivant un deuil). Des aides individuelles sont également mises en œuvre, selon la situation de chacun.



Des expertises sectorielles qui font la différence

De nombreux secteurs d'activité nous font confiance pour leur protection sociale que ce soit en santé ou en prévoyance. Depuis de nombreuses années, nous travaillons aux côtés des branches professionnelles et des entreprises qui les composent. Nous leur apportons notre expertise et nos conseils. Nous sommes à leur écoute afin de comprendre et d'anticiper leurs besoins. 2021, malgré un contexte encore marqué par la crise sanitaire, a vu se concrétiser des contrats au profit de nouvelles branches professionnelles.

Tourisme et commerces de proximité



Maroquinerie, Tannerie, Mégisserie

En décembre 2021, les partenaires sociaux de la branche ont signé un accord pour mettre en place de l'épargne salariale. Ils ont retenu l'offre de l'alliance KLESIA Generali en juin 2021 pour la qualité de l'accompagnement paritaire de KLESIA et l'expertise en épargne salariale de Generali.

Découvrez l'offre présentée par les collaborateurs :

Bijouterie, Joaillerie, Orfèvrerie, Horlogerie de gros

Nous sommes l'assureur historique de l'Horlogerie de gros qui a revu sa protection sociale du fait de son rapprochement avec la branche Bijouterie, Horlogerie, Joaillerie. Les premiers travaux entre ces branches touchent à la protection sociale. Nous avons été co-recommandés en prévoyance à effet du 1er janvier 2021. Les partenaires sociaux ont fait le choix d'un régime unique cadres et non cadres avec des garanties améliorées et des tarifs attractifs. L'année 2022 sera mise à profit pour déployer le Haut degré de solidarité (HDS) du régime de prévoyance avec, notamment, des actions dédiées à la prévention des troubles musculosquelettiques.

Vins et spiritueux

L'année 2021 a été marquée par le déploiement de notre offre dans le cadre de la labellisation en santé et prévoyance, signée en 2020. La branche des vins et spiritueux bénéficie du HDS, dont les services seront enrichis en 2022.

Commerce de détail non alimentaire (CDNA)

Cette année, nous avons été co-labellisés en santé, après l'avoir été en prévoyance deux ans plus tôt. Le périmètre du champ d'application de l'accord s'est également élargi avec de nouveaux secteurs d'activité : les marchands de presse et le commerce de la vape (e-cigarette).

Restauration rapide

Recommandés pour notre offre prévoyance à effet du 1er janvier 2021, nous avons déployé tout au long de l'exercice des actions pour la mise en place du régime de cette nouvelle branche. La restauration rapide dispose également d'un fonds d'action sociale restauration rapide (FAS-RR) dont nous avons repris la gestion à la mise en place du contrat. Les salariés peuvent, grâce à lui, bénéficier d'aides individuelles. Un fonds – dans le cadre du HDS – permettra également le déploiement de services innovants en 2022.

Pour compléter l'offre prévoyance, nous avons mis à disposition des entreprises une offre santé permettant une couverture complète.

Parmi les entreprises de la branche, nous comptons de grandes enseignes comme McDonald's, Burger King ou encore Starbucks, sans oublier de nombreuses entreprises de restauration rapide (comme les sandwicheries, etc.) à qui nous proposons une protection sociale complète.

Hôtels, cafés et restaurants (HCR)

Nous avons continué d'accompagner les entreprises tout au long de l'année dans le contexte de la crise sanitaire en proposant, dans le cadre de notre Alliance avec Generali, une offre HCR Multirisques Habitation assurée par Generali. De même, un accord de branche est venu modifier le taux de cotisation du régime de base en prévoyance et à ce titre nous avons adapté notre offre et notamment l'offre complémentaire de 1,5 % pour les cadres.

Fleuristes et vente et services aux animaux familiers

En 2021, les partenaires sociaux de la branche nous ont renouvelé leur confiance pour leurs régimes de protection sociale complémentaire. Un nouveau régime Frais de santé devrait voir le jour courant 2022 pour renforcer la couverture de l'ensemble des salariés de la Branche. De nouveaux services innovants seront également mis en place.



Conseils et services

Entreprises du travail temporaire

Nous avons participé aux actions solidaires du fonds d'action sociale travail temporaire (FASTT) pour soutenir les salariés de la branche, éprouvés par la crise sanitaire au cours de 2021. Afin de faciliter le suivi par les assurés de leurs demandes, notre délégataire de gestion a mis en place de nouveaux services : espace clients, arrêts de travail simplifiés et un site intérimaire Prévoyance à disposition de nos clients.

Immobilier

KLESIA propose le programme de prévention IMMO PROTECT by KLESIA, financé par le Haut degré de solidarité (HDS) tel que prévu par l'accord de branche de l'immobilier. Son objectif est d'aider les salariés de la branche à prendre soin de leur santé et de les soutenir en cas de difficultés : stress, sommeil, nutrition, activité physique, douleurs chroniques, troubles musculosquelettiques (TMS), conduites addictives, téléconsultation, risques routiers, handicap, aidants familiaux, restes à charge consécutifs à une situation de santé...

Portage salarial

Nous avons été recommandés en 2021 pour assurer les couvertures santé et prévoyance de la branche professionnelle qui encadre les entreprises de portage salarial. Afin de mieux accompagner les salariés portés sur leurs besoins en santé, nous avons également mis en œuvre deux surcomplémentaires facultatives.

