



DOCUMENT
CONÇU POUR ÊTRE
ACCESSIBLE
AU PLUS GRAND
NOMBRE

RAPPORT DE LA COMMISSION INTÉRÊT GÉNÉRAL

2024

SOMMAIRE

KLESIA, Assureur d'intérêt général 4

Notre raison d'être 4

Nos objectifs statutaires 4

Le périmètre d'application de la démarche 5

La commission Intérêt Général 5

Rétrospective de l'année 2024 6

Entrée en vigueur de la politique Intérêt Général 6

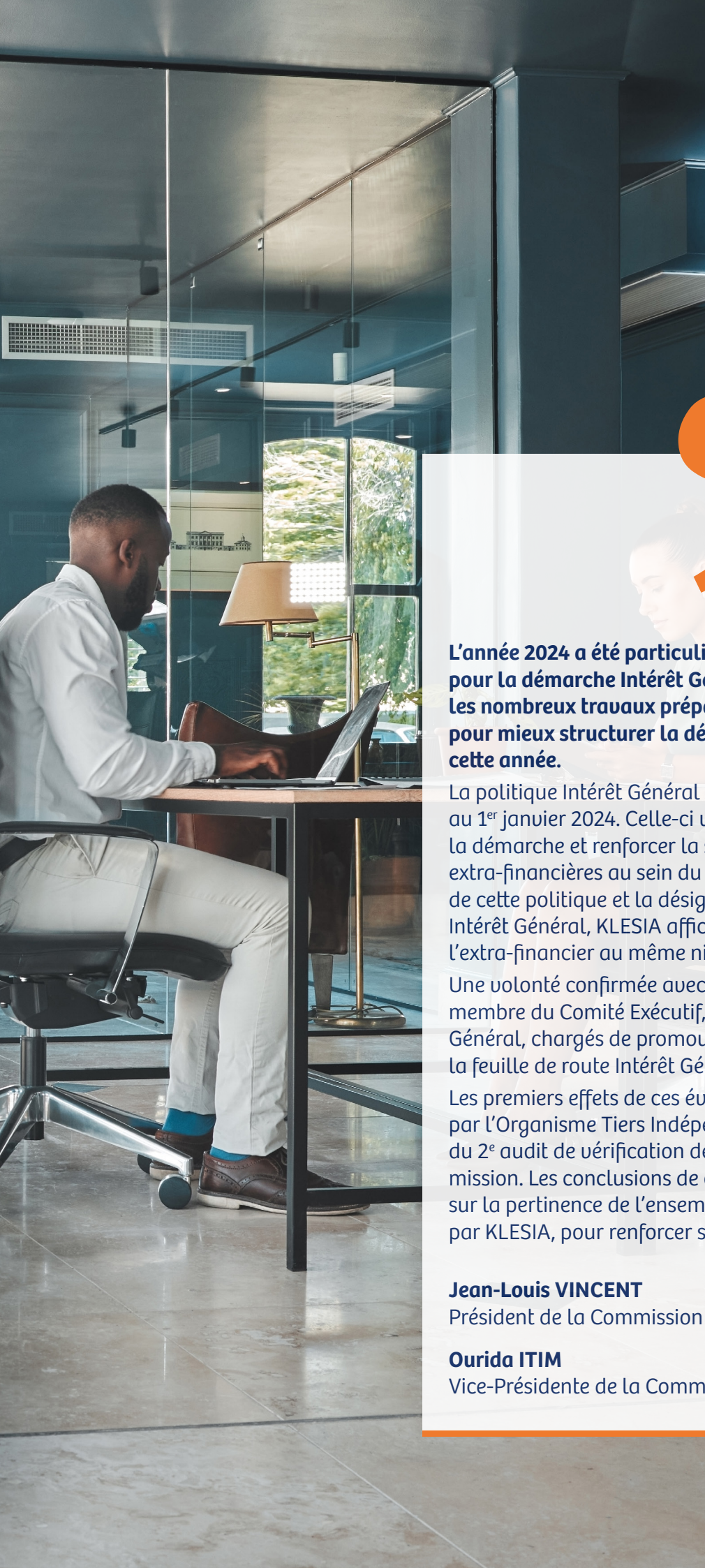
Identification de nos territoires d'engagement 6

Pilotage de l'Intérêt Général 7

2^e audit de vérification 8

Bilan des objectifs statutaires 9

Avis de la commission Intérêt Général 14



L'année 2024 a été particulièrement significative pour la démarche Intérêt Général de KLESIA. En effet, les nombreux travaux préparatoires, menés en 2023, pour mieux structurer la démarche se sont concrétisés cette année.

