L’intérêt général

AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Rapport d’activité 2023

mot du directeur général

La dénomination d'Assureur d'intérêt général fédère, rassemble et définit l'action de KLESIA aussi bien en interne qu'en externe. Chaque collaborateur contribue à son niveau à notre démarche d'intérêt général qui se déploie au travers de nos 4 territoires d'engagements.

Christian Schmidt de La Brélie
Directeur Général chez KLESIA

Notre Groupe s'attache depuis sa création et plus encore depuis qu'il a choisi de devenir Entreprise à mission en 2020 - à déployer des actions permettant la production de valeurs sociales en lui assurant un développement rentable.

C'est dans ce cadre, et tout au long de l'année, que des travaux ont été menés afin de définir notre politique d'intérêt général avec la mise en place d'une gouvernance dédiée et la définition de 4 territoires d'engagement qui sont :

- Garantir à tous l'accès à la santé et à la prévention
- Accompagner les plus vulnérables
- Être promoteur de l'engagement et de la diversité
- Diminuer notre empreinte environnementale et développer notre impact sociétal

Cette démarche est porteuse de sens pour l'ensemble des collaborateurs de notre Groupe et contribue à notre marque employeur. Elle permet d'anticiper les évolutions réglementaires qui se multiplient notamment sur les aspects extra financiers.

L'année 2023 a surtout été marquée par l'entrée en vigueur de la réforme des retraites. Nos équipes ont su accompagner, conseiller et servir nos clients dans leurs démarches. Cela nous a permis de répondre avec succès aux objectifs fixés par la Fédération Agirc-Arrco.

En matière d'Assurance de personnes, en prévoyance et santé, notre objectif est resté le même et est en phase avec notre raison d'être : être présents auprès de l'ensemble de nos clients, actifs, retraités, entreprises, pour leur garantir un avenir serein et contribuer à la qualité de vie pour tous.

Créée en 2020, l'Alliance KLESIA GENERALI a su faire sa place sur le marché, grâce aux équipes des deux structures. Avec un chiffre d'affaires de plus de 2,6 milliards d'euros, l'Alliance se positionne cette année sur la troisième marche du podium du classement de l'Argus de l'assurance en Prévoyance et en quatrième du classement Santé collective, tous assureurs confondus.

De son côté, notre marque mutualiste, KLESIA Mut', poursuit son développement avec notamment le lancement de notre première campagne de publicité dédiée aux seniors.

Côté partenariats, notre projet avec l'AGPM se construit et s'organise pour créer un nouveau groupe prudentiel qui nous offrira de nombreuses nouvelles perspectives et nous permettra d'être confiants dans l'avenir.

Enfin, nous réalisons ces chantiers grâce à l'implication de l'ensemble des collaborateurs du Groupe que nous accompagnons à travers des actions qui ont su faire évoluer nos processus et notre organisation au service de la diversité et de l'inclusion. Nous avons ainsi renouvelé, en 2023, notre Label Diversité ainsi que notre Label Aidants au cours de l'année.

Aujourd'hui, la dénomination KLESIA Assureur d'intérêt général fédère, rassemble et définit l'action de KLESIA aussi bien en interne qu'en externe. Au-delà de notre base line, l'intérêt général est le fil rouge de nos ambitions et actions. Nous nous en réjouissons.

mot des présidents

Jacques Techer et Michel Seyt
Présidence paritaire KLESIA

Notre Groupe a su poursuivre en 2023 ses efforts d'adaptation et de transformation pour mener à bien les objectifs ambitieux que nous avions fixés, au travers de notre plan stratégique Ambition 2024 : nous permettre de rester maitre de notre destin, tout en jouant notre rôle d'assureur d'intérêt général que ce soit dans le domaine de la retraite complémentaire ou en assurance de personnes.

L'année 2023 a été marquée par une performance commerciale supérieure à l'ambition initiale dans le cadre de notre alliance avec Generali que ce soit sur les grands comptes ou les TPE/PME, ou sur l'individuel, avec l'offre KLESIA Mut'.

De plus, le projet de partenariat avec l'AGPM se construit. Les travaux préparatoires menés depuis 2022 ont confirmé l'intérêt de ce rapprochement entre nos 2 groupes qui sont très complémentaires. Cela permettra de consolider notre pérennité et d'offrir de nouveaux débouchés aux 2 groupes.

L'ensemble des actions et réussites de l'année nous permettent d'atteindre une rentabilité suffisante afin d'assurer notre rôle de créateur de valeur sociale de manière pérenne.

Et même si nous nous confrontons à un marché ultra-concurrentiel, notre identité paritaire et mutualiste est un avantage qui doit se faire reconnaitre.

Nous pouvons être fiers, grâce au travail réalisé cette année encore, d'être en position de faire la différence pour garantir un avenir serein et contribuer à la qualité de vie de l'ensemble de nos clients, salariés, et partenaires.

La Présidence Paritaire

chiffres clés 2023 de KLESIA

14,8 milliards d'euros

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

43

millions d'euros en actions sociales

300 000

entreprises clientes

Retraite complémentaire

11,5

milliards d'euros de cotisations complémentaires Agirc-Arrco

2,1

millions de retraités

Assurance de personnes

2,7

milliards d'euros de chiffre d'affaires en assurance de personnes

165

millions d'euros d'affaires nouvelles en santé et prévoyance

4,8

millions de personnes couvertes en assurance de personnes

164%

de ratio de solvabilité

La force d'un collectif

2 900

collaborateurs au service des clients du Groupe

8,9%

en situation de handicap

KLESIA Mutualité

367

millions de chiffre d'affaires

680 000

personnes protégées

Actif

	31-Dec-23	31-Dec-22
Ecarts d'acquisition		
Actifs incorporels	**33,268**	**29,396**
- portefeuille de contrats	150	150
- autres	33,118	29,246
Placements des entreprises d'assurance	**3,910,713**	**3,749,176**
- terrains et constructions	137,105	132,656
- placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien participation	44	746
- autres placements	3,773,564,	3,615,775
Placements représentant les engagements en uc		
Placements des entreprises du secteur bancaire		
- placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien participation		
- autres placements		
Placements des autres entreprises	**124,778**	**128,874**
Titres mis en équivalence	**112**	**19,441**
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	**2,491,845**	**2,525,972**
Créances nées des opérations d'assurance ou de réassurance	**1,150,389**	**993,442**
Créances sur la clientèle des entreprises du secteur bancaire		
Créances sur les entreprises du secteur bancaire		
Autres créances	**237,991**	**183,916**
Autres actifs	**213.832**	**102,676**
- immobilisations corporelles	6,892	6,991
- autres	206,940	95,684
Compte de régularisation - actif	**43,204**	**50,404**
- frais d'acquisition reportés		
- autres	43,204	50,404
Différence de conversion		
TOTAL DE L'ACTIF	**8,206,134**	**7,783,297**

Passif

	31-Dec-23	31-Dec-22
Capitaux propres	**677,580**	**655,096**
- capital social et fonds équivalents	15,488	15,462
- primes		
- réserves et report à nouveau	640,371	614,345
- résultat combiné	21,720	25,290
Intérêts minoritaires	**159,182**	**158,271**
Passifs subordonnés	**160,819**	**160,250**

Passif

	31-Dec-23	31-Dec-22
Provisions techniques brutes	**4,743,698**	**4,523,627**
- provisions techniques vie	1,372,272	1,281,962
- provisions techniques non vie	3,371,426	3,241,665,
Provisions techniques en uc		
Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	**1,461,803**	**1,303,841**
Provisions pour risques et charges	**45,984**	**44,821**
Dettes nées des opérations d'assurance ou de réassurance	**545,378**	**586,010**
Dettes envers la clientèle des entreprises du secteur bancaire		
Dettes représentées par des titres		
Dettes envers les entreprises du secteur bancaire		
Autres dettes	**410,814**	**350,505**
Compte de régularisation - passif	**876**	**876**
Différence de conversion		
TOTAL DU PASSIF	**8,206,134**	**7,783,297**

Résultats

En milliers d'euros	Activités d'assurance non-vie	Activités d'assurance vie	Autres activités	TOTAL N	TOTAL N-1
Primes émises	2,296,360	378,068		2,674,428	2,385,443
Variation des primes non acquises	0	0			
Primes acquises	**2,296,360**	**378,068**		**2,674,428**	**2,385,443**
Produits d'exploitation bancaire					
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités			19,674	19,674	17,421
Autres produits d'exploitation	8,208	9,590	4,310	22,108	25,840
Compte de transferts intersectoriels		-10,335	10,335	0	0
Produits financiers nets de charge	47,528	18,502	-2,859	63,171	55,536
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION COURANT	**55,736**	**17,757**	**31,460**	**104,953**	**98,797**
Charge de prestations d'assurance	1,990,679	315,491		2,306,169	2,009,213
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	-13,427	-18,958		-32,385	18,470
Charges d'exploitation bancaire					
Charges des autres activités			13,467	13,467	13,221
Charges de gestion	355,164	55,429	16,823	427,416	398,839
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION COURANTE	**2,332,416**	**351,961**	**30,291**	**2,714,668**	**2,439,743**
RESULTAT DE L'EXPLOITATION COURANTE	**19,680**	**43,864**	**1,169**	**64,713**	**44,498**
Autres produits nets				-43,232	-9,961
Résultat exceptionnel				1,947	422
Impôt sur les résultats				-799	-6,460
RESULTAT NET DES ENTREPRISES INTEGREES				**22,630**	**28,498**
Qp dans les résultats des entreprises mises en équivalence				2	20
Dotation aux amortissements des écarts d'acquisition				0	0
RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE				**22,631**	**28,518**
Intérêts minoritaires				911	3,228
RESULTAT NET (PART DU GROUPE)				**21,720**	**25,290**

sommaire

I

Ambition 2024 : un bilan positif

PAGE 15

II

L'intérêt général, au cœur de nos actions, réflexions et territoires d'engagement

PAGE 27

PARTIE I

Ambition 2024 : un bilan positif

Notre plan d'action stratégique structuré en 4 piliers entame sa dernière année avec des résultats positifs. Nous engageons en 2024 une réflexion afin de définir notre plan stratégique pour 2025-2028.

PAGE 16

partie I

Expérience clients

Nos actions, services et engagements placent toujours nos clients au cœur de notre réflexion.

PAGE 19

Performance

KLESIA poursuit sa dynamique en matière de performance avec des résultats et des indicateurs positifs.

PAGE 20

Accompagnement humain

KLESIA place toujours ses collaborateurs au cœur de ses engagements.

PAGE 22

Intérêt général

Depuis 2020, KLESIA est entreprise à mission. Notre démarche en matière d'intérêt général se renforce grâce à la définition de nos territoires d'engagement.

PAGE 24

Expérience clients

- Nous avons systématisé les campagnes d'appels sortants vers nos clients afin de fluidifier le traitement de dossiers tant en retraite qu'en assurance de personnes. En parallèle, nous simplifions la relation digitale grâce à des espaces clients enrichis permettant notamment pour les entreprises de déclarer les arrêts de travail en ligne, en retraite de suivre son dossier ou encore de gérer la réception d'alerte par sms au paiement de son allocation.
- Afin de toujours mieux les servir, nous avons besoin du retour de nos clients, c'est pourquoi sur notre offre KLESIA Mut', nous avons mis en place l'avis vérifié, gage de la qualité de nos services.
- Enfin, toujours à l'écoute des secteurs d'activité qui nous font confiance, nous développons des programmes dédiés en matière de prévention: Transportez-Vous Bien, HCR Bien-être, Immo Protect

Performance

- Sur le plan commercial et performance des portefeuilles, l'Alliance KLESIA Generali a mis en place des synergies vertueuses qui nous permettent d'atteindre les objectifs fixés.
  Elle se place en 4e place en santé collective, démontrant l'écho favorable que nos offres rencontrent auprès de nos clients. Notre réseau commercial réalise 106 % de son objectif avec 36,5 millions d'affaires nouvelles. Du côté du réseau courté et des grands comptes directs avec 101 millions d'affaires nouvelles en collectifs, les objectifs sont largement dépassés. Les équipes poursuivent leurs efforts en s'assurant de la rentabilité de notre portefeuille client et concourent ainsi au développement en individuel et en collectif.