Métiers de la santé



Pharmacie d'officine

Au 1er janvier 2021, les garanties cadres et non cadres en frais de santé et prévoyance ont été harmonisées pour l'ensemble des entreprises adhérentes. Les arrêts de travail dérogatoires (liés au Covid) se sont poursuivis en 2021 et ont été pris en charge par le régime de prévoyance. Avec la levée progressive des mesures sanitaires, les événements professionnels peuvent à nouveau avoir lieu. Ainsi, en mars 2022, s'est déroulé un

événement majeur de la profession : le salon PharmagoraPlus, le rendez-vous des professionnels de la pharmacie, auquel nos équipes se sont préparées.

Transport



2022 sera l'année de grands changements pour ce secteur dont nous assurons la protection sociale au travers de notre institution de retraite, Carcept et de notre institution de prévoyance Carcept Prev avec la signature de plusieurs accords :

- Le 3 février 2022 pour le transport routier de marchandises un accord prévoyant de renforcer le régime avec l'introduction de la garantie Incapacité de travail pour couvrir les arrêts de longue durée et un accord Frais de santé qui améliore le régime conventionnel. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).
- Pour le transport sanitaire : Les partenaires sociaux du transport routier sanitaire ont signé, le 28 mars dernier, un accord visant à instaurer un régime de prévoyance des salariés non cadres. Cet accord prendra effet à compter du 1er juillet 2022. Pour le découvrir, cliquez [ici](#).
- Pour le transport routier de voyageurs : les partenaires sociaux ont signé, le 23 mars 2022, un accord visant à instaurer une garantie supplémentaire Prévoyance Affection de longue durée (ALD) AVC / cancer. Cliquez [ici](#) pour en savoir plus.

Santé et Qualité de vie au travail (SQVT) : des actions dédiées au secteur

Transportez-Vous Bien, est le programme de prévention qui améliore la santé et la QVT des salariés du Transport.

Transportez-Vous Bien (TVB) met à disposition des salariés et des entreprises des actions de prévention variées et ciblées sur le sommeil, la nutrition, la santé cardiovasculaire, la gestion du stress, les gestes et postures, les conduites addictives. Toutes sont réalisées par des professionnels de santé formés au secteur.

En réalisant ces actions, les salariés cumulent des points de « solidarité » qu'ils pourront convertir en services d'accompagnement en cas de coup dur (arrêt de travail continu

supérieur à 6 mois, affection longue durée, invalidité, inaptitude à la conduite pour raison médicale, situation d'aidant de leur conjoint ou enfant...).

Transportez-Vous Bien est financé par le Haut degré de solidarité (HDS) du régime de prévoyance conventionnelle des salariés non cadres des secteurs du transport urbain et du transport routier.

Ce programme s'étoffe régulièrement. Ainsi, en 2021, de nouvelles actions de prévention ont intégré le catalogue TVB : un entretien d'orientation prévention qui est la porte d'entrée du programme TVB, le coaching gestion du stress, des formations sur les distracteurs technologiques et sur la prévention des conflits.

De nombreuses actions ont été déployées en 2021 pour faire découvrir le programme aux professionnels du Transport :

- Nous avons multiplié les rencontres avec les salariés du secteur en entreprise, pendant les Trophées des routiers ou lors d'événements phares comme les 24h Camions du Mans pour leur présenter leur programme de prévention et les inciter à réaliser des actions de prévention, notamment les 6 coaching santé avec des professionnels de santé sur le sommeil, la santé cardiovasculaire, la nutrition, la gestion du stress, l'activité physique et les douleurs chroniques.
- La Saga Pleins phares met en lumière les femmes et les hommes du transport et fait découvrir la diversité de leurs métiers. Elle vient aussi valoriser le programme de prévention Transportez-Vous Bien qui prend soin des salariés en répondant aux enjeux de santé du transport.

- La BD Transportez-Vous Bien :

Monsieur TVB présente en bulles et en images les grands principes du programme Transportez-Vous Bien.

- Des webinaires sur les enjeux de santé des salariés du Transport : conduites addictives, troubles musculosquelettiques avec la CNAM, nutrition...

Toute une animation pour accompagner la dynamique du programme qui a été reconnue : le Programme Transportez-vous bien a remporté le prix Qualité de service et relation adhérents aux Argus d'or mutualiste et paritaire 2021. Ce programme valorise, notamment au travers de son égérie Monsieur TVB, personnage sympathique, décalé, accessible et drôle, la stratégie de proximité adoptée par Carcept Prev pour faire connaître le programme Transportez-Vous Bien.

De plus, une étude a permis de démontrer que les coaching santé de TVB améliorent significativement la qualité de vie des salariés du transport.

En savoir plus sur le programme : [site transportez-vous bien](http://site.transportez-vous-bien)

Une marque au service du transport

Carcept Prev est plus que jamais LE partenaire des branches du transport.

Ainsi, nous étions présents aux côtés de l'Aftral et de l'OPCO Mobilité lors de la tournée "Big Tour" organisée par BPI France. L'objectif était de présenter les métiers du secteur sous la bannière "Les indispensables" afin de changer de regard sur la profession et dynamiser son attractivité auprès des plus jeunes.

De plus, tous les deux ans, les institutions de protection sociale du transport et de la logistique réunies sous la marque Carcept Prev organisent le Trophée des routiers, concours national créé en 2014 avec nos partenaires : l'Aftral et l'Opco Mobilités. Les conducteurs sont évalués grâce à des épreuves théoriques sur la prévention routière, l'environnement et les risques de santé ainsi que sur des épreuves pratiques de conduite. Cette année c'est Eddy Mangot de la région Grand Est et salarié de l'entreprise STTI qui a remporté le trophée lors de la finale le 3 décembre 2021.



