



DOCUMENT
CONÇU POUR ÊTRE
ACCESSIBLE
AU PLUS GRAND
NOMBRE

RAPPORT DE LA COMMISSION INTÉRÊT GÉNÉRAL

2022



SOMMAIRE

Le mot de la Présidente 3 | KLESIA, Assureur d'intérêt général 4

Notre dispositif de surveillance 6 | 2022, année de renforcement de la démarche 8

| Avis de la commission Intérêt Général et Perspectives 2023-2024 14 |



KLESIA est engagé depuis de nombreuses années en faveur de l'intérêt général. Cet engagement s'est vu renforcé avec l'adoption de la qualité d'entreprise à mission, en 2020.

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.

L'adoption de cette qualité a également permis de concrétiser l'engagement du Groupe, en faveur de ses salariés, de ses clients et plus largement de la Société.

L'année 2022 a été marquée par notre premier audit de vérification, mené par le cabinet Mazars.

Une première vérification qui vient confirmer notre engagement mais également les moyens mis en œuvre afin de répondre à notre mission et aux objectifs statutaires que nous nous sommes fixés.

Les fondamentaux et dispositifs de pilotage sont installés. Les cibles ont été ajustées afin de prendre en compte les actions mises en œuvre et les évolutions de notre environnement direct.

Nos travaux vont désormais s'orienter sur la refonte de notre politique d'intérêt général, pour définir notre feuille de route à horizon 2024 mais également pour intensifier la sensibilisation et l'implication de nos parties prenantes dans notre démarche d'intérêt général.

Catherine GRANDPIERRE-MANGIN

Présidente de la commission Intérêt Général



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

KLESIA est un Groupe de Protection Sociale.

Nous protégeons et nous accompagnons, au quotidien, 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 au travers de notre action sociale.

Paritaire et mutualiste, notre Groupe ne rémunère aucun actionnaire : plus de 80 % de la valeur créée est reversée à nos clients sous forme de prestations ou d'opérations à caractère social. Ce sont ainsi 40 millions d'euros qui sont dédiés, chaque année, à notre action sociale pour venir en aide aux plus fragiles.

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 le Groupe a inscrit, dès 2019, une mission, une raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux dans les statuts de ses entités assurantielles, pour adopter la qualité d'entreprise à mission en 2020.

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.*

NOS OBJECTIFS STATUTAIRES

_ ÉCOUTER ET INTÉGRER les attentes des parties prenantes du Groupe dans la proposition de nouvelles solutions ou d'évolutions de nos produits et services

_ SOUTENIR ET ACCROÎTRE des actions en faveur de l'Humain 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

Bien que la loi PACTE ne reconnaisse pas la qualité de société à mission pour les institutions de prévoyance et institutions de retraite complémentaire, notre Groupe a fait le choix de déployer la démarche sur l'ensemble de nos métiers et entités :

Entités ayant adopté la qualité d'entreprise à mission :

- ▶ KLESIA SA
- ▶ KLESIA Mut'
- ▶ Mutuelle d'Assurance Carcept Prev

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
- ▶ Fondation Carcept Prev
- ▶ Mutuelle de la Communauté Défense-Groupe KLESIA



Notre dispositif de surveillance

LA COMMISSION INTÉRÊT GÉNÉRAL

Depuis 2020, KLESIA s'est doté d'un comité dédié au suivi de sa mission : la commission Intérêt Général.

Cette commission suit et challenge les travaux déployés dans le cadre des objectifs statutaires. À ce titre, elle valide la feuille de route opérationnelle, liée à notre démarche d'intérêt général, et s'assure de sa cohérence avec la stratégie du Groupe.

La commission émet également des avis et recommandations sur la démarche d'intérêt général, qui sont ensuite adressées au Conseil d'administration de notre Association Sommitale, pour décision.