- Le marché de la santé reste marqué par une dérive des dépenses (rattrapage post-covid) et subit de plus les effets combinés de l'inflation et du transfert des charges de l'Etat vers les organismes complémentaires d'assurance maladie. Dans ce contexte, les équipes ont mené des opérations de renouvellement des contrats en portefeuille pour un effet au 1er janvier 2024 au-delà des objectifs qu'elles s'étaient fixés.

- En retraite, dans le cadre du contrat d'objectifs et de moyens Agirc-Arrco, KLESIA atteint l'ensemble des obligations et objectifs en matière de qualité de services de la retraite complémentaire. Au-delà de ces engagements, les équipes de notre direction Retraite sont pro actives et systématisent les appels sortants afin de devancer les questions de nos clients.

Accompagnement humain

- En matière d'accompagnement humain, nous réalisons tous les 18 mois une enquête interne : Grand Angle afin de recueillir la satisfaction de nos collaborateurs. En mai 2023, la satisfaction globale reste stable à 78 %, 77 % des salariés sont satisfaits de leur situation professionnelle (vs 68 % en 2019). L'année 2023 a été, chez KLESIA, une année marquée par une belle dynamique de mobilités et de recrutements avec plus de 200 embauches en CDI et plus de 100 mobilités internes accompagnées. Par ailleurs, KLESIA a mis en œuvre une politique Diversité dynamique autour de l'engagement des salariés de 50 ans et plus dans l'entreprise, du renouvellement de son label Diversité et de l'inclusion.

Découvrir la politique diversité de KLESIA, page 96

Intérêt général

- Depuis 2020, KLESIA est entreprise à mission. Notre démarche en matière d'intérêt général se renforce grâce à la définition de nos territoires d'engagement, de la mise en place d'une gouvernance opérationnelle et de l'élaboration de feuilles de route « Intérêt général » déclinées opérationnellement au sein de nos différentes directions.

- Nos 4 territoires d'engagement structurent notre action :
  - *Garantir à tous l'accès à la santé et à la prévention*
  - *Accompagner les plus vulnérables*
  - *Être promoteur de l'engagement et de la diversité*
  - *Diminuer notre empreinte environnementale et développer notre impact sociétal*

Découvrez nos 4 territoires d'engagement, page 28

PARTIE II

L'intérêt général, au cœur de nos actions, réflexions et territoires d'engagement

A Nos objectifs statutaires

PAGE 28

B Nos 4 territoires d'engagement

PAGE 40

A Nos objectifs statutaires

KLESIA est engagé depuis de nombreuses années en faveur de l'intérêt général. Et plus encore avec l'adoption en 2020 du statut d'entreprise à mission, qui lui a fait inscrire ses objectifs sociaux et environnementaux dans ses statuts. Ces objectifs sont soumis à une obligation de résultat, puisque leur atteinte est mesurée tous les 2 ans par un audit externe.

Découvrez notre Commission Intérêt Général

Découvrez l'Avis de la commission générale

PAGE 30

Objectif 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

Les principaux **RÉSULTATS**

PAGE 34

Objectif 2

Soutenir et accroitre des actions en faveur de l'humain et plus spécifiquement dans les domaines du handicap et de la diversité

Les principaux **RÉSULTATS**

PAGE 35

Objectif 3

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

Les principaux **RÉSULTATS**

PAGE 36

Objectif 4

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

Les principaux **RÉSULTATS**

PAGE 37

Objectif 5

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

Les principaux **RÉSULTATS**

PAGE 38

Avis de la Commission Intérêt Général

L'année 2023 vient clôturer notre premier cycle en tant qu'entreprise à mission, avec la réalisation du deuxième audit de vérification par l'Organisme Tiers Indépendant Mazars.

Ce cycle a été particulièrement marqué par la perte de la Présidente de notre commission, Madame Grandpierre-Mangin.

Son engagement et son professionnalisme ont permis, au fil des années, d'assoir le rôle et le positionnement de notre commission mais surtout de contribuer au déploiement et à la notoriété de la démarche d'intérêt général de KLESIA.

Les travaux mis en œuvre et les moyens alloués par la Direction Générale, ces dernières années, ont permis à la démarche d'intérêt général de KLESIA de s'installer et de se renforcer pour mieux répondre à la mission et aux territoires d'engagement de KLESIA. L'audit de vérification, mené par Mazars entre janvier et mars 2024, a confirmé 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 résultats obtenus, pour 2023, sont encourageants pour la suite puisque la majorité des indicateurs ont atteint leur cible. On constate néanmoins quelques indicateurs en deçà de leur cible :

- Satisfaction des clients Particuliers sur :
  - l'accueil téléphonique : *78 % (cible : 80 %)*
  - les espaces clients : *78 % (cible : 80 %)*

Si les résultats sont quasiment à l'objectif, les efforts doivent être poursuivis pour l'atteindre (mise en place d'appels sortants aux moments clés de la vie des individus, accompagnement à la création des espaces clients…).

- Taux de collaborateurs formés à la diversité : *97 % (cible : 100 %).*

Cette formation est obligatoire pour tous les collaborateurs. Les nouveaux entrants ont 2 mois pour réaliser cette formation. Compte-tenu de ces éléments,

le taux n'atteindra jamais la cible fixée. Celle-ci est néanmoins maintenue à 100 % pour confirmer le caractère obligatoire de cette formation.

Le volet numérique responsable est encore jeune chez KLESIA. Il doit être renforcé avec la définition d'objectifs partagés et cohérents avec l'ambition que le Groupe veut se fixer en la matière.

En complément, de nombreux travaux ont été menés par les équipes afin de structurer davantage la démarche d'intérêt général au sein du Groupe
et ainsi améliorer sa notoriété :

- Réalisation d'un diagnostic pour identifier les points forts et axes d'amélioration de la démarche d'intérêt général, avec la réalisation d'entretiens auprès de parties prenantes internes et externes ;
- Formalisation des territoires d'engagement de KLESIA, qui permettront de faciliter la communication sur l'action d'intérêt général du Groupe ;
- Formalisation d'une politique dédiée à l'intérêt général qui définit le cadre dans lequel s'inscrit cette démarche chez KLESIA, et notamment les

rôles et responsabilités des différents acteurs ainsi que les dispositifs de pilotage associés ;

- La mise en place d'une gouvernance dédiée avec la nomination d'un coordinateur Intérêt Général et la création d'un réseau de référents Intérêt Général pour chaque direction.

Approuvés fin 2023 par les différents Conseils d'administration de KLESIA, ces différents dispositifs sont déployés depuis le 1er janvier 2024 au sein du Groupe et doivent aboutir à l'élaboration d'une feuille de route transversale mais également à l'identification de nouveaux indicateurs de pilotage et des cibles associées à horizon 2028.
La Commission Intérêt Général portera une attention particulière sur ces documents qui constitueront la base de nos travaux.

Objectif 1

Les principaux
RÉSULTATS

Deux indicateurs n'ont pas atteint la cible fixée pour 2023. Cela s'explique par la réalisation du baromètre clients en amont du déploiement de certaines actions. Les effets de celles-ci pourront être mesurées en 2024.

Les principales actions d'amélioration mises en œuvre ont porté sur :

- La généralisation des appels sortants aux moments clés, en 2024
- La formation continue à la relation clients des équipes
- L'amélioration de nos espaces clients et des démarches en ligne associées.

L'accompagnement à la création des espaces clients sera renforcé afin de faciliter les démarches en ligne pour nos différents clients.

Objectif 2

Les principaux
RÉSULTATS

Le taux de collaborateurs formés à la diversité et au handicap n'atteint pas la cible fixée (100 %). Cela s'explique par l'arrivée de nouveaux collaborateurs, en fin d'année, qui ont un délai de 6 mois pour suivre cette formation obligatoire.

Objectif 3

Les principaux
RÉSULTATS

Les objectifs relatifs aux achats responsables ont été atteints. Les actions mises en œuvre en 2023 sont détaillées dans la partie **« Promouvoir une démarche d'achats responsables auprès de nos fournisseurs »**

Objectif 4

Les principaux
RÉSULTATS

L'objectif relatif aux investissements responsables est atteint. Les actions mises en œuvre en 2023 sont détaillées dans la partie **« Développer nos investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable »**.

Objectif 5

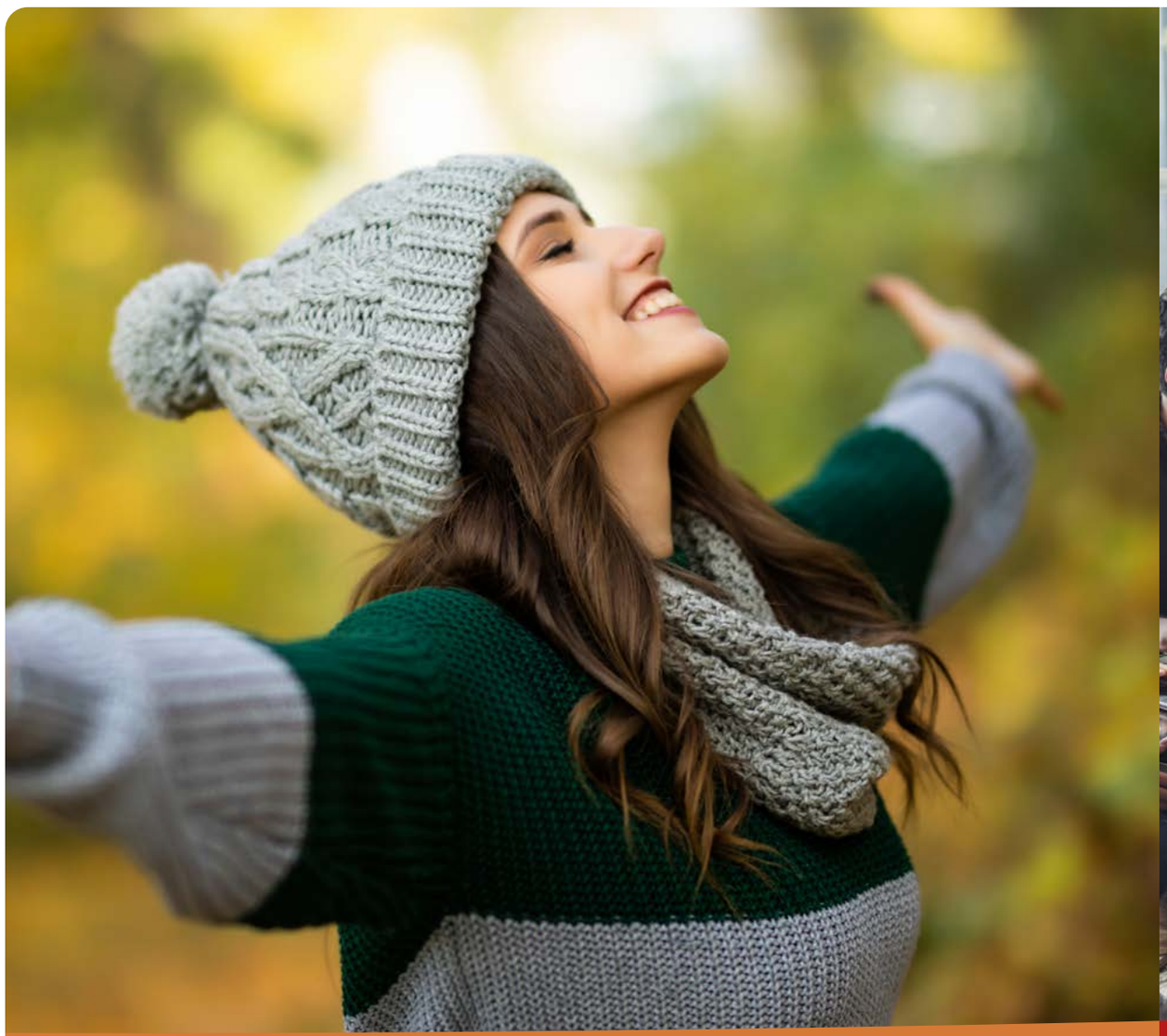
Les principaux
RÉSULTATS

Les objectifs relatifs à la réduction de notre consommation d'énergies et de matières sont atteints.