La digitalisation pour mieux agir et mieux servir

Le digital est un puissant levier d'amélioration de notre performance et de notre qualité de service. En 2021, KLESIA a déployé des outils et processus efficaces et sécurisés, avec pour objectif de servir toujours mieux ses clients grâce aux opportunités offertes par le digital. À titre d'exemple, nos clients particuliers peuvent aujourd'hui accéder à leur revenu fiscal en ligne, et nos clients entreprises faire leur demande de remboursement de prestations en 100 % dématérialisé.

Pour gagner en efficacité opérationnelle, nous poursuivons le déploiement d'outils modernes de gestion de notre relation clients. Nos collaborateurs bénéficient désormais d'un outil qui leur permettra, à terme, d'avoir une vision à 360 degrés des interactions entre nos clients et nos services. En complément, pour nos clients, les espaces clients KLESIA et Carcept Prev permettent d'offrir une expérience digitale fluide.



De nouveaux formulaires et des démarches désormais en ligne

Nous avons poursuivi la modernisation de nos outils et notre digitalisation avec Prest'IJ qui permet d'automatiser, en prévoyance, la déclaration de l'arrêt de travail. Cette fonctionnalité a été déployée pour le secteur de la pharmacie et devrait être étendue à d'autres secteurs en 2022.

En retraite, et plus particulièrement pour nos clients particuliers, de nouveaux outils nous ont conduits à déployer progressivement une nouvelle organisation. Elle s'articule autour d'un accueil téléphonique et physique commun Agirc-Arrco et d'une gestion par nos équipes des dossiers qui relèvent de nos institutions de retraite complémentaire. Forts des enseignements de la crise Covid sur une nécessaire entraide, les outils communs à l'ensemble des groupes de protection sociale permettent, si besoin, un partage des informations entre les différents sites et groupes. Nous offrons également un parcours clients digital enrichi grâce à une refonte de nos espaces clients particuliers et entreprises. Sur notre site internet, il est par exemple désormais possible de faire une demande de retraite ou de pension de réversion en ligne.



S'adapter en choisissant une organisation de travail hybride

Comme de nombreuses entreprises, notre groupe de protection sociale a dû adapter ses modes de travail en 2021, année du « stop and go », avec le déploiement du télétravail sur certaines périodes pour freiner l'épidémie de Covid 19. Chez KLESIA, nous avons fait le choix d'une organisation du travail hybride (télétravail et présentiel) pérenne. Nous avons pour cela équipé nos collaborateurs de matériels et de logiciels informatiques adaptés, les avons formés et avons adapté nos organisations. Ce fonctionnement efficace nous permet de garantir la continuité de service tant sur la retraite (versement des allocations) que sur la santé prévoyance (versement des prestations) quelle que soit la situation sanitaire.

Par ailleurs, l'ensemble des collaborateurs KLESIA travaille sur des outils adaptés en termes de capacité et de sécurisation et une partie de nos infrastructures est désormais sécurisée dans le Cloud. Notre téléphonie est également passée en digital first.

Emilie Baisset, directrice Parcours clients assurance de personnes nous détaille les évolutions mises en place et à venir

Être cyber vigilant c'est à la fois une question de sécurisation des flux informatiques, mais aussi de formation des équipes car la faille est le plus souvent humaine.

Former, informer et tester : c'est notre trio contre les risques cyber.

Eric Lemaire, directeur de la Sécurité des Systèmes d'information



4

Protéger et faire rayonner notre
raison d'être

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



Incarner et faire vivre notre raison d'être

L'intérêt général est codé dans notre ADN de groupe de protection sociale au service des entreprises, de leurs salariés et des retraités. Mais pour aller plus loin, quand la loi nous l'a permis (Loi PACTE de 2019), nous nous sommes dotés du statut d'entreprise à mission et avons inscrit dans nos statuts des objectifs sociaux et environnementaux, dont l'atteinte sera contrôlée tous les deux ans par un organisme tiers indépendant.



Apporter des solutions pour construire un avenir serein

Être une entreprise à mission implique d'inscrire une raison d'être, une mission et des objectifs dans nos statuts d'assureur engagé et responsable.

Notre raison d'être : « Être un assureur d'intérêt général, c'est garantir un avenir serein et contribuer à 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 et durables, adaptées à vos besoins et à ceux de vos proches, tout au long de la vie. »

Dans ce cadre nous avons défini cinq objectifs statutaires :

- Écouter et intégrer les attentes des parties prenantes du Groupe KLESIA dans la proposition de nouvelles solutions ou d'évolutions de nos produits et services.
- Soutenir et accroître des actions en faveur de l'Humain, d'une société plus inclusive, et plus spécifiquement dans les domaines du handicap et de la diversité.
- Déployer des pratiques d'achats responsables avec nos partenaires contractuels dans le respect de critères sociétaux et environnementaux.
- Développer nos Investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable.
- Développer des actions en faveur de la diminution de notre empreinte environnementale en matière d'évolution des consommations énergétiques.



L'intérêt général, c'est du concret pour KLESIA

KLESIA soutient des projets à fort impact sociétal, notamment dans le cadre de son action d'entreprise socialement responsable mais aussi via du mécénat, dans cinq domaines principaux :

La santé : en soutenant l'Institut du cerveau, Clineco et l'Institut Gustave Roussy, premier centre de lutte contre le cancer en Europe. Nous avons également signé la charte Cancer@Work en 2021 pour rendre visible la problématique des maladies graves et chroniques au travail.