La composition de la commission Intérêt Général permet d'inclure des représentants de nos entités, de nos branches professionnelles clientes, des organismes syndicaux, de nos clients entreprises, des représentants de parties prenantes externes ainsi que des salariés du Groupe.

La composition et le rôle de la commission Intérêt Général sont déclinés au sein d'une charte dédiée.

Dans le cadre de ses missions, la commission a notamment traité les sujets suivants en 2022 :

- ▶ Restitution du premier audit de vérification OTI,
- ▶ Élaboration d'une charte de la commission Intérêt Général,
- ▶ Présentation de la politique d'investissement socialement responsable de KLESIA.

Depuis 2020, KLESIA s'est doté d'un comité dédié au suivi de sa mission : la commission Intérêt Général.





VÉRIFICATION PAR UN ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Les entreprises ayant adopté la qualité d'entreprise à mission doivent faire l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant (OTI).

Le cabinet Mazars¹ a été sélectionné en 2021, à l'issue d'un processus d'appel d'offres, pour vérifier la démarche d'entreprise à mission de KLESIA et le respect de notre mission.

Ainsi, entre décembre 2021 et avril 2022, le cabinet Mazars a pu vérifier la cohérence de nos objectifs sociaux et environnementaux au regard de nos enjeux et de l'exécution de ces objectifs.

L'audit de vérification a permis de confirmer la mise en œuvre de moyens adéquats pour le déploiement des objectifs statutaires du Groupe mais également que KLESIA s'est structuré pour opérationnaliser sa démarche.

L'OTI a notamment souligné la volonté de notre Groupe d'inscrire la RSE, et plus largement l'intérêt général, au cœur de la stratégie et de lier performance extra-financière avec performance financière.

Toutefois, quelques axes d'amélioration ont également été relevés, et notamment la formalisation de feuilles de route permettant la déclinaison opérationnelle de nos objectifs statutaires et des indicateurs de pilotage associés. Un plan d'amélioration a été défini et sera déployé tout au long de l'année 2023.

À NOTER

Le prochain audit de vérification est prévu pour 2024.

1. 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.

I 2022, année de renforcement de la démarche

DÉCLINAISON DE NOS OBJECTIFS STATUTAIRES

Afin de faciliter le déploiement et l'appropriation de nos objectifs statutaires par les équipes, un travail de déclinaison opérationnelle a été réalisé.

Ainsi, courant 2022, KLESIA a mobilisé ses différentes parties prenantes et directions internes afin de décliner chaque objectif statutaire en sous-objectifs concrets et opérationnels.

01



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

- 1_ S'assurer de l'adéquation de nos offres et qualité de services avec les attentes de nos clients, en collaboration avec nos parties prenantes
- 2_ Proposer une offre accessible grâce à la digitalisation

02



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

- 1_ Se préoccuper du bien-être et du développement des compétences de nos collaborateurs
- 2_ Accompagner efficacement nos clients sur l'amélioration de la qualité de vie au travail et permettre à chacun de comprendre les enjeux liés à la prévention santé
- 3_ Agir en faveur des personnes en situation de fragilité

03



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

- 1_ Avoir des pratiques responsables auprès de nos prestataires et fournisseurs
- 2_ Travailler à la cohérence de nos objectifs sociaux et environnementaux avec ceux de nos prestataires et fournisseurs

04



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

- 1_ Développer nos investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable

05



Développer des actions en faveur de la diminution de notre empreinte environnementale

- 1_ Mesurer et réduire notre empreinte carbone
- 2_ Diminuer nos consommations de ressources ainsi que notre production de déchets
- 3_ Limiter notre empreinte numérique

À NOTER

La prochaine étape sera la déclinaison, courant 2023, de ces sous-objectifs en plans d'actions et indicateurs de pilotage. L'ensemble de ces feuilles de route sera ensuite suivi semestriellement au sein de la commission Intérêt Général, qui s'assurera de la cohérence avec la stratégie du Groupe.