Le bilan des émissions de GES de nos datas centers et le suivi du nombre de serveurs n'ont pas été actualisés en 2023 – la prochaine étude est prévue sur 2024. Des 1ères actions de sensibilisation aux écogestes numériques ont été menées.
Celles-ci doivent s'intensifier en 2024.

partie II

B Nos 4 territoires d'engagement



1.

GARANTIR À TOUS L'ACCÈS À LA PRÉVENTION ET À LA SANTÉ

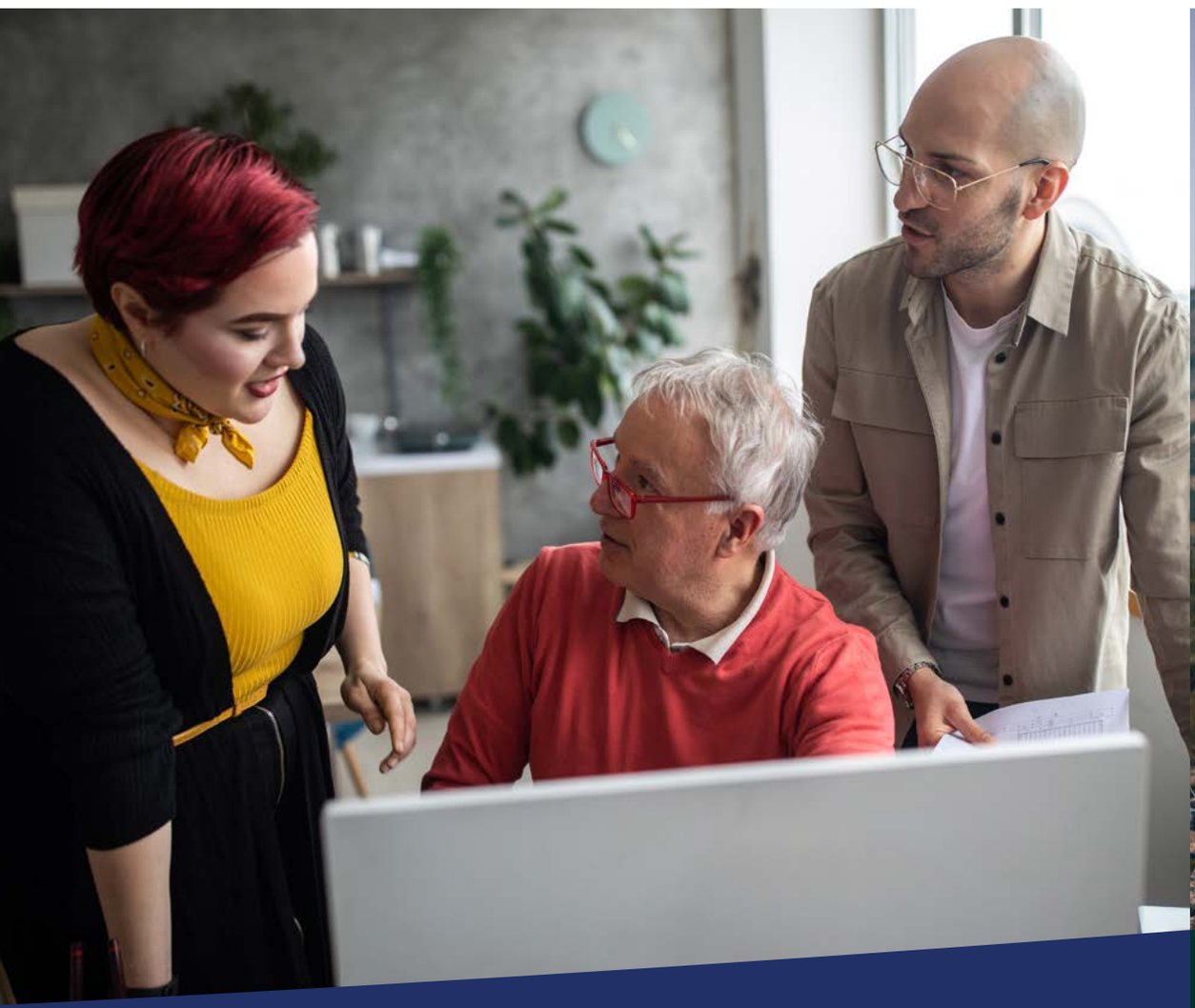
PAGE 40

2.

ACCOMPAGNER LES PLUS VULNÉRABLES

PAGE 74

Grâce à la connaissance de nos clients et à notre engagement sans cesse renouvelé au service de l'innovation sociale, nous apportons des réponses toujours plus pertinentes à nos entreprises clientes, leurs salariés et les particuliers que nous accompagnons au quotidien.



3.

ÊTRE PROMOTEUR DE L'ENGAGEMENT ET DE LA DIVERSITÉ

PAGE 92

4.

DIMINUER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE, DÉVELOPPER NOTRE IMPACT SOCIÉTAL ET MAÎTRISER NOS RISQUES

PAGE 116

1. Garantir à tous l'accès à la prévention et à la santé

A tout moment nous proposons à nos clients proximité et digitalisation. En retraite comme en assurance de personnes, nous proposons des offres et des services adaptés qui veillent à maintenir la proximité, gage d'une relation clients de qualité.

78%

de nos entreprises clientes considèrent que nos propositions sont bien en adéquation avec leurs besoins

Proposer des offres et services simples et innovants / page 44

Développer des programmes de prévention santé / page 54

Favoriser la santé et la qualité de vie au travail des salariés de nos entreprises clientes / page 60

Agir pour vivre sereinement la retraite et anticiper l'avancée en âge / page 67

Soutenir la recherche médicale / page 72

Proposer des offres et services simples et innovants

KLESIA s'investit dans l'amélioration de l'accessibilité numérique

PAGE 46

En retraite

PAGE 47

En assurance de personnes

PAGE 49

Un groupe en phase avec son temps : des partenariats structurants et gages de succès

PAGE 51

KLESIA s'investit dans l'amélioration de l'accessibilité numérique

La mise en accessibilité de nos sites internet a été pilotée par la Direction de l'organisation et des systèmes d'information et accompagnée par l'ensemble des Directions en 2023. Nous avons atteint grâce à un travail collaboratif notre objectif : obtenir plus de 50 % de conformité sur nos sites klesia.fr, carcept-prev.fr et klesiamut.fr avant fin 2023. Les travaux se poursuivront en 2024 pour garantir toujours plus d'accessibilité numérique et une expérience inclusive et équitable pour tous.

En retraite

2023 a été marquée par l'entrée en vigueur de la réforme des retraites, dont les impacts ont été pris en compte dans l'accord national interprofessionnel négocié par les partenaires sociaux de l'Agirc-Arrco. L'abandon du transfert du recouvrement des cotisations retraite complémentaire vers l'Acoss confirme la reconnaissance de la bonne gestion et de l'expertise de la retraite complémentaire - qui va de la collecte des cotisations au calcul individuel
des points de retraite.

Cette expertise est partagée par l'ensemble des groupes de protection sociale et s'appuie notamment sur le développement et le partage d'outils communs destinés à simplifier et fluidifier les contacts avec nos clients. Ainsi l'ensemble de la relation client (appel, courrier et rendez-vous physique) est-elle désormais communautaire. Dans ce cadre, KLESIA pilote les structures Centre d'acquisition (courrier) pour le compte de l'Agirc-Arrco. KLESIA, avec ses institutions de retraite KLESIA retraite Agirc-Arrco et Carcept reste fidèle à son haut niveau de qualité au regard des engagements de la retraite complémentaire tant pour ses clients Entreprises que Salariés et Retraités. KLESIA

a engagé en 2023 et poursuivra en 2024, une véritable transformation de ses métiers de gestion en retraite vers une posture de conseillers retraite. A ce titre, 100 % des clients partant à la retraite sont appelés sur leur dossier en cours. Le résultat de cette posture de conseiller se mesure très clairement grâce aux résultats de nos enquêtes de satisfaction. Proactifs et au service de nos clients, nos conseillers retraite ont passé cette année près de 100 000 appels sortants qui vont au-delà de la gestion des dossiers puisque dans les cas de réversion, un accompagnement social et psychologique – via notre parcours « Vivre un deuil » - est proposé au conjoint survivant. Nos entreprises clientes bénéficient également d'un service dédié à leurs déclarations : DSN/FIAB. Nos conseillers entreprises appellent et accompagnent nos clients lors de leurs déclarations sociales nominatives (DSN). Dans le cadre de nos missions d'intérêt général, nos experts ont animé des Réunions d'information retraite (plus de 200 en 2023) ainsi que des webinaires (une soixantaine cette année), notamment sur le thème de la réforme des retraites. Les conseillers retraite assurent également la promotion du Label Cap' Handéo auprès de nos entreprises clientes.

Découvrir nos engagements en matière de Diversité, page 96

En assurance de personnes

Pour nos clients particuliers, en 2023, nous avons souhaité développer notre marque KLESIA Mut' en communiquant davantage sur les réseaux sociaux avec un nouveau spot vidéo « Joëlle, retraitée et très occupée », en valorisant la qualité de nos offres avec « Avis vérifiés » et en étoffant les services de prévention santé et d'accompagnement, toujours plus en phase avec les besoins exprimés par nos clients. Par exemple, en cas d'aléa de la vie, nos clients bénéficient d'aides à domicile et de la prise en charge des enfants… Par ailleurs, pour les aider à améliorer leur pouvoir d'achat nous avons mis en place Mes Bons Plans KLESIA afin d'obtenir des avantages sur des dépenses de la vie courante ou de divertissements (courses alimentaires, ménages, loisirs, voyages, location de véhicule, sports, beauté…).

Pour les entreprises clientes, la centrale d'achats en ligne KLESIA Avantages, leur permet de bénéficier de réductions auprès d'un réseau de plus de 85 fournisseurs couvrant les besoins de secteurs d'activité variés.

Pour faire face au deuil dans le cadre de la vie professionnelle ou à une période de grande fragilité, KLESIA met à la disposition de ses entreprises adhérentes et de leurs salariés un parcours complet d'accompagnement – Vivre un deuil.

Nous mettons en place des actions dédiés aux entreprises et tiers déclarants afin de devenir leur partenaire de vie : appels vers les entreprises lors des déclarations DSN, webinaires DSN dédiés aux experts comptables (qui expriment à 97 % leur satisfaction), accompagnement des entreprises en difficulté financière, enrichissement des espaces clients avec un nouveau fil de discussion. Concernant nos délégataires de gestion, nous suivons, en continu, la qualité de service proposée à nos clients, via des audits réguliers.

Nous veillons à la qualité de notre gestion concernant tant les entreprises que les salariés quant au suivi de leurs prestations. Nos indicateurs sont au vert tant pour les délais de traitement que pour le versement des prestations.

Un groupe en phase avec son temps : des partenariats structurants et gages de succès

La dynamique de l'Alliance Klesia Generali est un indéniable succès commercial avec 101 millions d'euros d'affaires nouvelles en 2023 pour le courtage et 36,5 millions sur les réseaux salariés. Les objectifs que nous nous étions fixés sont donc dépassés.

Le partenariat AGPM-KLESIA, c'est une relation de confiance qui s'est construite au fil des ans depuis 2017 : d'abord dans le cadre de l'offre Fortego, puis en 2022 avec la création de l'Association AGPM-KLESIA.

Ce partenariat gagnant-gagnant s'organise autour des axes suivants :

- Devenir le centre de gravité de la protection sociale des acteurs publics et privés de la Défense et de la Sécurité dont le Groupe AGPM est la tête de pont ;

- Initier des projets d'innovation en commun ;
- Développer des synergies opérationnelles.