Les aidants : nous avons développé sous l'égide de la fédération Agirc-Arrco Ma Boussole Aidants, un service digital qui centralise l'accès aux informations et aides disponibles dans leur zone géographique pour les aidants et leurs proches.

Le handicap : KLESIA est membre du « Manifeste Inclusion » – qui mobilise des dirigeants d'entreprises pour engager leurs organisations et leur environnement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap – et s'est associé à Make.org, la plateforme de mobilisation citoyenne, en devenant partenaire fondateur de la consultation citoyenne : « Comment la société peut-elle garantir une vraie place aux personnes handicapées ? ». Et, depuis près de 15 ans, nous dotons les meilleures initiatives des associations en matière de prévention, d'insertion en emploi et de solidarité, au bénéfice des personnes en situation de handicap grâce au Prix KLESIA Accompagnement Handicap.

Le bien vieillir : Avec Ashoka-Changemakers companies, nous avons collaboré avec des entrepreneurs sociaux, en faveur du bien vieillir, notamment grâce à l'implication de cinq salariés devenus mentors des entrepreneurs. Nous avons également organisé en 2021 des webinaires, en partenariat avec l'Agirc-Arrco et Notre Temps, sur le « bien vieillir

ensemble » autour des thèmes de la retraite active, du lien social, du logement et de l'activité physique.

Les replays des webinaires sont disponibles [ici](#).

L'emploi : KLESIA soutient l'association Y Croire & Agir, qui accompagne les populations autour de l'envie d'entreprendre sur les territoires en souffrance. Le Groupe s'est également engagé auprès de l'antenne lyonnaise de Force Femmes, une association qui accompagne les femmes de plus de 45 ans dans leurs démarches de retour à l'emploi et de création d'entreprise. Les collaborateurs KLESIA de Lyon se sont mobilisés pour accompagner bénévolement ces femmes qui pourront également bénéficier du soutien de notre action sociale.

Florence Puig, directrice de l'Engagement chez KLESIA nous explique ce qu'est une entreprise engagée :



La politique RSE, l'indispensable levier d'action

Au-delà de notre engagement social lié à notre cœur de métier, notre action porte également sur la protection de l'environnement. En matière de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE), nous visons une réduction de notre empreinte carbone. L'ensemble des équipes y contribue grâce notamment à une politique volontariste de réduction de l'usage des ressources :

- Réduction de la consommation de papier : notre action d'assureur socialement responsable, engagée dès 2018, a été amplifiée avec le télétravail et la mise en œuvre de systèmes d'information qui privilégient les outils numériques et incitent au zéro papier. Ces derniers généralisent l'usage des impressions recto-verso / noir et blanc et évitent également les pages imprimées orphelines.

- Depuis 2014, notre siège social situé à Paris dans le 17^e arrondissement est certifié Haute qualité environnementale (HQE). Cette certification a été complétée cette année par l'obtention du certificat BREEAM in use (avec pour notes : « Excellent » et « Very good »). Grâce aux actions mises en œuvre dans le cadre de ces certifications, nous avons réduit de 67,58 % notre consommation d'eau et de 22,11 % celle de notre consommation énergétique.
- Nous avons initié une démarche de "Numérique responsable" avec notamment la rationalisation de nos serveurs et applications. Par ailleurs, à chaque changement de matériel, nous nous assurons de sa revalorisation soit par recyclage, soit par reconditionnement par des associations engagées dans l'insertion professionnelle et l'économie circulaire.

En matière d'investissement, le Groupe KLESIA développe depuis plusieurs années des investissements responsables. Nous choisissons des fonds qui prennent en compte dans leur modèle de développement des notions qui ne sont pas uniquement financières, mais aussi de nature sociale et environnementale (SISA, Prêtons ensemble, Mutuelle impact, WCP 1 et 2 et Lazard Equity). Depuis trois ans, 90 % de notre portefeuille est évalué par Vigeo et obtient une note située en « zone avancée », c'est-à-dire supérieure à 60/100.

En complément, nous agissons pour des relations durables et responsables avec nos fournisseurs avec, par exemple, la réduction de délais de paiement des fournisseurs notamment grâce à la dématérialisation des facturations. Nous sensibilisons nos prestataires aux enjeux de la démarche RSE via nos appels d'offres (97 % ont fait l'objet de critères RSE).

Contribuer à la société de demain

Nous participons également à des cercles prospectifs de réflexion pour contribuer à la société de demain par l'échange avec nos pairs et la diffusion de nos valeurs. À ce titre, KLESIA est membre du Club Landoy, cercle de réflexion qui œuvre à faire du vieillissement de la population une chance civilisationnelle. Nous sommes également partenaires de l'Institut de l'Entreprise, dont les entreprises membres contribuent à la définition de nouveaux équilibres entre performance économique, sociale, sociétale et environnementale, en favorisant le dialogue entre les entreprises et les autres acteurs de la société. En 2021, nous avons également contribué au Cercle de Giverny.

Christian Schmidt de La Brélie lors de son intervention au Club Landoy sur le thème Génération solidaires : quel nouveau contrat entre les générations?

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



Assureur engagé : des valeurs affirmées et partagées

KLESIA fait chaque jour vivre son engagement d'assureur d'intérêt général dans son action, même en temps de crise. Nos valeurs font notre force et nourrissent la relation de confiance que nous tissons avec nos clients.

En 2021, nous avons souhaité rendre cet engagement visible en l'inscrivant dans notre marque et en le faisant vivre sur tous nos supports.