La politique Intérêt Général KLESIA est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2024. Celle-ci vient structurer l'ensemble de la démarche et renforcer la sécurisation des obligations extra-financières au sein du Groupe. Avec le déploiement de cette politique et la désignation d'une « Fonction Clé » Intérêt Général, KLESIA affiche sa volonté de positionner l'extra-financier au même niveau que le financier.

Une volonté confirmée avec la nomination, par chaque membre du Comité Exécutif, d'un réseau de référents Intérêt Général, chargés de promouvoir la démarche et de piloter la feuille de route Intérêt Général au sein de leur Direction.

Les premiers effets de ces évolutions ont pu être mesurés par l'Organisme Tiers Indépendant Mazars Forvis, lors du 2^e audit de vérification de la démarche d'entreprise à mission. Les conclusions de cet audit sont encourageantes sur la pertinence de l'ensemble des travaux mis en œuvre par KLESIA, pour renforcer sa démarche d'Intérêt Général.

Jean-Louis VINCENT

Président de la Commission Intérêt Général

Ourida ITIM

Vice-Présidente de la Commission Intérêt Général

I KLESIA, Assureur d'intérêt général

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 aux besoins de nos clients et à ceux de leurs proches, tout au long de la vie.

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

Convaincu 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 dans ses statuts, depuis 2019, une mission, reposant sur une raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux, et a adopté la qualité d'entreprise à mission en 2020.



NOTRE RAISON D'ÊTRE :

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



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.



LE PÉRIMÈTRE D'APPLICATION DE LA DÉMARCHE

Bien que la loi PACTE ne reconnaisse pas la qualité d'entreprise 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 ou une raison d'être dans les statuts mais qui ont pour mission l'Intérêt Général :

- ▶ KLESIA Agirc-Arrco
- ▶ CARCEPT
- ▶ SGAM KLESIA

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 Intérêt Général, et s'assure de sa cohérence avec la stratégie du Groupe.

La commission émet également des avis et recommandations sur la démarche, qui sont ensuite adressés 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 et disponibles sur [notre site internet](#).

Principaux travaux de la Commission Intérêt Général, en 2024 :

La présidence paritaire de la Commission Intérêt Général a été renouvelée en 2024 avec la désignation de Monsieur Jean-Louis Vincent, en tant que Président, et Madame Ourida Itim, en tant que Vice-Présidente.

La commission s'est tenue 2 fois en 2024 et a notamment traité les sujets suivants :

- ▶ Suivi des feuilles de route et tableaux de bord Intérêt Général,
- ▶ Restitution du 2^e audit de vérification OTI,
- ▶ Point d'actualité sur la politique d'Investissement Socialement Responsable de KLESIA,
- ▶ Point d'avancement sur la mise en conformité à la CSRD.



I Rétrospective de l'année 2024

ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE INTÉRÊT GÉNÉRAL

Depuis le 1^{er} janvier 2024, KLESIA a déployé une politique Intérêt Général, élaborée sur le principe des politiques Solvabilité 2. Cette politique est rédigée en cohérence avec la stratégie globale du Groupe et de ses entités.

Elle définit notamment le contexte réglementaire, le périmètre d'application, les acteurs de la démarche ainsi que les dispositifs de veille, de pilotage et de reporting.

Révisée annuellement, ou lorsque le contexte réglementaire le nécessite, elle est soumise à l'approbation du Directeur Général et du Conseil d'administration de l'Association Sommitale.

En cohérence avec la politique, une « fonction clé » dédiée a été identifiée pour coordonner l'ensemble de la démarche et s'assurer du respect des obligations extra-financières du Groupe. Au même titre que les fonctions clés Solvabilité 2, la fonction clé Intérêt Général rend compte à la Direction Générale, lors de réunions trimestrielles, ainsi qu'aux Conseils d'administration, via la Commission Intérêt Général.

La fonction clé Intérêt Général s'appuie sur un réseau de référents Intérêt Général, identifiés au sein de chaque direction. Ambassadeurs de la démarche, les référents s'assurent du déploiement et du suivi de la feuille de route Intérêt Général au sein de leur direction, ainsi que du respect des obligations réglementaires associées.