En renforçant la solidité des deux groupes, tout en préservant leur autonomie, ce partenariat offre de nombreuses perspectives qui nous permettent d'être confiants dans l'avenir.

Un comité de direction conjoint a été créé pour travailler sur les synergies et sur le développement de la protection sociale du secteur de la Défense et de la Sécurité.

Développer des programmes de prévention santé

La prévention est au cœur de toutes les politiques ou disciplines de santé. C'est pourquoi, KLESIA s'est engagé depuis plusieurs années à construire des programmes de prévention ou à contribuer à leur déploiement sur l'ensemble du territoire.
Nos programmes se sont étoffés en 2023 de nouveaux services : Prev&Care qui apporte un accompagnement global aux aidants grâce au suivi par un « care manager », Ma Patho + pour soulager et aider les salariés atteints de maladies chroniques, l'application santé Kiplin et le dispositif V-Pulse qui permet la prévention des risques cardiovasculaires par le dépistage.
KLESIA démontre au travers de ces programmes son expertise auprès des Branches professionnelles, que notre Groupe cultive depuis sa création.

Transportez-vous Bien

PAGE 56

HCR Bien-être

PAGE 57

IMMO Protect

PAGE 58

Les Centres de prévention Agirc-Arrco

PAGE 59

Transportez-vous Bien

Ce programme de prévention santé est dédié aux salariés non-cadres du Transport. Il propose de nombreuses actions de prévention en lien avec les enjeux de santé de la profession – sommeil, nutrition, santé cardiovasculaire, stress, gestes et postures. Ces actions sont financées par le fonds du Haut Degré de Solidarité du régime prévoyance non-cadres. En 2023, le programme a bénéficié d'une large couverture médiatique via une campagne radio, une tournée en région Sud Auvergne-Rhône-Alpes, une présence accrue sur les réseaux sociaux, la présence d'une équipe lors des 24 heures camions et la poursuite de la saga Pleins phares qui donne la parole aux salariés du Transport. Et pour les entreprises du Transport, un kit de communication a été déployé afin de faire connaitre le programme à leurs salariés.

Les études auprès de la profession montrent l'efficacité du programme :

- 87 % des dirigeants et salariés jugent le programme Transportez-vous Bien pertinent (Baromètre de Prévention 2023)

- 77 % des salariés ayant réalisé des consultations de prévention (service inclus dans le programme), en sont satisfaits (Etude de mesure d'impact social 2023).

Les réseaux sociaux; Saga Pleins Phares

HCR Bien-être

Ce programme, conçu pour la branche des Hôtels-Cafés-Restaurants (HCR), accompagne, oriente et soutient Employeurs et Salariés face aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer au quotidien avec des solutions concrètes : aides financières, dispositifs de prévention, coaching personnalisé… Toutes ces actions sont financées par le fonds du Haut Degré de Solidarité prévu par la branche HCR.

Les résultats d'une étude menée par les deux co-assureurs de la branche, KLESIA et Malakoff Humanis (avec l'institut CSA), auprès de salariés et de dirigeants du HCR, ont permis de confirmer l'intérêt et le besoin de ce type de programme :

89 % des dirigeants déclarent que la santé de leurs salariés est un sujet fort de préoccupation et 81 % se

disent intéressés par le programme HCR Bien-Être. Du côté des salariés, 93 % d'entre eux se déclarent intéressés par le programme. Ce dispositif répond donc bien aux attentes des salariés et des dirigeants de la branche.

Découvrir HCR Bien-être

IMMO Protect

Ce programme de prévention et de solidarité est adapté aux employeurs et salariés de l'Immobilier. Toutes les actions proposées sont financées par le fonds du Haut Degré de Solidarité prévu par la branche Immobilier. Parmi ces actions : aides financières individuelles, téléconsultation, 2e avis médical, coachings (Sommeil, nutrition gestion du stress…), aide aux aidants avec Prev&Care, ainsi que des modules de formations/ informations sur les risques routiers, les troubles musculosquelettiques et les conduites addictives.

Découvrir IMMO Protect

Les Centres de prévention Agirc-Arrco

Ces centres sont des lieux de promotion pour vieillir en bonne santé, où chaque bénéficiaire peut, dès 50 ans, effectuer une évaluation individuelle visant au repérage des risques liés à l'avancée en âge. À l'issue de celle-ci, le bénéficiaire reçoit des informations détaillées sur ses atouts et ses facteurs de risque, ainsi que des conseils personnalisés afin de l'aider à adapter son comportement. KLESIA, membre de l'Agirc-Arrco, en assure la promotion au travers de son action sociale.

Favoriser la santé et la qualité de vie au travail des salariés de nos entreprises clientes

Notre démarche Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) à destination des entreprises vise un double objectif : l'amélioration des conditions de travail des salariés et les performances de l'entreprise. Elle permet aussi de développer un environnement stable de travail sur le long terme, au-delà de la simple prévention des risques psycho-sociaux (RPS).

Pour nos entreprises clientes

PAGE 62

Pour les branches professionnelles

PAGE 63

92 %

c'est le taux de satisfaction de nos clients concernant nos actions de prévention

Pour les particuliers

PAGE 65

Pour nos entreprises clientes

Notre attention se porte encore et toujours sur la qualité de vie de tous. Notre raison d'être essaime dans les entreprises. C'est pourquoi nous mettons à leur disposition des outils d'amélioration de la qualité de vie au travail de leurs collaborateurs. Ainsi, **notre baromètre QVCT** est inclus dans nos contrats collectifs. Il permet aux entreprises de prendre le pouls de la QVCT dans leurs équipes. En complément, nous avons proposé, chaque mois en 2023, **des webinaires** avec des thématiques variées (addiction, posture, sommeil, mal de dos, risques cardio-vasculaires) mais aussi des programmes complets d'accompagnement comme **Ma Diet M'a Dit**, qui porte sur la nutrition ou des accès premium à **Mind**, application dédiée à la méditation et à la gestion du stress, ou encore à un service de téléconsultation médicale accessible à tout moment.

Pour nos TPE PME et afin de répondre à une demande forte exprimée par leurs dirigeants et salariés couverts en santé, nous avons lancé en mars 2023, l'offre **« Mes Bons Plans KLESIA Pro »** : un comité d'entreprise mutualisé proposant des réductions significatives pour leurs achats

du quotidien (courses, carburant, vacances, loisirs…). Cette offre concourt ainsi à répondre aux enjeux de recrutement et donc d'attractivité des entreprises. Près de 5 000 personnes ont déjà créé un compte sur l'espace dédié.

Dans le cadre de l'alliance KLESIA Generali, nous avons lancé en 2023, Be Zen : des services digitaux et à distance permettant aux salariés de bénéficier d'un accompagnement sous une forme digitale (application d'activité physique, application de méditation, portail informatif sur les maladies chroniques, webinaires santé…) et d'aides sociales en cas de difficultés financières ou de santé.

Pour les branches professionnelles

KLESIA est plus que jamais aux côtés de ses branches professionnelles en cas d'aléas ou de crise. Cette année 2023 a été une fois de plus l'occasion de démontrer notre engagement : que ce soient les émeutes de juin 2023, qui ont affecté la branche du transport, ou les inondations, qui ont touché la branche HCR dans les Hauts de France et la Charente en novembre 2023. Des aides exceptionnelles ont été rapidement versées

pour soutenir les personnes sinistrées dans le cadre du Haut Degré de Solidarité mis en place avec les partenaires sociaux de ces branches. De plus, compte tenu de la persistance du contexte inflationniste, les salariés des branches HCR, Fleuristes, Vins et Spiritueux et Immobilier en situation d'invalidité ont pu bénéficier, sous conditions, d'une aide financière individuelle sous la forme d'un « chèque inflation ».

KLESIA demeure un acteur de poids auprès des branches professionnelles. Cette année 2023 aura été celle de la reconduction de notre recommandation pour le régime prévoyance des Salariés Intérimaires de la branche du Travail Temporaire, soit 90 M€ de chiffre d'affaires pour KLESIA. Nous avons également été plébiscité par les partenaires sociaux pour le référencement des régimes prévoyance et santé de la branche Pharmacie. Des actions de prévention et des aides au titre de l'action sociale dédiées sont en cours de déploiement pour les branches professionnelles des vins et spiritueux, de la manutention ferroviaire, des fleuristes, de la restauration rapide, de la maroquinerie et du CDNA (Commerces de Détail Non Alimentaires) ainsi que dans le cadre du livre III de la MCDef.

Pour les particuliers

Nos offres dédiées aux particuliers s'enrichissent de services qui facilitent la vie en cas de coups durs afin de permettre à chacun de récupérer au mieux par exemple ou de faire face aux aléas en étant soulagé de certaines tâches. Nos contrats incluent l'accès à un second avis médical, des services d'aide à domicile ponctuel… Et nous proposons aux seniors à la retraite, couverts en santé par notre Groupe, Mes Bons Plans KLESIA. La mise à disposition de ce service s'inscrit dans notre volonté en tant qu'entreprise à mission œuvrant pour l'intérêt général, de soutenir le pouvoir d'achat des clients que le Groupe protège, facilitant ainsi leur quotidien en leur apportant un avantage social supplémentaire.

Agir pour vivre sereinement la retraite et anticiper l'avancée en âge

On ne peut pas tout prévoir mais on peut anticiper certains événements. La retraite en est un bon exemple.

Anticiper sa retraite

PAGE 68

Bien vivre sa retraite

PAGE 69

KLESIA est partenaire majeur de la Grande Cause Seniors de Make.org

PAGE 70

Anticiper sa retraite

Afin d'anticiper au mieux cette nouvelle étape de leur vie, nous proposons aux salariés de plus de 55 ans des sessions de préparation à la retraite en entreprise ainsi que des webinaires à thème animés par nos experts. Des outils, mis à disposition de nos clients permettent également de suivre leur carrière et estimer leur retraite comme avec le simulateur sur l'espace **Mon Agirc-Arrco** et l'application Mon compte retraite. Des Entretiens individuels retraite (EIR) sont proposés dès 45 ans par nos équipes ou en Agences conseils retraite afin de réaliser un état des droits à la retraite et des scénarios de départ en retraite possible.

Nous proposons, dans le cadre des services d'accompagnement et de prévention Agirc-Arrco communautaires, des parcours de prévention qui permettent d'anticiper les risques liés à l'avancée en âge par une prise en charge précoce ou l'accompagnement à la mise en place de bonnes habitudes de vie.

Bien vivre sa retraite

Une fois à la retraite, les services d'accompagnement et de prévention de votre caisse **Agirc-Arrco** (👆), auxquels vous avez droit en tant qu'ancien salarié, permettent de garder une activité grâce à des sorties accompagnées ou des programmes de balades en région l'été, ou encore de faire face à des difficultés passagères en recourant à une aide à domicile momentanée.

KLESIA est partenaire majeur de la Grande Cause Seniors de Make.org

Cette opération, **initiée par Make.org** (👆), en partenariat avec KLESIA, Danone, la Caisse des Dépôts, Wavestone (mécène de Make.org Foundation), et avec le soutien du ministère des Solidarités et des Familles a pour objectif de soutenir des actions permettant d'améliorer la qualité de vie des seniors et plébiscités par la société civile. Elle s'articule autour d'une consultation citoyenne qui s'est déroulée du 2 octobre au 3 décembre 2023, d'ateliers de coconstruction et d'un appel à manifestation d'intérêt autour de projets au bénéfice direct des seniors. Sur cette base, un plan national de 6 à 10 actions sera présenté en octobre 2024, avec une mise en œuvre sur les deux années suivantes.

Soutenir la recherche médicale

Nous nous engageons auprès d'acteurs innovants pour faire avancer la recherche médicale. Nous sommes partenaire du centre de recherche biomédicale au service de la santé et des patients **Clinatec** ( ), depuis 2016. Après avoir soutenu le projet BCI (Brain computer interface) qui a permis notamment à une personne tétraplégique de retrouver, par la pensée, la mobilité des ses quatre membres via deux implants cérébraux et un exosquelette, notre Groupe est désormais mécène du programme de recherche Somnibrain®, qui vise à améliorer la qualité du sommeil et prévenir l'apparition de maladies neurologiques.