Des principes d'action fondés sur la confiance et l'innovation

Au-delà de nos valeurs fondamentales, l'ensemble des collaborateurs de notre groupe de protection sociale est guidé et inspiré depuis 2016 par cinq principes d'action tournés vers nos assurés et l'innovation :

- Servir le client
- Innover grâce à la contrainte
- Faire confiance
- Oser la différence
- Développer la performance collective

Nos collaborateurs réinterrogent ces principes régulièrement et en font le fil directeur de la mise en œuvre de nouveaux projets structurants pour notre Groupe. Ces principes entrent en résonance avec notre raison d'être et notre mission d'assureur engagé. Ils sont l'écho, en interne, des valeurs qui soutiennent notre engagement dans le cadre de l'intérêt général en matière de prévention santé, de prévoyance et de retraite.



Faire vivre et rayonner notre marque

L'année 2021 a été mise à profit pour travailler au renouvellement de notre stratégie de marque. Nous avons souhaité que notre logo reflète nos engagements d'assureur d'intérêt général mais valorise aussi nos savoir-faire comme l'ensemble de nos solutions disponibles auprès de nos différents publics. C'est pourquoi nous avons revu nos marques pour les rendre plus inspirantes :

- KLESIA Mut' porte nos offres d'assurance et notre accompagnement des particuliers, notamment des retraités (mutuelle santé, assurance décès, indemnités hospitalières) ;
- KLESIA Pro porte nos offres et notre accompagnement des professionnels à travers des contrats d'assurance adaptés ;
- KLESIA et Carcept Prev restent les marques institutionnelles du Groupe.

Nos engagements d'assureur responsable et d'entreprise à mission répondent directement aux attentes des Français qui perçoivent l'intérêt général comme un enjeu majeur pour notre société à 82 %*. Nous nous engageons pour la société en apportant des solutions de prévention, d'assurance de personnes et de services simples, innovantes, solidaires et durables. Ces solutions d'assurance sont adaptées aux besoins de nos bénéficiaires et à ceux de leurs proches, tout au long de la vie. Au-delà de notre métier initial d'assureur et d'acteur de prévention, nous agissons pour les plus fragiles, œuvrons pour le mieux vieillir et contribuons à rendre la santé accessible à tous.

*Selon les résultats de l'observatoire de l'intérêt général 2020



L'Humain au cœur de notre action

Travailler chez KLESIA, c'est donner du sens à son activité quotidienne avec des métiers utiles à nos clients et à notre société en pleine évolution. Notre Groupe développe aussi un climat favorable à l'épanouissement professionnel de ses collaborateurs. Nous adaptons nos modes de travail et nos organisations au profit du collectif tout en veillant au bien-être individuel de nos salariés. Nous avons donc mis en œuvre en 2021 des dispositifs (accord sur le télétravail, formations...) destinés à faciliter l'appréhension de notre nouveau mode de travail hybride. Nos actions ont également porté sur nos métiers et leurs évolutions ainsi que sur la Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ou encore des engagements forts en matière de diversité et d'égalité des chances.



Des formations digitalisées disponibles à tout moment

Dans l'offre de formation disponible chez KLESIA, nos collaborateurs trouvent des modules spécifiques à leur métier, mais aussi des formations en langues étrangères et aux outils bureautiques. Notre outil de microlearning K'Pulse fournit par exemple, sous forme de capsules ludiques, de l'information sur des sujets tels que l'animation d'équipe, la blockchain ou encore l'innovation sociale. Au total, 65 capsules (dont 28 créées en 2021) et 15 parcours digitaux de sensibilisation sont disponibles à tout moment. Concernant l'évolution des métiers, nous poursuivons et accélérons la digitalisation de notre offre de formation qui atteint déjà 45 % de contenus on line. Notre objectif est pour 2022 de proposer, à partir des compétences clés par métier, des parcours métiers pour aider les collaborateurs à monter en compétences en suivant un cycle de formation individualisé et adapté à leurs besoins, dans un contexte d'évolution de notre environnement.

Du fait de la crise sanitaire et de la modification de nos conditions de travail, nos collaborateurs et managers ont aussi bénéficié de formations au télétravail suivies en 2021 à plus de 90 %. Des webinaires sur des sujets connexes à l'organisation du travail ont rythmé l'année avec le double objectif de former et de maintenir le lien, même en période de télétravail strict.



Assurer un équilibre vie personnelle/vie professionnelle

En matière de Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et pour une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie personnelle, nous accompagnons nos collaborateurs grâce à des actions de prévention, de santé et de bien-être au travail, indispensables à des échanges de qualité entre les managers et leurs équipes. Elles s'associent à d'autres dispositifs tels que des webinaires, des ateliers (nutrition) ou l'accès à une plateforme d'accompagnement scolaire dans le cadre de nos actions sur la parentalité. Soucieux d'adapter les accords aux nouveaux usages, l'accord sur le droit à la déconnexion signé en 2019 a été revu à l'aune de la généralisation du télétravail fin 2021.

Assistants sociaux, infirmières, réseau de personnes de confiance au sein de notre entreprise et prestataire proposant un suivi psychologique, forment notre dispositif de soutien, mobilisable à tout moment en cas de difficulté professionnelle ou personnelle.

Par ailleurs, afin de soutenir nos collaborateurs en situation d'aidants, un accord a été signé permettant les aménagements nécessaires à l'équilibre entre vie professionnelle et rôle d'aidant. Un système de dons de jours de congés a également été mis en place. Des « pauses aidants » régulières ont favorisé les échanges et le partage d'expériences entre les salariés concernés par cette situation.