IDENTIFICATION DE NOS TERRITOIRES D'ENGAGEMENT

Afin de rendre plus concrets les objectifs statutaires et l'action de KLESIA et de ses collaborateurs,

4 territoires d'engagement ont été identifiés :

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

L'action de KLESIA est désormais déclinée selon ces 4 territoires d'engagement.



PILOTAGE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Le dispositif de pilotage de l'Intérêt Général a été renforcé en 2024 avec le déploiement de feuilles de route, par direction, pour décliner opérationnellement les objectifs statutaires. Chaque référent identifie, avec les contributeurs de sa direction, le plan d'actions relatif à son périmètre. Ce plan d'actions est validé avec le directeur COMEX concerné.

En parallèle, le tableau de bord Intérêt Général a été repensé pour la période 2024-2028, en cohérence avec le plan stratégique du Groupe. Afin de renforcer la sécurisation des données, et sur les recommandations de l'OTI, le tableau de bord est désormais piloté par le Contrôle de Gestion qui définit les modalités de mesure et recueille les données avec les référents Intérêt Général.

Plusieurs instances de pilotage ont également été déployées pour coordonner l'Intérêt Général à tous les niveaux :

- ▶ Un *Comité des référents* est animé a minima 3 fois par an, afin de partager sur la trajectoire du Groupe, en matière d'Intérêt Général, sur les feuilles de route et indicateurs mais également sur les projets transversaux, tels que la CSRD.
- ▶ Un *Comité de Coordination de l'Intérêt Général (CCIG)* est animé mensuellement, avec des représentants des principales directions contribuant à l'Intérêt Général, afin d'étudier les projets de soutien/partenariat en matière d'Intérêt Général. Il coordonne également la mise en œuvre des travaux sur la mesure d'impact social.
- ▶ Le *Comité des Engagements d'Intérêt Général (CEIG)* vient compléter le CCIG. Il a notamment en charge le respect de la stratégie d'Intérêt Général pour les projets de soutien/partenariat > 300 000 euros.
- ▶ La *Commission Intérêt Général* assure un suivi, a minima semestriel, de la démarche d'Intérêt Général et des feuilles de route et indicateurs associés. Elle rend un avis sur les travaux mis en place par le Groupe, au sein d'un rapport annuel qui est validé lors de l'Assemblée Générale de KLESIA.

2^E AUDIT DE 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 1^{er} audit de KLESIA s'étant déroulé en 2022, le Groupe a dû passer un nouvel audit de vérification en 2024.

Ainsi, sur le 1^{er} trimestre 2024, le cabinet Mazars Forvis est venu vérifier la cohérence de nos objectifs sociaux et environnementaux au regard de nos enjeux et de l'exécution de ces objectifs, pour les années 2022-2023.

Lors de son audit, Mazars Forvis n'a pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause la qualité de société à mission de KLESIA.

L'OTI a souligné la bonne appropriation de la mission par les équipes, notamment grâce aux travaux mis en place pour mieux structurer la politique Intérêt Général du Groupe et sa déclinaison en feuilles de route opérationnelles. Mazars Forvis a également mis en lumière l'animation autour de la démarche et la désignation de référents Intérêt Général, dont le rôle est d'assurer la promotion de la démarche et le déploiement et le suivi de la feuille de route Intérêt Général.

Quelques axes d'amélioration ont également été relevés :

- ▶ Le renforcement de la démarche numérique responsable, sur laquelle des cibles doivent être définies pour pouvoir évaluer l'adéquation entre les moyens et les niveaux d'ambition du Groupe en la matière.
- ▶ À moyen terme, les indicateurs de moyen et/ou de résultat pourraient être remplacés par des indicateurs d'impact afin de mettre en lumière les effets des actions menées sur l'écosystème du Groupe.
- ▶ Le suivi des résultats mériterait d'être davantage formalisé afin de disposer d'un historique précis et de faciliter la revue des informations.
- ▶ L'avis de la Commission Intérêt Général doit être intégré systématiquement dans le rapport de la Commission et doit faire figurer les conclusions sur l'atteinte de chacun des objectifs.

Des plans d'actions ont été mis en œuvre afin de prendre en compte ces axes d'amélioration.

À NOTER

Le prochain audit de vérification est prévu pour 2026.



BILAN DES OBJECTIFS STATUTAIRES

Le tableau de bord Intérêt Général a été actualisé pour 2024, tant sur les indicateurs suivis que sur les cibles définies.