Le Groupe soutient également depuis sa création l'**Institut du Cerveau (ICM)** dont l'ambition est de prévenir, traiter et guérir les maladies et traumatismes du cerveau et de la moelle épinière. Pour lutter contre ces pathologies, l'Institut du Cerveau réunit en un même lieu : malades, médecins et chercheurs afin d'accélérer la mise au point de traitements pour les appliquer aux patients dans les meilleurs délais.

Le Groupe est partenaire de **La Renaissance Sanitaire**, fondation hospitalière dédiée à la prise en charge du handicap, à la rééducation fonctionnelle, aux soins de suite spécialisés et à la formation en ergothérapie, masso-kinésithérapie et d'audioprothésistes. Nous apportons ainsi un soutien concret en faveur des personnes fragilisées par la maladie, le grand âge et le handicap. KLESIA soutient enfin l'institut **Gustave Roussy**, à l'occasion de son dîner de gala et via l'engagement de ses collaborateurs sur des événements solidaires lors de l'opération Octobre Rose, qui ont permis cette année de réunir 25 000 euros de dons (incluant un abondement de KLESIA).

2. Accompagner les plus vulnérables

14,4 millions

d'aides apportées en Action sociale collective permettent d'agir concrètement auprès des plus vulnérables

Accompagner les personnes,
les familles, les salariés et les entreprises
concernés par le handicap / page 76

Accompagner les proches aidants,
notamment les salariés aidants / page 80

Accompagner les seniors à
« bien-vieillir » / page 84

Accompagner les personnes
fragilisées par la maladie / page 90

Accompagner les personnes,les familles, les salariés et les entreprises concernés par le handicap

Soutenir nos entreprises clientes dans leurs missions de recrutement et de maintien dans l'emploi, des personnes en situation de handicap

PAGE 78

Être aux cotés des personnes en situation de handicap ainsi que leur famille

PAGE 79

Soutenir nos entreprises clientes dans leurs missions de recrutement et de maintien dans l'emploi, des personnes en situation de handicap

Nous proposons, en lien avec nos partenaires, un accompagnement global : recrutement (avec Hello Handicap, premier et plus grand salon de recrutement totalement gratuit, sur internet et sur mobile dédié aux personnes en situation de handicap), l'aide aux déclarations obligatoires telle que la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH), en passant par la sensibilisation (avec notre Comptoir Prévention et Handicap, l'Arbre aux préjugés Handicap, via un parcours dédié Vivre Ensemble incluant des webconférences décalées réalisées en partenariat avec Talentéo, des quiz et un escape game). Nous conseillons également les entreprises pour l'accueil de salariés en situation de handicap grâce à un Kit pratique handicap. Au-delà de l'emploi, nous veillons - en cohérence avec notre engagement sociétal - à aider nos entreprises clientes à développer une politique d'achats solidaires et responsables en recourant à des prestataires de types Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et Entreprises Adaptées (EA).

Être aux cotés des personnes en situation de handicap ainsi que leur famille

Nous accompagnons les personnes en situation de handicap et leurs proches grâce à des aides financières (allocation ou CESU, en complément des aides légales) et des partenariats avec des associations « ressources » : Réseau Passerelles par exemple pour organiser des vacances en famille ou Loisirs Pluriel qui assure l'accueil d'enfants handicapés et valides.

Accompagner les proches aidants, notamment les salariés aidants

Salariés, retraités, jeunes, seniors… Plus de 8 millions de Français aident un proche en situation de perte d'autonomie du fait de l'âge, de la maladie ou d'une situation de handicap. KLESIA, grâce aux services d'accompagnement et de prévention, soutient les aidants depuis de nombreuses années, développant des solutions dédiées et des partenariats nationaux pour couvrir l'ensemble des besoins des aidants.

Pour les entreprises

PAGE 82

Pour tous

PAGE 83

Pour les entreprises

I Le Label Cap’Handéo « Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants »

Le label Cap’Handéo (👆) « entreprise engagée auprès de ses salariés aidants » a été initié par KLESIA et Handéo. Il est aujourd’hui déployé par le régime Agirc-Arrco pour un accompagnement concret et innovant des entreprises dans leur soutien à leurs salariés aidants.

II KIT aide

Pour les salariés aidants, leurs collègues et managers, nous avons déployé KIT aide (👆). Ce site permet à chacun de trouver des conseils, fiches selon son profil (aidant, manager, collègues, RH) et selon ses besoins (Comprendre, Repérer, Agir) afin de répondre au mieux aux situations quotidiennes des aidants salariés.

Pour tous

Pour faciliter leur orientation parmi la multitude d'acteurs, de services et d'informations existantes, Ma Boussole Aidants (👆) est un **service digital entièrement gratuit qui centralise l'accès aux informations et aides disponibles en proximité** pour les aidants et leurs proches.
Cette initiative a été impulsée en 2017 par KLESIA avec le soutien de l'Agirc-Arrco. C'est aujourd'hui une plateforme accessible à tous. Toujours en lien avec l'Agirc-Arrco, nous proposons à nos clients des parcours de prévention dédiés aux aidants au sein **des centres de Prévention Agirc-Arrco** (👆).
Ces parcours permettent de prévenir le risque d'épuisement que peuvent ressentir les aidants.

Nos équipes sont également disponibles pour aider les aidants via une démarche d'écoute, de conseils et d'orientation à trouver des professionnels (aide à domicile ou orientation vers un type d'habitat adapté) si la perte d'autonomie ne permet plus de rester chez soi. Avec notre partenaire **Vacances répit famille (VRF)** (👆), nous proposons des séjours de répit dans des villages et avec un personnel adapté à la situation du proche.

Accompagner les seniors à « bien-vieillir »

Grâce à des actions collectives ou des aides individuelles, nous veillons à favoriser le bien vieillir et l'autonomie pour le plus grand nombre en apportant à chacun des solutions adaptées à ses besoins.

Nos équipes orientent et accompagnent nos clients seniors

PAGE 86

Attentif aux nouveaux besoins des seniors, nous favorisons l'émergence d'hébergements alternatifs

PAGE 87

KLESIA lauréat des Trophées de l'Assurance dans la catégorie « Innovation sociétale », pour son partenariat avec 1000 cafés en faveur des seniors en territoire rural

PAGE 90

Nos équipes orientent et accompagnent nos clients seniors

Nos équipes favorisent le bien vieillir en s'attachant à proposer un logement adapté à la situation de la personne : maintien à domicile grâce à des services (aide à domicile momentanée sous forme de CESU, Sorties accompagnées…), recherche de solution d'hébergement temporaire ou de longue durée.

Attentif aux nouveaux besoins des seniors, nous favorisons l'émergence d'hébergements alternatifs

Notre partenariat avec **CetteFamille** nous permet de proposer, en plus des résidences autonomie ou Etablissement pour personnes âgées dépendantes, de l'accueil familial ou des colocations seniors. Nous soutenons également Monsenior qui propose de l'accueil familial. En mars 2023, une mesure d'impact réalisée avec l'appui du laboratoire E&MISE de l'ESSEC et Impact Track a mis en lumière l'effet bénéfique du dispositif de **MonSenior**. 86 % des personnes accueillies sont satisfaites de l'accueil familial mis en place et 92 % des personnes accueillies en séjour permanent déclarent que l'accueil familial avec MonSenior a eu un impact positif pour elles.

KLESIA lauréat des Trophées de l'Assurance dans la catégorie « Innovation sociétale », pour son partenariat avec 1000 cafés en faveur des seniors en territoire rural

Nous soutenons 1000 cafés grâce à un partenariat qui vise, sur 3 ans, à proposer des activités dédiées et un service de restauration aux seniors dans les cafés de villages accompagnés par **1 000 Cafés** (👆). Les actions se déploient actuellement dans 10 cafés multiservices, situés en région Auvergne-Rhône-Alpes / Occitanie. Depuis début 2023, en mobilisant des partenaires locaux mais aussi régionaux, de nombreuses initiatives ont déjà vu le jour dans les cafés : une « Tournée des Villages » autour du cinéma en plein air à laquelle 200 personnes ont assisté ; l'organisation de six demi-journées animées par l'entreprise Été Indien sur la nutrition et l'activité physique adaptée aux seniors ; des repas offerts à des seniors du village de Tiranges (Haute-Loire) avec le café « Le Tire en Joie ». Les seniors sont ainsi accompagnés au café pour profiter d'un repas offert, puis raccompagnés chez eux. Cinq seniors du village bénéficient de ce service chaque mois.

Accompagner les personnes fragilisées par la maladie

Fidèle à son rôle d'assureur d'intérêt général, KLESIA développe des services ou des partenariats afin de soutenir et accompagner les personnes fragilisées par la maladie.

Pour aider les entreprises à agir auprès de leurs salariés, KLESIA et l'OCIRP se sont associés afin de proposer une solution collective unique sur le marché, l'offre Maladies redoutées. Plus qu'une solution financière, cette offre apporte une réponse humaine en garantissant un accompagnement des salariés, de l'annonce de la pathologie jusqu'à la rémission.

3. Être promoteur de l'engagement et de la diversité

Outre un accompagnement proposé à nos différents clients, nous nous engageons au sein de collectifs et certifions nos actions par des labels pour faire bouger les lignes

KLESIA s'engage dans des réflexions prospectives afin d'anticiper les évolutions et être partie prenante des solutions de demain / page 94

S'engager en faveur de la diversité, notamment en faveur des personnes en situation de handicap et des seniors en entreprises / page 96

Favoriser le mécénat de compétences et l'engagement des collaborateurs sur les territoires / page 102

Se préoccuper du bien-être des salariés et du développement de leurs compétences / page 107

KLESIA s'engage dans des réflexions prospectives afin d'anticiper les évolutions et être partie prenante des solutions de demain

Le Groupe fait partie du **Club Landoy** (👆), un collectif d'entreprises et de structures engagées. Ce think thank a pour ambition de participer à l'écriture d'un nouveau contrat social pour faciliter la cohabitation des générations.

Les membres du Club Landoy veulent faire du vieillissement de la population – 50 % de la population mondiale aura plus de 45 ans en 2035 – une chance civilisationnelle. KLESIA est également membre de l'**Institut de l'Entreprise** (👆), une association à but non lucratif réunissant une centaine

d'entreprises qui travaille à mieux comprendre et valoriser le rôle de l'entreprise au cœur de la société. Ses actions contribuent à la définition de nouveaux équilibres entre performance économique, sociale, sociétale et environnementale, à travers des réflexions dans lesquelles les dirigeants d'entreprise s'impliquent personnellement et des actions pédagogiques permettant de favoriser le dialogue entre les entreprises et les autres acteurs de la société. KLESIA est actif au sein de la **Communauté des Entreprises** (👆) à Mission, l'association de référence sur la question de la société à mission. La Communauté des Entreprises à Mission permet et développe la coopération entre entrepreneurs, dirigeants et chercheurs, et valorise, aux côtés des pouvoirs publics, le rôle sociétal de l'entreprise.

S'engager en faveur de la diversité, notamment en faveur des personnes en situation de handicap et des seniors en entreprises

Détenteur depuis 2015 du Label Diversité, le Groupe mène notamment des actions auprès de ses salariés en situation de handicap et de ceux de 50 ans et +. KLESIA a su faire évoluer ses processus et son organisation pour proposer toujours plus d'actions en faveur de la diversité et lutter contre toutes les formes de discrimination.

Des labels renouvelés

PAGE 98

Un soutien dans la dernière ligne droite avant les Jeux Paralympiques pour Manon Genest

PAGE 99

KLESIA, fidèle à son engagement en matière d’intérêt général, mène des actions innovantes en tant que pilote afin d’éprouver des dispositifs à même de changer la société de demain

PAGE 102

Des labels renouvelés

Grâce aux actions menées par l'ensemble des directions impliquées afin d'accompagner le déploiement de notre politique Diversité & Inclusion, notre Groupe a obtenu le renouvellement de son Label Diversité et Inclusion qui intégrait de nouvelles exigences. KLESIA a également vu son label Cap Handéo, entreprise engagée en faveur des aidants renouvelé.