Tous les 18 mois, KLESIA interroge ses collaborateurs via une enquête « Grand Angle ». Avec une participation de 72 % pour l'édition 2021, les répondants affichent une satisfaction globale à 79 %. 88 % des collaborateurs pensent que KLESIA a su s'adapter au cours des deux dernières années. 83 % sont fiers d'exercer leur métier et 74 % recommandent notre entreprise à des amis.

Nous réalisons régulièrement d'autres enquêtes auprès des salariés afin de valider la qualité de nos actions (QVT, organisation du télétravail...) tant auprès de managers que des collaborateurs du Groupe, grâce notamment à Bleexo, notre outil de sondage.

Toutes ces dispositions visent à favoriser et mesurer l'épanouissement des collaborateurs dans le cadre professionnel et extraprofessionnel.

83 %

des collaborateurs sont fiers d'exercer leur métier



KLESIA s'engage en faveur de la diversité

En 2021, nous avons signé notre nouvel accord Diversité qui entérine l'élargissement de notre politique Diversité à l'inclusion et l'égalité des chances pour chacun :

- Avec Activ'Action, entrepreneur social, des ateliers de co-création ont permis l'émergence de solutions innovantes afin de rendre nos process et outils RH plus inclusifs, performants et porteurs de sens, notamment en matière de recrutement. Ils ont été suivis par la formation de nos managers.
- Des sensibilisations à la diversité sous toutes ses formes (handicap invisible, authenticité au travail, égalité hommes-femmes...) ont été proposées tout au long de l'année à nos collaborateurs.
- KLESIA demeure plus que jamais une entreprise soucieuse d'accueillir les personnes en situation de handicap avec un taux d'emploi de personnes handicapées de 6,82 %.
- Nous avons initié des actions avec des associations œuvrant pour l'orientation et l'insertion professionnelle des plus fragiles comme le Club House et Nos Quartiers ont des Talents. Ces éléments nous permettront d'aller plus loin dans l'accompagnement de projets externes via le mécénat de compétences.

Réussir l'intégration, promouvoir la mobilité

L'innovation et la digitalisation sont présentes dans nos différents métiers et au cœur de notre parcours d'intégration. ADA, notre serious game d'intégration, a été plébiscité par les nouveaux arrivants et est arrivé finaliste aux Argus d'or 2021 dans la catégorie Innovation managériale. Ce jeu permet de se familiariser avec l'histoire et les métiers de notre Groupe, de façon ludique.

Si nous veillons à l'accueil des nouveaux arrivants, nous souhaitons aussi les voir évoluer. C'est pourquoi nous favorisons la mobilité de nos collaborateurs. Plus de 60 % des postes ouverts en CDI en 2021 ont été pourvus grâce à la mobilité interne. Pour accompagner et amplifier cette dynamique, nous avons mis à jour nos outils internes. Nos managers ont notamment suivi des sensibilisations à la conduite d'entretien de mobilité. En parallèle, nous avons mis à disposition des collaborateurs une offre de services mobilité complète avec des ateliers de création de CV, des modules de préparations aux entretiens... Ces outils ont pour objectif de rendre chaque salarié acteur de sa mobilité.

85/100

égalité Hommes /Femmes



5

Créer des solutions utiles pour
tous



L'écoute, la marque de l'action

KLESIA

Afin de proposer des services toujours plus performants et pertinents, le Groupe porte une attention toute particulière à l'écoute et à la qualité de sa relation-client. L'objectif ? Bâtir avec les particuliers comme avec les entreprises une relation de confiance durable.

La crise récente – et les évolutions sociétales qu'elle a induites – amène KLESIA à renforcer sa position d'assureur d'intérêt général et sa gestion de la relation client. Pour cela, nous cherchons à proposer à chacun des services adaptés et performants. Nous veillons à entendre et comprendre les enjeux de nos clients entreprises, salariés, retraités, pour y apporter les réponses appropriées. Leur écoute est renforcée grâce à la digitalisation, sans perdre le contact humain, et la diversité des moyens pour échanger.

Notre mission « garantir un avenir serein et contribuer à la qualité de vie pour tous » se décline pour nous dans l'attention particulière portée à chaque personne, à chaque entreprise, afin de bâtir une relation de confiance unique et durable. Notre gestion de

la relation avec nos clients est basée sur l'écoute et l'apport de solutions innovantes et efficaces pour fidéliser et être attractifs.

« Chaque contact avec nos conseillers est suivi d'un email, afin de nous assurer de la satisfaction d'ensemble client et plus spécifiquement de la facilité à nous joindre, de la qualité de l'accueil et celle de la réponse apportée. En complément de ce suivi régulier, nous avons réalisé cette année des baromètres de satisfaction auprès des entreprises et des particuliers sur la retraite et l'assurance de personnes. Nous souhaitons notamment évaluer les attentes prioritaires de nos clients. Les entreprises, bien qu'elles aient pris le virage du digital, apprécient toujours le contact téléphonique direct. Nos actions en ce sens reçoivent un très bon accueil. La qualité des appels et emails sortants pour informer nos entreprises sur les produits et services sont d'ailleurs relevés comme un point fort par nos clients. Il est primordial d'être à leur écoute et de mettre en œuvre les actions pour mieux répondre à leurs besoins. »

Solveig Liot, responsable Satisfaction client et plateforme téléphonique et e-mail retraite