BILAN DE L'ANNÉE 2022

L'année 2022 a été l'occasion de renforcer un certain nombre d'actions d'intérêt général, au sein du Groupe, mais également d'intensifier nos actions de communication autour de cette démarche.

Cela se traduit notamment par une amélioration de nos indicateurs de pilotage, présentés ci-après.



OBJECTIFS 1 : Écouter et intégrer les attentes des parties prenantes du Groupe dans la proposition de nouvelles solutions ou d'évolutions de nos produits et services.

Objectif : Garantir l'accessibilité aux services de KLESIA

Cible	Cible 2022	Résultat 2022
Taux de décroché de l'accueil téléphonique	90 %	90 %
Satisfaction vis-à-vis de l'accueil téléphonique des particuliers	78 %	87 %
Satisfaction vis-à-vis de l'accueil téléphonique des entreprises	85 %	80 %
Satisfaction vis-à-vis des espaces clients des particuliers	80 %	83 %
Satisfaction vis-à-vis des espaces clients des entreprises	62 %	66 %
Satisfaction vis-à-vis des actions de prévention	90 %	91 %
Disponibilité des commerciaux	67 %	70 %
Qualité du conseil apporté	70 %	66 %
Adéquation de la proposition au besoin	67 %	69 %

Objectif : Proposer des services de qualité et adaptés aux besoins

Cible	Cible 2022	Résultat 2022
Satisfaction vis-à-vis des actions de prévention	90 %	91 %
Disponibilité des commerciaux	67 %	70 %
Qualité du conseil apporté	70 %	66 %
Adéquation de la proposition au besoin	67 %	69 %

Les cibles sont globalement atteintes, témoignant des actions initiées en 2021, et notamment sur la refonte du site internet, la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités dans nos espaces clients et l'amélioration de nos process clients.

CES TRAVAUX SE POURSUIVENT SUR 2023-2024 :

- ▶▶▶ nouvelles fonctionnalités sur les espaces clients ;
- ▶▶▶ développement de nouveaux services, notamment en matière de prévention santé, et de promotion des services déjà existants ;
- ▶▶▶ amélioration de l'accessibilité de nos sites internet
- ▶▶▶ refonte de notre école des ventes dédiée à la formation de nos équipes commerciales.



OBJECTIFS 2 : soutenir et accroître des actions en faveur de l'Humain et plus spécifiquement dans les domaines du Handicap et de la Diversité

Objectif : Soutenir des initiatives innovantes

Cible	Objectif 2022	Résultat 2022
Partenariats & mécénats innovants	indicateur de suivi	-2 M€

Objectif : Être au service des personnes en situation de fragilité

Cible	Objectif 2022	Résultat 2022
Collaborateurs en situation de handicap	6,5 %	6,7 % ¹
Engagement de KLESIA en faveur de ses parties prenantes	indicateur de suivi	40 M€

Objectif : Engager nos collaborateurs dans des actions solidaires

Cible	Objectif 2022	Résultat 2022
Collaborateurs KLESIA formés à la diversité et au handicap	100 %	93 %

1. Le taux RQTH 2022 n'est pas encore disponible

Nos résultats 2022 sont en amélioration, grâce à la poursuite et l'intensification de notre démarche diversité (actions de sensibilisation, accords d'entreprise, événements Groupe...) mais également au déploiement de dispositifs favorisant le recrutement de personnes en situation de handicap (Manifeste inclusion, Duo Day...).

Nous avons également intensifié notre action en faveur des seniors en entreprise (engagements pour les 50 ans +, Force femmes...).

NOTRE ACTION SE POURSUIT EN 2023-2024 AVEC NOTAMMENT :

- ▶▶▶ la mise en place de nouveaux modules de formation autour de la diversité ;
- ▶▶▶ le renouvellement de nos labels diversité et Cap'Handéo « entreprise engagée pour ses salariés aidants » ;
- ▶▶▶ la mise en place du Duo2compétences chez KLESIA ;
- ▶▶▶ le déploiement de dispositifs de mécénats de compétences ;
- ▶▶▶ le renforcement de notre offre de services en matière de QVT et de prévention santé.