En savoir plus sur le renouvellement du label Diversité de KLESIA

Un soutien dans la dernière ligne droite avant les Jeux Paralympiques pour Manon Genest

Nous soutenons depuis 2019 Manon Genest, championne d'athlétisme handisport. Le 11 juillet 2023, Manon a concouru dans l'épreuve de saut en longueur lors des Championnats du Monde de para athlétisme de Paris (dans sa catégorie T37) et s'est hissée sur la 3e marche du podium et dans le même temps, a battu le record de France de saut en salle avec un saut de 4m76 ! Elle se prépare depuis pour les Jeux Paralympiques de Paris qui se déroulent à partir du 28 août 2024.

KLESIA, fidèle à son engagement en matière d'intérêt général, mène des actions innovantes en tant que pilote afin d'éprouver des dispositifs à même de changer la société de demain

(a) Le Duo2compétences

Initié par deux collaborateurs de KLESIA – le Duo2compétences permet l'accès à l'emploi aux personnes en situation de handicap, notamment avec dépendance. Il s'appuie sur un binôme qui travaille selon une nouvelle organisation du travail inclusive permettant à chacun de développer au maximum son potentiel, sa productivité et de mettre ses talents au service du collectif et de l'employeur indépendamment du handicap.

(b) Café Joyeux

KLESIA accueille depuis maintenant deux ans dans les locaux de son siège parisien le premier Café Joyeux inside. Les Cafés Joyeux permettent aux personnes en situation de handicap mental et cognitif de travailler en restauration / services, en CDI avec un encadrement bienveillant.

(c) KLESIA soutient les initiatives en faveur des 50 ans et plus

En mars 2022, KLESIA a signé, aux côtés de 31 autres entreprises, un acte d'engagement concernant les 50 ans et plus en entreprises. L'acte repose sur 10 engagements qui structurent la feuille de route de notre Groupe en la matière. Parmi les indicateurs de suivi de ces 10 engagements, fin 2023, le taux de mobilité des collaborateurs de plus de 50 ans était de 32 %, le taux de recrutement de seniors (45 ans et plus) atteint 27 % et leur taux de formation était de 22 %.

(d) KLESIA a codéveloppé « Le parcours des aidants » avec Vives Média

Ce parcours vidéo créé dans le cadre de la Vives Académie donne des clés aux proches aidants pour les accompagner dans le repérage des ressources utiles et offre de précieux conseils de vie aux aidants. Il est constitué de 9 capsules vidéo, accessibles gratuitement sur **vivesmedia.fr. ViveS (👆)**, est le média en ligne créé par Bayard fin 2021 pour permettre aux femmes de réaliser leur plein potentiel économique. Ce média a lancé en mars 2023, la ViveS Académie qui propose des parcours 100 % vidéos afin que les femmes puissent se former sur deux thèmes clés : l'épargne et l'investissement, d'une part, l'accompagnement des proches aidants (qui sont à 60 % des femmes) d'autre part.

Favoriser le mécénat de compétences et l'engagement des collaborateurs sur les territoires

En 2023, KLESIA a mis en place un programme de mécénat de compétences

PAGE 104

Nos collaborateurs proposent également des initiatives d'engagement locales

PAGE 105

Le mécénat de compétences complète les actions de KLESIA en faveur de l'intérêt général et illustre que cet engagement est aussi celui de ses salariés.

曼德拉室
MANDELA ROOM

En 2023, KLESIA a mis en place un programme de mécénat de compétences

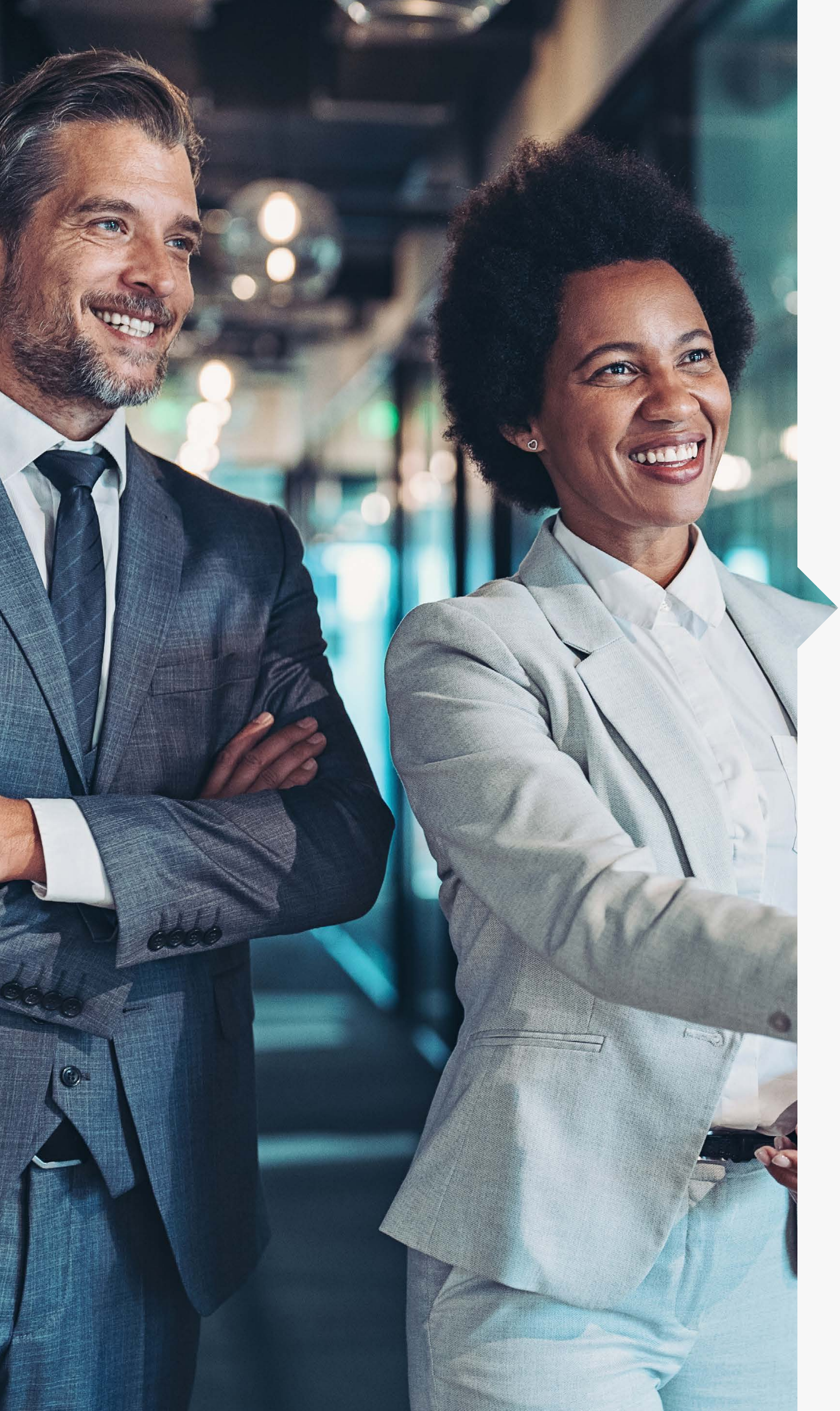
Ce dispositif est destiné à nos collaborateurs qui souhaitaient mettre bénévolement leurs compétences au service d'une association ou d'une organisation à but non lucratif, œuvrant dans le champ des causes soutenues par le Groupe.
Deux dispositifs étaient proposés en 2023 :
« Coup de pouce », pour les salariés en activité et « Transition Emploi / Retraite solidaire », pour les salariés à 6 mois de la retraite.

Nos collaborateurs proposent également des initiatives d'engagement locales

Notre site de Cognac a mis en place une antenne de l'association **À Vélo Sans Âge** (👆), afin de proposer des balades en triporteur aux résidents de la résidence autonomie Alain de Raimond. Les collaborateurs s'engagent ainsi bénévolement sur une action concrète et porteuse de sens.

De nouvelles actions, créatrices de lien social, sont d'ores et déjà lancées sur notre site lyonnais en 2024 avec **Chez Daddy** (👆), café intergénérationnel. Une quinzaine de collaborateurs participeront bénévolement à l'activité du café (mise en place, service et animations).

Notre site de Charonne a accueilli, grâce à l'engagement d'une de ses salariées, un chien en formation pour devenir chien guide d'aveugle. Accueillis par des familles bénévoles, les chiots réalisent une première phase d'apprentissage in situ incluant des situations professionnelles (trajet, journée dans un espace de travail…). A l'issue de cette étape, les chiens partent parfaire leur formation à l'accompagnement au sein de l'école des chiens guides d'aveugles.



Se préoccuper du bien-être des salariés et du développement de leurs compétences

Le programme Ma santé et Mon Bien-Être KLESIA

PAGE 108

Faire évoluer nos salariés, attirer les talents

PAGE 109

Une offre de formation accessible à tout moment

PAGE 111

KLESIA recruteur inclusif et promoteur de la diversité

PAGE 112

Ma santé et mon bien-être chez KLESIA

Les salariés du groupe KLESIA bénéficient d'un programme Ma Santé & Mon Bien-Être

Le programme Ma Santé & Mon Bien-Être KLESIA met à la disposition des collaborateurs du Groupe des sensibilisations, formations, webinaires sur la prévention santé, la prévention des risques professionnels mais aussi sur la parentalité en lien avec l'Agirc-Arrco, dont nous sommes membres. Afin de soutenir les campagnes nationales de vaccination, KLESIA propose également des campagnes de vaccination sur ses différents sites afin d'en faciliter l'accès à ses salariés.

2023 a été l'année du renouvellement de notre accord Télétravail, plébiscité par les collaborateurs du Groupe.

Faire évoluer nos salariés, attirer les talents

Plus de

100

mobilités réalisées en 2023

23

modules de formation à réaliser en arrivant chez KLESIA

14

sessions d'intégration pour les nouveaux arrivants

6

recrutements CDI via la cooptation

La valeur première d'un groupe de protection sociale ce sont ses collaborateurs. C'est pourquoi, nous nous attachons à les accompagner dans le développement de leurs compétences et de leurs parcours professionnels, et à les soutenir pour réaliser leur souhait d'évolution. Chaque année nos campagnes d'entretiens annuels et professionnels sont l'occasion de prendre en compte les attentes

de nos collaborateurs, nos managers disposent d'un parcours de formation dédié, les nouveaux entrants d'un parcours spécifique afin de connaître KLESIA et son environnement. Au cours de 2023, 100 mobilités internes ont été réalisées. Le dispositif de cooptation par nos collaborateurs a permis le recrutement de nouveaux talents. Une politique de gestion des carrières et fidélisation des Talents a été présentée à nos administrateurs en 2023 avec l'objectif de s'engager dans des actions RH spécifiques pour toujours mieux accompagner les évolutions des collaborateurs. Pour la première fois en 2023, trois filières métiers sont mises en avant dans le cadre de notre politique Mobilité : Filière Expert, Filière Projet, Filière Management.

Une offre de formation accessible à tout moment

Une plateforme (Forma'Pulse) et un outil de micro learning (K'Pulse) permettent à nos collaborateurs de se former tout au long de leur carrière tant sur un volet règlementaire (RGPD, conformité) que sur la diversité et les règles du télétravail. Nos formations ont été revues sous forme de Parcours Métiers, sur nos cœurs de métier : Retraite, Assurance de personnes, Action sociale et Informatique. De plus, nous mettons en œuvre un Plan de Développement des Compétences ambitieux avec des actions soutenues notamment sur le volet Relation Clients et Gestion de Projets. Une attention particulière a été portée cette année encore à la Cybersécurité via un parcours de formation continue et actualisé.