« Nous souhaitons proposer à nos clients assurés, dans le cadre de leur contrat ou du Haut degré de solidarité, s'il existe au sein de la branche professionnelle de notre entreprise cliente, des services à forte valeur ajoutée. Avant tout lancement, nous étudions les besoins de nos clients et leurs attentes. Par exemple, nous avons mené une étude auprès des dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés sur leur vision de la protection sociale et des services associés. Nous suivons également, par des enquêtes régulières, le niveau de satisfaction de nos clients vis-à-vis de nos services. Nous vérifions si ces derniers répondent aux enjeux des entreprises et plus largement, à ceux de nos assurés et de leurs proches. Enfin, convaincus qu'on ne peut améliorer que ce que l'on sait mesurer, nous proposons depuis cette année un outil clé en main aux dirigeants d'entreprise afin qu'ils puissent calculer le niveau de Santé et de Qualité de vie au travail de leurs salariés en cette période post crise sanitaire : le baromètre SQVT. »

Alexandre Delarochette, responsable Conception et suivi des offres



Des risques maîtrisés et anticipés

Pour atteindre ses objectifs et toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, KLESIA s'engage en matière d'identification et de gestion des risques et de conformité, avec des procédures et des logiciels adaptés. C'est en mettant en place une véritable cartographie des risques et des réponses appropriées que nous améliorons sans cesse notre gouvernance et le fonctionnement de notre organisation.

- Lutter contre la fraude et protéger les données personnelles

En matière de conformité, l'année 2021 a été marquée par le renforcement des dispositifs mis en place au sein du Groupe en termes de lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, la corruption et pour la protection des données personnelles. Sur ce dernier dispositif, les travaux réalisés et poursuivis à ce jour permettent de répondre aux exigences réglementaires relatives, notamment, à la limitation des durées de conservation de ces données.

- Télétravailler en toute sécurité

L'année 2021 a été l'année de consolidation du télétravail et de l'instauration de nouvelles mesures de sécurité et de prévention des risques liées aux usages nomades. Les appareils mobiles (ordinateurs portables, téléphones) font l'objet de mesures de protection particulières induisant une modification des usages des collaborateurs que nous accompagnons dans cette transformation. La formation et la sensibilisation se sont poursuivies dans cette optique de maîtrise des risques et ont été orientées vers des tests et des communications de plus en plus fréquents.

- Sécuriser la continuité de nos activités

Les Plans de continuité d'activité métiers (PCM) continuent d'être mis à jour et adaptés aux nouvelles organisations et menaces. Pour cela, nous nous appuyons désormais sur un réseau de correspondants au sein des directions métier. Ces experts sont le relai des équipes de contrôle interne et de conformité pour mettre en place et vérifier les dispositifs de contrôle et de qualité homogènes. Afin de protéger nos systèmes d'information contre des attaques désormais courantes, nous avons également renforcé nos systèmes de surveillance et de filtrage, mais aussi déployé de nouveaux tests et exercices afin d'éprouver nos processus de réaction.

- Bien gérer les risques : les nouveautés

Des investissements et des travaux importants ont été réalisés au cours de l'année pour la mise en place d'un nouvel outil de gestion des risques dont le déploiement a débuté fin 2021. Il permet de sécuriser le dispositif de contrôle interne au sein de toutes les entités du Groupe. Les dispositifs de contrôles continuent d'être renforcés, notamment en identifiant de nouveaux risques pour les risques cyber, la conformité et la qualité des données ou encore la remontée des incidents.

En matière de conformité, nous travaillons en 2022 à renforcer la maîtrise de nos risques, afin de sécuriser toujours plus nos clients, à toutes les étapes de leur parcours. Pour cela, nous sommes en constante interaction avec l'ensemble des directions de notre Groupe

Ljiljana Durkovic, responsable pôle Conformité

80%

des Particuliers ont une bonne image de KLESIA

76%

taux de satisfaction globale sur le parcours clients Assurance de personnes

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



Santé, prévoyance, retraite : des outils qui facilitent la vie

Résolument engagé dans le digital, KLESIA propose aujourd'hui une palette d'outils de gestion et de prévention santé, prévoyance, retraite. Toute une gamme de solutions pratiques et utiles pour faciliter le quotidien de ses clients, particuliers comme entreprises.

Au-delà du remboursement des frais de santé ou des arrêts de travail par exemple, KLESIA propose tout un ensemble d'outils et de solutions digitales pour mieux gérer les aléas du quotidien. C'est là notre rôle d'assureur d'intérêt général. Ces services et solutions favorisent la prévention, facilitent la gestion des entreprises, informent sur la société et sa réglementation. En ligne ou sous forme d'applications mobiles, qu'elles concernent la santé, l'assurance, la prévoyance ou encore la retraite, nos solutions visent toutes le même objectif : informer et faciliter la vie de nos clients.



Les solutions à destination de nos partenaires

KLESIA Pro social : cette application mobile reliée à un site internet réunit une veille réglementaire, des fiches techniques reprenant les notions de base, un espace adhérents des fédérations patronales et syndicales de chaque branche dont KLESIA est partenaire.

Des Webinaires d'information pédagogique destinés aux fédérations syndicales et patronales sur les enjeux de la protection sociale.

Les solutions à destination des entreprises

- Ha+PME : accès privilégié à une centrale d'achat en ligne pour l'équipement professionnel, avec des tarifs négociés.
- Baromètre QVT : notre baromètre Qualité de vie au travail (QVT) est un outil de sondage mis à la disposition de nos entreprises clientes afin de mesurer, à fréquence régulière et de manière anonyme, le ressenti de leurs salariés sur leur santé. Cet outil de diagnostic de la QVT est articulé autour de neuf thématiques (rythme de vie, stress, mobilité, activité physique, équilibre vie professionnelle/personnelle, télétravail, nutrition, charge mentale, sommeil). Les entreprises bénéficient ensuite de notre accompagnement.
- Aide à la déclaration DOETH : pour nos entreprises clientes concernées, un numéro de téléphone dédié ainsi qu'un livret et un mémo sont disponibles pour réaliser chaque année leur déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH).
- Dématérialisation de certaines démarches : comme les demandes d'arrêt de travail en ligne.
- De l'information experte : chaque mois, des newsletters réglementaires informent DRH et dirigeants : KLESIA Pro Actualités et Carcept Prev Actualités.