OBJECTIFS 3 : déployer des pratiques d'achats responsables avec nos partenaires contractuels dans le respect de critères sociétaux et environnementaux

Cible	Objectif 2022	Résultat 2022
Prise en compte de critères RSE et diversité dans nos appels d'offres	95 %	96,5 %
Achats auprès d'établissements d'insertion / réinsertion professionnelle	300 K€	397 K€
Délai moyen de paiement des fournisseurs	50 j	48,6 j

NOTRE ACTION QUOTIDIENNE A PERMIS DE MAINTENIR NOS RÉSULTATS DANS LA CIBLE

Nous poursuivons cette démarche et souhaitons déployer progressivement une démarche d'entreprise étendue, visant à promouvoir nos engagements internes chez nos fournisseurs et ainsi les inciter à améliorer leurs propres pratiques.



OBJECTIF 4 : développer nos investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable

Cible	Objectif 2022	Résultat 2022
Prise en compte de critères RSE et diversité dans nos appels d'offres	> 60/100	62/100

KLESIA gère un portefeuille de 8 milliards d'actifs dont 90 % sont évalués selon des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), par VIGEO et ce depuis 2013. Notre note ESG se situe dans la zone « avancée » (> 60/100) depuis 2019.

L'année 2023 sera notamment l'occasion d'actualiser notre charte ISR et d'évaluer notre portefeuille d'actifs (taxonomie verte, émission carbone).



OBJECTIFS 5 : développer des actions en faveur de la diminution de notre empreinte environnementale

Objectif : Réduire notre consommation d'énergies et de matières premières

Cible	Objectif 2022	Résultat 2022
Évolution des impressions	-5 %	-17,2 %
Consommation d'eau	-5 %	-1,9 %
Consommation d'énergie	-5 %	+42 %

Objectif : Démarche numérique responsable

Cible	Objectif 2022	Résultat 2022
Émission GES de nos datas centers	nouvel indicateur	-0,6 %
Réduction du nombre de serveurs	nouvel indicateur	-281

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.

Ces actions contribuent à la diminution de nos consommations de ressources. Néanmoins, les résultats 2022 en matière de consommation d'eau et d'énergie n'atteignent pas la cible fixée. Cela s'explique notamment par une période de confinement, début 2021 qui rend difficile la comparaison d'une année sur l'autre.

L'année 2022 a également été l'occasion d'intensifier notre démarche numérique responsable, avec le déploiement d'un certain nombre d'actions (diminution du nombre de serveurs, mesure de nos émissions...).

CES ACTIONS VONT SE POURSUIVRE SUR 2023-2024 :

- ▶▶▶ Amélioration des émissions liées à notre parc automobile
- ▶▶▶ Poursuite de nos certifications BREEAM in use / HQE exploitation
- ▶▶▶ Bilan GES et plan d'amélioration
- ▶▶▶ Actions de sensibilisation / formation autour des écogestes (notamment numériques)





LANCEMENT DE LA MESURE D'IMPACT SOCIAL

Des travaux ont été menés afin d'initier une démarche de mesure d'impact social de nos projets. Ce dispositif doit nous permettre, à terme, de faciliter le suivi et le pilotage de nos projets d'intérêt général et, de fait, de notre mission et raison d'être.

Un pilote a ainsi été lancé, courant 2022, en partenariat avec la Chaire ESSEC « Entrepreneuriat et Innovation à Impact » et son laboratoire E&MISE (Évaluation & Mesure d'Impact Social et Environnemental).

Cette expérimentation, d'une durée d'un an, concerne un panel de 6 porteurs de projets d'intérêt général. Les résultats sont attendus pour le 1^{er} semestre 2023.

À 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.