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 : *s'assurer de l'adéquation de nos offres avec les attentes de nos clients, en collaboration avec nos parties prenantes*

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
ADP - Satisfaction vis-à-vis de l'accueil téléphonique Particuliers	4,45/5	3,6/5
ADP - Satisfaction vis-à-vis de l'accueil téléphonique Entreprises	4,27/5	3,6/5
Retraite NPS - Niveau de recommandation des futurs retraités sur les services de traitement des demandes de retraite	51	25

Objectif : *proposer une offre accessible grâce à la digitalisation*

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Nombre d'espaces clients Entreprises (gestion interne)	137 887	130 000
Nombre de sites internet en conformité avec les règles d'accessibilité (RGAA)	3	3

LES CIBLES SONT ATTEINTES SUR LES DIFFÉRENTS INDICATEURS DE L'OBJECTIF 1.

Ces bons résultats témoignent de l'engagement des collaborateurs pour améliorer le parcours et la relation clients. Des appels sortants, aux moments clés de la vie du client ou à la suite d'une réclamation, ont été mis en œuvre tant en assurance de personnes que sur la retraite, contribuant ainsi à leur satisfaction.

En termes d'accessibilité de nos sites internet, les travaux mis en œuvre par les équipes ont permis d'atteindre les taux d'accessibilité suivants :

- ▶ **84 %** pour klesia.fr
- ▶ **96 %** pour carcept-prev.fr
- ▶ **96 %** pour klesiamut.fr

En parallèle, une solution d'accessibilité de nos plateformes téléphoniques a également été déployée.



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 : promouvoir la diversité et l'égalité des chances

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Taux RQTH (travailleurs handicapés)	10,6 %	A minima ≥ 6 % ≥ moyenne nationale + 3 points
Part des plus de 50 ans dans les recrutements externes	12,6 %	≥ Signataires acte engagement + 4 points (15 % en 2024)
Taux de recrutement des alternants (CDD et CDI)	17,2 %	15 %
Indice égalité F/H	90/100	≥ 90 %

Objectif : se préoccuper du bien-être et du développement des compétences de nos collaborateurs

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Taux de salariés fiers d'exercer leur métier actuel	82 %	≥ Benchmark Grand Angle (82 % en 2024)
Taux de formation des 50 ans et plus	34 %	≥ Signataires acte engagement (28 % en 2024)
Parrainage des nouveaux entrants en CDI	100 %	75 %
Part des salariés engagés volontairement dans une action portée par KLESIA (actions régions + courses + triplète rose)	15,8 %	8 %

Objectif : 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

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
% d'entreprises qui connaissent les programmes de prévention	35 %	35 %
% de participants déclarant une amélioration de leur bien être grâce aux coachings Santé - Branches HCR et Transport	73,4 %	> 73 %

Objectif : agir en faveur des personnes en situation de fragilité

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Appels sortants pour la mise en place d'une réversion	73,5 %	60 %

GLOBALEMENT, LES RÉSULTATS DÉPASSENT LES OBJECTIFS FIXÉS POUR 2024

Seul un indicateur n'atteint pas sa cible : « Part des plus de 50 ans dans les recrutements externes ».

La cible des recrutements des plus de 50 ans est fixée en fonction du taux moyen obtenu par les signataires de la charte d'engagement. Par ailleurs, en 2024 , les besoins de recrutement chez KLESIA ont principalement porté sur des profils "juniors". Une surveillance va être mise en place pour s'assurer du respect de la cible, dans les années à venir.

Nos actions en matière de promotion de la diversité et d'égalité des chances se sont poursuivies en 2024. Des actions de sensibilisation autour du handicap et des seniors en entreprises ont lieu, sous formes de webinaires, animations et campagne d'affichage dans nos locaux.

Par ailleurs, convaincus dès 2021, avec l'ouverture d'un 1^{er} café dans les locaux de notre siège social, nous avons poursuivi l'aventure aux côtés de Café Joyeux en ouvrant un 2^{ème} Café Joyeux Inside sur notre site de Montreuil.

Les collaborateurs de KLESIA se sont également investis aux côtés de Manon Genest, athlète handisport médaillée de bronze lors des jeux paralympiques de Paris 2024, dans la catégorie T37, au saut en longueur. Des "olympiades" internes, des moments d'échange avec les collaborateurs et la réalisation d'un biopic sur son parcours, pour le Festival Regards Croisés, ont ainsi été réalisés.