KLESIA recruteur inclusif et promoteur de la diversité

La diversité est au cœur de l'action de KLESIA, tant auprès de ses clients, que lors de ses recrutements, ou dans l'accompagnement de ses collaborateurs. Notre politique Diversité et inclusion repose sur notre volonté d'aligner nos actions avec nos engagements d'entreprise à mission et notre positionnement d'assureur d'intérêt général.

(I) KLESIA propose ou met en place les conditions pour rendre l'emploi accessible

Nos postes en CDI, CDD, alternance et stage sont systématiquement ouverts aux personnes en situation de handicap (une mention dédiée figure sur les fiches de postes). En 2023, notre réseau de référent Handicap, créé en 2022, a pu donner sa pleine mesure et relayer la politique handicap localement sur chacun de nos sites. Ce réseau de salariés volontaires a également pour rôle de faciliter l'accueil ou le maintien en poste des personnes en situation de handicap en

relai des équipes ressources humaines dédiées. Les collaborateurs ont également en charge la déclinaison sur leur site des Duoday qui permettent la rencontre d'une personne en situation de handicap en recherche d'emploi et un potentiel employeur ainsi que des animations dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'emploi de personnes handicapées (SEEPH).

Un taux d'emploi de personnes en situation de handicap à

8,9%

78 %

des salariés en situation de handicap se sentent bien intégrés chez KLESIA selon une mesure d'impact de notre politique handicap

La Politique handicap KLESIA

(II) Les équipes Ressources humaines déploient une politique Diversité interne volontariste et engagée

Cette politique se structure autour de 6 critères : le handicap et la situation de santé ; l'âge ; le genre et l'égalité professionnelle, la situation de famille et l'aidance ; l'origine géographique et de territoires et enfin l'activité syndicale. Elle se décline en webinaires et formations pour lutter contre les préjugés (Parlons diversité et inclusion, Parcours Diversité), en actions et partenariats pour promouvoir les collaborateurs de plus de 50 ans en entreprises et l'emploi des jeunes (Mécénat de compétences auprès de Force Femmes à Lyon et mentorat de nos salariés auprès des jeunes de Nos Quartiers ont du Talent), sous forme de formations dédiées pour lutter contre les préjugés (Déconstruction des biais et stéréotypes), favoriser le Bien-être des aidants chez KLESIA . Une enquête Diversité a été conduite en 2023. Elle a pu mesurer la bonne perception des actions menées et la confiance des collaborateurs quant à la prise en compte de la diversité dans notre Groupe.

Notre accord Aidants a été renouvelé en 2023. Parmi les mesures phares de cet accord, le don de jours de repos au profit de collaborateurs en situation d'aidance, les pauses aidants qui permettent

aux collaborateurs concernés d'échanger entre pairs. Ces dernières sont complétées par des Ateliers Aidants sur des thématiques spécifiques. En 2023, KLESIA a soutenu spécifiquement les familles monoparentales d'un enfant en situation de handicap via une aide financière dédiée. Une enquête Aidant a été menée auprès des salariés du groupe. Les résultats de cette enquête ont fait l'objet d'un plan d'actions 2024-2027.

Ainsi,

97%

de salariés formés à la diversité et au handicap

Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes

90/100

4. Diminuer notre empreinte environnementale, développer notre impact sociétal et maîtriser nos risques

L'empreinte carbone **SCOPE 1 et 2** de KLESIA est de **921 tonnes** soit **0,13 $TeCO_2$ / ETP**.

Mesurer et réduire notre empreinte carbone / page 118

Diminuer notre empreinte numérique / page 123

Diminuer nos consommations de ressources ainsi que notre production de déchets / page 127

Déployer des pratiques d’achats et d’investissement responsables / page 131

Mesurer et réduire notre empreinte carbone

Nous limitons et réduisons cette empreinte, en agissant notamment sur nos bâtiments et nos déplacements.

Agir pour réduire l'empreinte de nos bâtiments

PAGE 120

Limiter l'impact de nos déplacements

PAGE 121

Agir pour réduire l'empreinte de nos bâtiments

Pour limiter l'empreinte environnementale de notre parc immobilier, nous sommes engagés dans une démarche visant notamment la sobriété énergétique. Un plan a été élaboré pour agir sur les principaux points de consommation d'énergie (chauffage, luminaires…) de nos différents sites. Cela se traduit par une diminution de 15 % de nos consommations d'énergie entre 2022 et 2023 ; ce qui nous permet de dépasser notre objectif de -5% fixé pour 2023.

Notre Groupe s'est engagé, depuis 2017, dans la double certification HQE exploitation et BREEAM in use de son siège parisien. Le renouvellement de deux certificats est prévu pour 2024.

Des travaux de réaménagement des espaces de travail et de déménagement doivent être menés en 2024 sur plusieurs sites à Paris et en province, contribuant ainsi à optimiser nos consommations d'énergie dans un contexte de réoccupation de nos immeubles post covid et de rationalisation de notre parc immobilier.

Limiter l'impact de nos déplacements

Nous souhaitons limiter les déplacements et l'impact de ceux-ci. Pour ce faire,

- L'accord télétravail permet aux collaborateurs de télétravailler, réduisant de fait les émissions relatives aux déplacements domicile – travail. Des outils dédiés ont été mis à disposition des collaborateurs pour favoriser les réunions en distanciel ou en mode hybride.
- Notre flotte automobile est progressivement renouvelée par des véhicules à faible et très faible émission, conformément à la loi LOM. A fin 2023, 80 % de notre flotte automobile était électrique ou hybride ; les 20 % restant devant être remplacés courant 2024.
- Notre politique voyage préconise le recours au train et, plus largement aux transports en commun, dès lors que les lieux sont accessibles par ces moyens de transport.

Diminuer notre empreinte numérique

L'activité d'assurance étant fortement dématérialisée, nous nous devons d'agir pour limiter notre empreinte numérique.

Dans le cadre de la mise en œuvre du télétravail, le parc informatique a été progressivement renouvelé par du matériel moins énergivore. Le matériel remplacé a fait l'objet d'une revalorisation, en partenariat avec des entreprises d'insertion (ateliers du bocage et Recyclea), permettant le réemploi de 32 % des appareils et le recyclage de 68 %.

Lors du renouvellement de notre flotte de téléphones mobiles, nous avons également favorisé le réemploi, la réparation et le recyclage des anciens équipements, en collaborant avec l'association REMOBER. Ce sont ainsi 9,6t de CO2 qui ont pu être évitées grâce à cette action.

Pour le développement de nos outils et applicatifs, nous nous efforçons d'adopter des pratiques éthiques et durables tout au long du cycle de vie. Les équipes sont formées à l'utilisation de méthodologies agiles. Cette méthode favorise la flexibilité et l'efficacité dans la création et dans la maintenance de solutions logicielles innovantes et contribue également à prolonger la durée de vie des applicatifs.

Enfin, la sensibilisation des salariés aux écogestes numériques est également clé, afin de prolonger la durée de vie du matériel et limiter les émissions associées à l'utilisation des outils et matériels.

Diminuer nos consommations de ressources ainsi que notre production de déchets

Pour limiter et réduire notre empreinte environnementale, nous agissons sur nos consommations de ressources mais également sur notre production de déchets.

Consommer raisonnablement les ressources

PAGE 128

Réduire nos déchets

PAGE 129

Consommer raisonnablement les ressources

En complément de nos actions pour réduire les consommations d'énergie **(cf. partie Mesurer et réduire notre empreinte carbone 👆)**, nous menons des actions pour réduire nos consommations d'eau. Divers dispositifs ont ainsi été mis en place sur les consommations d'eau sanitaires et des dispositifs de récupération d'eau et des solutions de paillages ont été mises en œuvre pour limiter les consommations d'eau d'arrosage.

Par ailleurs, en tant qu'activité administrative, nous émettons un grand nombre de documents à destination de nos clients. Nous favorisons la dématérialisation de ces documents en les mettant en ligne sur les espaces clients. En complément, nous sensibilisons nos équipes à la limitation des impressions. Notre Groupe s'est notamment doté depuis 2020 de la solution Equitrac, sur l'ensemble des sites parisiens, qui permet d'éviter les impressions orphelines et automatise les impressions recto / verso. En 2023, les impressions ont diminué de 22,6 %. Au total, depuis 2019, nos

impressions ont diminué de plus de 70 %. Ces réductions devraient se poursuivre sur les années à venir avec le renforcement de la dématérialisation et le déploiement d'une solution d'impression commune à l'ensemble de nos sites et la réduction de notre parc de copieurs multifonctions.

Réduire nos déchets

En lien avec la loi AGEC, nous avons renforcé le tri de nos déchets par la mise en place de points d'apports volontaires sur la majorité de nos sites parisiens. Ceux-ci concernent les principaux flux de déchets mais des dispositifs complémentaires ont été mis en place afin de récupérer et retraiter **les mégots, piles, essuie-mains, bouchons en plastique, marc de café**… Cette démarche favorise le tri et la valorisation des différents types de déchets, tout en sensibilisant les salariés à l'importance de diminuer leurs déchets.

Nous faisons par ailleurs appel à des ESAT ou entreprise d'insertion, pour nos différents sites, pour la récupération et la valorisation des différents types de déchets.

Déployer des pratiques d'achats et d'investissements socialement responsables

Nous déclinons notre engagement sociétal sur nos investissements et nos achats pour affirmer notre rôle d'acteur économique responsable et engagé. Nous avons ainsi renforcé l'intégration des thématiques ESG (environnementales, sociales et gouvernance) dans notre politique de placement mais également d'achats.

Promouvoir une démarche d'achats responsables auprès de nos fournisseurs

PAGE 132

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

PAGE 133

Promouvoir une démarche d'achats responsables auprès de nos fournisseurs

Notre démarche d'achats s'appuie sur l'intégration de critères sociaux et environnementaux dans nos appels d'offres. En 2023, 99 % de nos appels d'offres ont fait l'objet de critères sociaux et environnementaux.

Dans la mesure du possible, nous faisons appel aux entreprises d'insertion et ESAT (établissement et service d'aide par le travail). En 2023, le recours à ce type de structures a représenté un volume de prestations de près de 500K €. Enfin, nous nous devons d'avoir des relations responsables avec nos fournisseurs. Nous travaillons en étroite collaboration avec eux pour améliorer nos démarches sociales et environnementales respectives, avec le partage de bonnes pratiques ou l'accompagnement au déploiement de certains dispositifs.

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

Notre Groupe s'est doté depuis plusieurs années d'une charte ISR qui définit les principes d'investissement socialement responsable que nous déployons dans notre politique d'investissement.

L'essentiel de nos actifs s'appuie sur des critères ISR / ESG et 90% des actifs sont ainsi évalués selon ces critères.

Nous nous sommes fixés plusieurs objectifs en la matière :

- maintenir une notation vigeo supérieure à 60 (notation ISR dite avancée). En 2023, KLESIA était à 64/100.
- maintenir notre intensité carbone substantiellement inférieure à l'indice eurostoxx européen. KLESIA était à 87 (contre 161 pour l'indice Eurostoxx) en 2023.