Les indicateurs obtenus dans le cadre de la mesure d'impact viendront compléter le tableau de bord de notre démarche d'entreprise à mission et seront suivis au sein de la commission Intérêt Général.

Avis de la commission Intérêt Général

Les résultats 2022 présentés dans ce rapport sont en amélioration par rapport à 2021 et témoignent de l'engagement de KLESIA en faveur de l'intérêt général.

Le 1^{er} audit de vérification, mené par Mazars, vient également confirmer ce constat ainsi que la qualité des travaux mis en place par les équipes.

Les indicateurs de pilotage et les cibles associées ont été ajustées pour correspondre à l'évolution de la démarche chez KLESIA.

Il s'agit désormais de formaliser la politique intérêt général pour la décliner opérationnellement auprès des équipes et la diffuser plus largement auprès de l'ensemble de nos parties prenantes.

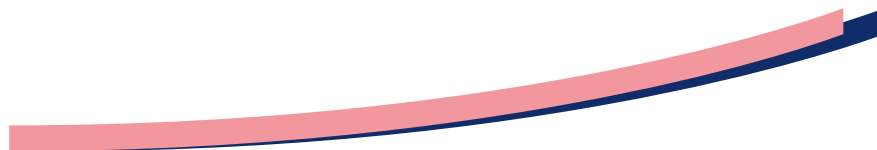
Perspectives 2023-2024

Notre démarche d'intérêt général s'est vue structurée, entre 2019 et 2022, grâce notamment à la démarche d'entreprise à mission.

Nos travaux vont désormais s'orienter sur 3 principaux chantiers :

- ▶ La définition d'une politique d'intérêt général et sa déclinaison en feuilles de route opérationnelles, intégrant notamment les obligations réglementaires qui incombent au Groupe sur les thématiques sociales, sociétales et environnementales.
- ▶ La refonte de notre tableau de bord d'intérêt général, afin d'y intégrer les indicateurs de mesure d'impact mais également de nouveaux indicateurs de pilotage, identifiés dans le cadre de l'élaboration des feuilles de route opérationnelles. Ce tableau de bord sera validé par la commission d'Intérêt Général et présenté au Conseil d'administration de KLESIA.
- ▶ La mise en place d'un plan de communication, interne et externe, dédié à notre démarche d'intérêt général, afin de promouvoir nos engagements et nos actions auprès de nos différentes parties prenantes.

L'ensemble de ces travaux seront suivis au sein de la commission Intérêt Général et présentés annuellement au Conseil d'administration de KLESIA.



I Annexe : nos entités

NOS ENTITÉS AYANT ADOPTÉ LA QUALITÉ D'ENTREPRISE À MISSION

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.

KLESIA SA

KLESIA SA est une société d'assurance qui développe et propose une offre d'assurance collective adaptée aux besoins des entreprises et de leurs salariés.

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.

Mutuelle d'Assurance CARCEPT Prev

Mutuelle d'Assurance CARCEPT Prev 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 ENTITÉS NE POUVANT PRÉTENDRE À LA QUALITÉ D'ENTREPRISE À MISSION MAIS AYANT INSCRIT UNE MISSION ET UNE RAISON D'ÊTRE DANS LEURS STATUTS

CARCEPT Prévoyance

CARCEPT Prévoyance (CP) est une 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.

KLESIA Prévoyance

KLESIA Prévoyance est une 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'incapacité à la conduite. En cas d'incapacité 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.



Être assureur d'intérêt général c'est répondre aux besoins et contraintes de chacun de nos clients, en construisant, ensemble, une protection qui leur ressemble.

KLESIA s'engage pour la société 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. Au-delà de notre métier initial, nous agissons pour les plus fragiles, œuvrons pour le mieux vieillir et contribuons à rendre la santé accessible à tous.

KLESIA s'engage à vous assurer un avenir serein et contribue à la qualité de vie pour tous.

KLESIA
Assureur d'intérêt général