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

Objectif : avoir des pratiques responsables auprès de nos prestataires et fournisseurs

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Délai de paiement des fournisseurs	44	≥ 50 j

Objectif : travailler à la cohérence de nos objectifs sociaux et environnementaux avec ceux de nos prestataires et fournisseurs

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Part des appels d'offres avec un critère RSE > = 10 %	99,9 %	≥ 98 %
Notation moyenne RSE des principaux fournisseurs (> 500 K€)	68/100	> 64/100

NOTRE ACTION QUOTIDIENNE A PERMIS DE MAINTENIR LES INDICATEURS DE L'OBJECTIF 3 DANS LA CIBLE

Nous poursuivons cette démarche et promouvons nos engagements auprès de nos fournisseurs pour les inciter à améliorer leurs propres pratiques.



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

Objectif : développer nos activités et nos investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Evaluation ESG (Vigeo)	64	> 60/100
Intensité carbone des investissements	48 (vs 95 eurostoxx)	Inférieure à celle de l'Eurostoxx

LES INDICATEURS DE L'OBJECTIF 4 SONT DANS LEUR CIBLE

KLESIA gère un portefeuille de 8 milliards d'actifs.

Notre politique d'investissement s'appuie sur des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), définis au sein d'une charte dédiée. Plusieurs dispositifs complémentaires viennent s'ajouter :

- ▶ utilisation de filtres (exclusion, best-in-class, notation extra-financière...) dans la sélection des investissements ;
- ▶ stratégie de décarbonation ;
- ▶ notation extra-financière et évaluation carbone des portefeuilles d'actifs ;
- ▶ soutien à des fonds labellisés et responsables.

Nos actifs sont évalués selon des critères ESG, par VIGEO, et ce depuis 2013. Notre note ESG se situe dans la zone « avancée » (> 60/100) depuis 2019.



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

Objectif : mesurer et réduire notre empreinte carbone

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Empreinte carbone (SCOPE 1 et 2) par ETP	0,36 tCO ₂ e / ETP	< 5 tCO ₂ e / ETP
Part des véhicules à faible et très faible émission	90 %	≥ 90 %

Objectif : diminuer nos consommations de ressources ainsi que notre production de déchets

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
Réduction des consommations d'énergie	- 3 %	- 3 % / 2023
Consommation de papier	- 14 %	- 5 % / 2023

Objectif : limiter notre empreinte numérique

Cible	Résultat 2024	Objectif 2024
% de collaborateurs formés aux éco-gestes numériques	≥ 30 %	35 %
Baisse du stockage de données liée aux opérations de rationalisation (en Tera octet)	- 100 To	- 108 To
Âge moyen des PC renouvelés (en mois)	48 mois	55,6 mois

LES INDICATEURS DE L'OBJECTIF 5 SONT DANS LEUR CIBLE

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

- ▶ une démarche HQE Exploitation et BREEAM IN USE au sein de notre siège social, qui nous permet d'agir sur nos consommations d'eau et d'énergie ;
- ▶ une politique de remplacement des véhicules thermiques par des modèles à faible ou très faible émission ;
- ▶ le renforcement du tri sélectif avec la mise en place de nouvelles filières de tri, telles que les biodéchets et les essuie-mains ;
- ▶ la généralisation sur l'ensemble de nos sites du dispositif d'impression par badge, qui automatise les impressions noir et blanc et recto / verso et évite les impressions orphelines.

En parallèle, nous agissons aussi sur notre empreinte numérique en sensibilisant les collaborateurs aux éco-gestes numériques, en conservant notre matériel le plus longtemps possible et en rationalisant nos espaces de stockage pour réduire les volumes de données stockées.

Avis de la **commission intérêt général**

Avec la mise en œuvre d'une politique dédiée et la désignation d'une fonction clé Intérêt Général, le Groupe confirme qu'au sein de sa stratégie, l'extra-financier se situe au même niveau que le financier.

Les nombreux travaux mis en œuvre par KLESIA, en 2024, ont permis de mieux structurer la démarche d'Intérêt Général et d'améliorer son appropriation par les équipes. Celle-ci est désormais connue et reconnue en interne et en externe et les bons résultats des indicateurs viennent confirmer la pertinence des actions mises en œuvre en 2024.

Ces résultats positifs ont également été confirmés par le 2^e audit de vérification, mené par Mazars Forvis, début 2024.

Enfin, avec l'arrivée prochaine de la CSRD, il faudra être vigilant à ne pas démultiplier les informations à reporter et s'assurer de la complémentarité des deux démarches, afin de ne pas perdre le côté volontaire et valorisant de la démarche d'entreprise à mission.







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