En tant qu'investisseur responsable, KLESIA agit également sur les entreprises au sein desquelles elle détient des parts, en exerçant systématiquement son droit de vote autour de deux grands principes :

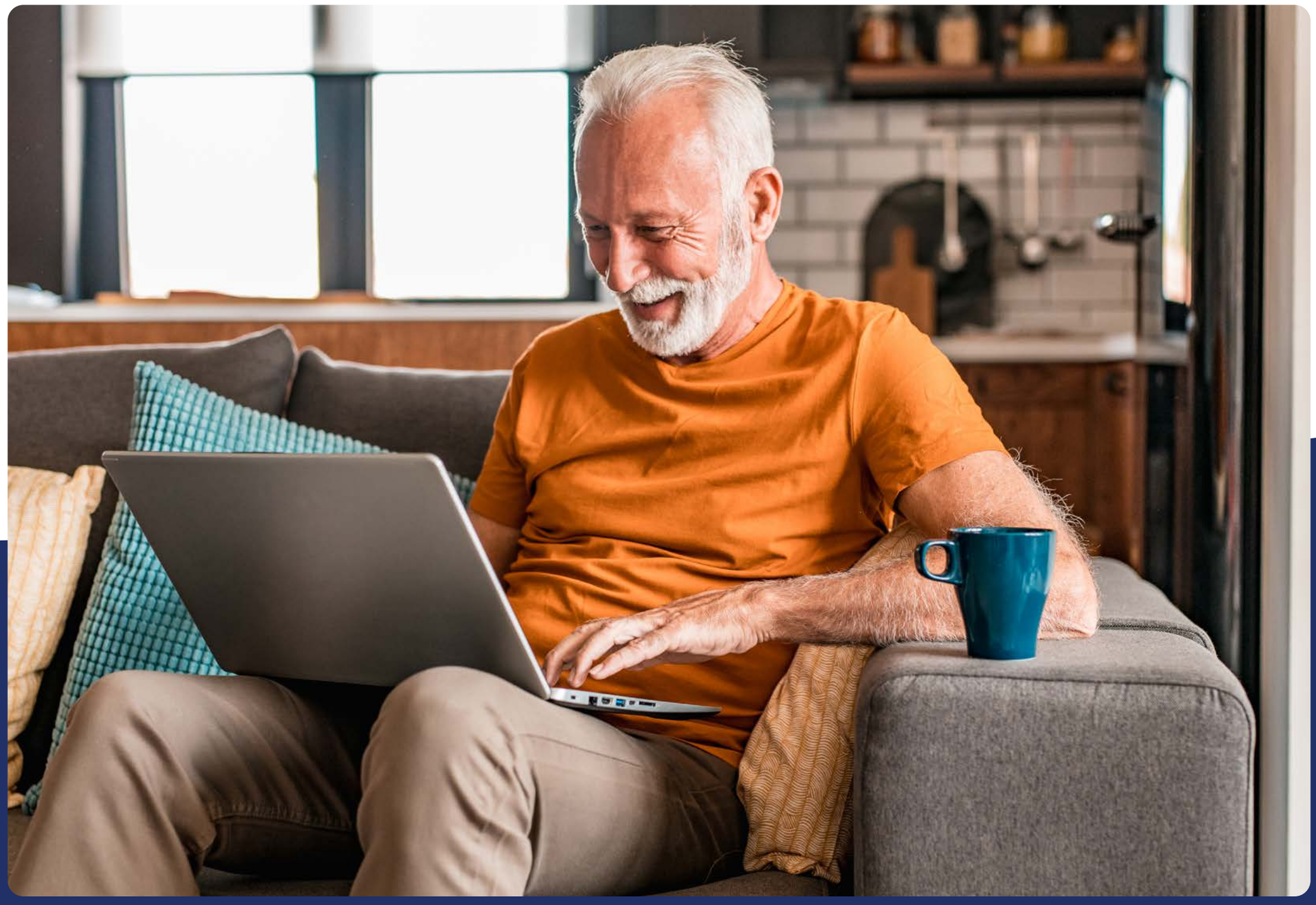
- la défense de l'emploi et notamment sa pérennité ainsi que l'égalité au travail,
- le respect de l'environnement par les entreprises et notamment les efforts effectués dans ce domaine, en matière de décarbonisation.

Nous soutenons également divers fonds responsables, dont :

- Le Fonds SISA (santé / autonomie),
- Le Fonds Mutuelles impact (PME ayant une démarche à impact).

Maîtriser nos risques, les anticiper, une action continue au service de la qualité

Pour sécuriser ses activités, atteindre ses objectifs et toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, KLESIA s'appuie sur un dispositif d'identification et de gestion des risques et de conformité. Ce dispositif repose sur une cartographie des risques et des dispositifs de maîtrise des risques, ainsi que des procédures et des logiciels adaptés.



Nous plaçons la sécurisation, la continuité de nos activités et la résilience au cœur de la stratégie du Groupe KLESIA. Pour cela, nous agissons sur plusieurs axes prioritaires :

La conformité des activités du Groupe / page 138

La sensibilisation et l'entrainement / page 139

La sécurité des systèmes d'information au sein de nos métiers / page 141

Maitrise des partenaires et sous-traitants / page 142

Le risque de durabilité des activités d'assurance / page 143

Le dispositif de contrôle / page 141

La résilience opérationnelle numérique / page 146

La conformité des activités du Groupe

En matière de conformité, l'année 2023 a été marquée par le renforcement continu des dispositifs relatifs à la protection des données personnelles, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, la lutte contre la corruption, la gestion des contrats en déshérence et le respect de la directive sur la distribution d'assurances (DDA).

Ce renforcement s'est caractérisé par le déploiement de nouvelles formations (e.g. formation sur le trafic d'influence), l'accompagnement des directions du Groupe dans la mise en œuvre de leurs réglementations (e.g. nouveau dispositif de traitement des réclamations), l'enrichissement des procédures du pôle Conformité ou encore le pilotage plus fin des sous-traitants sur les dispositifs de conformité.

Un nouveau dispositif Groupe d'identification et de déploiement des nouvelles réglementations a été

mis en place sur l'ensemble des activités de KLESIA. Celui-ci permet de s'assurer que chaque évolution réglementaire ou recommandation d'organismes professionnels fait l'objet d'une analyse d'impacts, d'une analyse de risques et que son déploiement opérationnel est correctement pris en charge. Il permet également de suivre et évaluer l'avancée des projets réglementaires et d'en faire un reporting régulier à la direction du Groupe.

La sensibilisation et l'entrainement

Dans le contexte actuel, des événements d'une ampleur inattendue peuvent bouleverser du jour au lendemain une chaîne d'activité de KLESIA. KLESIA place la résilience au cœur de sa stratégie pour garantir le bon déroulé des opérations et se prépare au pire et notamment par le biais d'exercices et de maintenance opérationnelle.

En 2023, KLESIA a ainsi mené une opération de sensibilisation des acteurs internes amenés à être

mobilisés en cas de crise : un exercice de crise a été réalisé pour mettre en pratique notre modèle organisationnel pensé pour y faire face.

Des tests de résilience métier ont également été lancés : ce type de test peut être une simple revue des procédures ou un jeu de rôles entre les équipes métiers et la Direction des Risques. Un test de résilience peut aussi être mené en grandeur réelle, mais peut se limiter à la reprise d'une ressource informatique, ou à la reprise d'une activité.
Le but de ces tests est multiple :

- Vérifier que le plan de Continuité d'activité métier et les procédures de maintien en condition opérationnelle de l'activité sont complètes, à jour et réalisables ;
- S'assurer de la bonne connaissance de ce plan de continuité métier par les équipes concernées ;
- Évaluer la résistance au stress des équipes.

Ces tests donnent lieu, le cas échéant, à un plan d'action et une mise à jour de l'ensemble des procédures et documentations liées au PCA, assurant en cela un haut niveau d'exigence en matière de continuité d'activité, sachant que le plan de continuité d'activité doit être revu et mis à jour au moins une fois par an pour tenir compte de l'évolution de la technologie et des organisations.

La sécurité des systèmes d'information au sein de nos métiers

La dépendance croissante de nos modèles aux différentes technologies motive notre organisation à ancrer les principes de sécurité au cœur de nos activités. KLESIA a ainsi renforcé au cours de l'année 2023 son processus d'intégration de la sécurité dans les projets afin que des analyses de risques soient systématiquement menées en face de chaque projet interne. Des audits auprès de plusieurs prestataires critiques ont également été menés afin de veiller au respect et à l'application de nos exigences de sécurité chez nos partenaires stratégiques.

Tout au long de l'année, KLESIA a complété son corpus documentaire lié à la sécurité des systèmes d'information afin d'exprimer ses exigences et standards en faveur de la sécurité de ses systèmes d'informations pour réduire son exposition aux cybermenaces et aux actes malveillants. Notre ligne directrice a été la défense de la disponibilité, de la confidentialité et de l'intégrité des données personnelles qui sont confiées à KLESIA dans le

cadre de sa mission d'intérêt général. De surcroît, KLESIA a veillé dans une démarche d'amélioration continue à sans cesse renforcer ses actions de formation et de sensibilisation sur les risques inhérents à l'utilisation des systèmes d'information afin de développer une culture d'entreprise solide et proportionnée aux enjeux de continuité propre à notre organisation.

Maitrise des partenaires et sous-traitants

KLESIA est également attentif à la Continuité d'Activité de ses principaux partenaires.

En 2023, de nombreux travaux afférents à la maîtrise du risque de sous-traitance ont été réalisés : des questionnaires, portant sur la sécurité des systèmes d'information, la résilience opérationnelle et la continuité d'activité du sous-traitant en cas de défaillance, ont été élaborés et déployés. Ces questionnaires sont transmis automatiquement aux candidats lors d'un nouvel appel d'offres et doivent être dûment complétés lors de la réponse formulée par ces derniers.

En complément, le pilotage des sous-traitants s'est, lui aussi, renforcé en 2023, avec l'enrichissement du référentiel des sous-traitants et l'ajout de nouveaux critères portant sur la résilience opérationnelle, la sécurité des systèmes d'information, le dispositif de contrôle interne, le plan de continuité d'activité permettant ainsi une meilleure connaissance de nos sous-traitants et ainsi une meilleure maîtrise des risques liés à l'externalisation de certaines activités, notamment les activités critiques pour le Groupe KLESIA et ses entités.

Le risque de durabilité des activités d'assurance

La maîtrise du risque de durabilité étant également un enjeu majeur pour KLESIA et son développement pour les années à venir, ce risque a été intégré dans les cartographies des risques et le système de gouvernance du Groupe KLESIA ; il a également été mesuré en lien avec la réglementation solvabilité 2 et les scénarii climatiques.

Le dispositif de contrôle

Le dispositif de contrôle est un élément essentiel à l'encadrement et la maitrise de l'ensemble des risques.

Pour rappel, en 2022, KLESIA a déployé sur l'ensemble de ses entités un nouveau Système d'Information de Gestion des Risques (S.I.G.R). Cet outil répondant aux exigences réglementaires permet de suivre les risques et de piloter le dispositif de contrôle interne de KLESIA. L'outil a contribué à une amélioration significative des dispositifs de maîtrise des risques et de contrôle interne et a permis d'orienter KLESIA sur une bonne dynamique quant à la supervision des risques liés à ses activités.

Ces dispositifs évoluent avec le Groupe. Ainsi, afin qu'ils soient toujours utiles et efficaces, nous œuvrons collectivement à :

- Réévaluer les risques une fois par an
- Assurer la conformité avec les nouvelles réglementations et recommandations des organismes professionnels

- Maintenir à jour la documentation
- Suivre la bonne réalisation des contrôles
- Suivre les actions de diminution des risques
- Suivre les incidents survenus et les traiter comme source d'amélioration.

Plus particulièrement, en 2023 et afin de se protéger contre les menaces nouvelles ou persistantes, et répondre aux évolutions réglementaires, nous avons renforcé les dispositifs de contrôles continus, notamment ceux portant sur les risques cyber, de non conformité, de la qualité des données ou encore liés à la gestion des incidents.

La résilience opérationnelle numérique

Au cours de cette année, la résilience opérationnelle a également été portée par l'entrée en vigueur en janvier 2023 du règlement européen sur la résilience opérationnelle numérique (dit règlement DORA).

KLESIA a ainsi démarré des travaux de mise en conformité pour développer sa stratégie de gestion des risques liés aux technologies de l'information et de la communication, optimiser le pilotage de ses prestataires et partenaires dans un cadre qui prône la résilience au cœur de son modèle et ainsi être prêt pour sa mise en application en janvier 2025.

Ainsi, c'est dans cette dynamique que KLESIA s'est attaché en 2023 à porter ces sujets éminemment stratégiques afin de développer nos activités sur un modèle toujours plus résilient et sécurisé afin d'assurer le déroulement serein et pérenne de nos engagements auprès de nos clients.

KLÉSIA

Assureur d'intérêt général