Notre appli mobile KLESIA Pro social permet aux acteurs des branches professionnelles de bénéficier d'une veille sur l'actualité de la protection sociale (retraite, santé, prévention) ainsi que d'un accès à une bibliothèque en ligne agrégeant des informations spécifiques à leurs branches.

Valérie Devillechabrolle, directrice de la protection sociale de Branche



Les solutions à destination des particuliers et salariés en Retraite et/ ou Assurance de personnes

- Ma diet m'a dit : programme d'accompagnement nutritionnel favorisant le changement de comportement en lien avec l'environnement et les habitudes de vie de chacun.
- Mind : application mobile de méditation de pleine conscience, donnant accès à plus de 350 séances guidées par les meilleurs enseignants (développement personnel, gestion du quotidien, sommeil, podcasts d'experts...) et à un programme dédié aux enfants.

- Téléconsultation : certains de nos contrats incluent la téléconsultation afin de faciliter l'accès à la santé de tous (salariés itinérants notamment).



- Des informations adaptées : KLESIA Infos KLES destinée aux retraités et Mes infos KLESIA adressée aux actifs sont deux newsletters qui dispensent chaque trimestre une information sur la retraite, la santé et le bien-être à nos clients.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

L'action sociale : accompagner sur le terrain au plus près des besoins



Le Groupe KLESIA développe, depuis sa création, une action sociale de terrain, au plus près des besoins des personnes en situation de fragilité, que ce soit en lien avec la santé, la perte d'autonomie, le handicap ou encore l'emploi.

La politique d'action sociale de KLESIA se déploie sur tout le territoire selon quatre axes :

- Agir pour bien vieillir ;
- Soutenir les proches aidants ;
- Accompagner l'avancée en âge et la perte d'autonomie ;
- Soutenir le retour à l'emploi des personnes les plus fragiles.



L'action sociale retraite

Frédéric Bernard, directeur du Pilotage de l'Action sociale :

« Notre action sociale retraite s'adresse à toute personne qui cotise, ou a cotisé, auprès du régime Agirc-Arrco. Elle prend la forme d'aides individuelles ponctuelles (financières ou sous forme de Chèques Emploi Service-CESU) et d'actions collectives qui s'intègrent dans notre mission d'assureur d'intérêt général. Elles se fondent sur la prévention et l'accompagnement. Nous prévenons la dépendance en agissant sur les leviers du bien vieillir avec des bilans médico-psycho-sociaux proposés dans les centres de prévention Agirc-Arrco, des webinaires ou encore des ateliers.

Concernant les aidants, nous avons tissé un lien avec les acteurs de « l'aidance » grâce à un site qui propose des solutions d'aide aux aidants de proximité : Ma Boussole Aidants. Le site fait désormais partie de l'offre d'action sociale Agirc-Arrco et est proposé par tous les groupes de protection sociale. Ces outils sont complémentaires de nos séjours de répit aidants. Nous prévenons également les situations de rupture quand survient un deuil. Des séjours spécifiques sont proposés chaque année. Les salariés actifs sont également concernés en tant qu'aidants de parents âgés ou de proche handicapé. C'est pourquoi nous avons conçu un guide pour les salariés aidants : Kit'Aide.

Pour aider les entreprises à mieux accompagner leurs salariés en difficulté, nous proposons des présentations de nos offres ainsi que des ateliers ou événements. Ils concernent, entre autres, des sujets comme le handicap ou les aidants. Avec Cap'Handéo nous avons cocréé un label : « Cap'Handéo, Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants », décerné à deux nouvelles entreprises cette année. 2021 a aussi été l'année de la mise en place, au sein de l'Action sociale KLESIA, d'un Centre d'appel ECO gestion qui nous permet d'Écouter, de Conseiller et d'Orienter (ECO) les personnes qui nous contactent, favorisant une prise en compte rapide de leur demande. »



L'action sociale prévoyance

« Pour répondre au mieux à des situations sociales difficiles, poursuit Frédéric Bernard, les branches professionnelles souhaitent proposer une action sociale dédiée à leurs membres : elle peut prendre la forme d'un fonds de Haut degré de solidarité intégré à leur contrat santé et/ou prévoyance. En 2021, nos équipes ont par exemple travaillé avec le Fonds d'action sociale restauration rapide (FAS-RR) afin de gérer les demandes sociales à compter du 1er janvier 2022.

Nos adhérents KLESIA Mut' ou MCDef bénéficient d'une action sociale adaptée dont le but est de permettre aux plus fragiles parmi nos adhérents mutualistes d'accéder aux soins. Une aide au paiement de la cotisation de complémentaire santé ainsi que des aides financières ponctuelles sur certains frais (dépenses de santé, prothèses ou frais liés à une situation de handicap) sont possibles après étude du dossier en commission sociale. La digitalisation des échanges avec nos clients se déploie activement sur l'ensemble de nos métiers. L'action sociale participe à cette dynamique. Ainsi, nous avons développé cette année les demandes d'aides sociales prévoyance accessibles en ligne, pour toujours mieux servir nos clients. »

200

actions réalisées en entreprises

40 millions

d'euros en actions sociales

Plus de 2,2 millions

d'aides sociales prévoyance