

Rapport d'activité
2024

4

Mot des Présidents

5

Mot du Directeur Général

6

2024, nos événements en 4 temps

8

Chiffres clés

10

Alliance et partenariat,
se développer pour anticiper

14

Des résultats solides pour construire
la protection sociale de demain

26

Accompagner nos collaborateurs,
favoriser leur engagement

34

L'Intérêt Général, l'ADN de KLESIA,
une motivation pour tous

40

Risques et conformité

46

Nos résultats



Sommaire





**Michel Seyt
et Jacques Techer**
Présidence paritaire KLESIA



Mot des Présidents

L'année 2024 a conclu notre plan stratégique Ambition 2024 entamé il y a 3 ans : nous pouvons nous féliciter d'avoir atteint l'ensemble de nos objectifs qui étaient ambitieux tant dans le domaine de la retraite complémentaire que dans notre rôle d'assureur de personnes ; cela malgré un contexte difficile cumulant un environnement incertain et une réglementation toujours plus exigeante.

Notre Groupe a su y faire face en poursuivant ses efforts d'adaptation et de transformation et a mené à bien sa mission d'Assureur d'Intérêt Général au bénéfice de ses clients.

Nous avons ainsi finalisé la première étape quinquennale de notre Alliance KLESIA GENERALI (AKG) qui est un indéniable succès commercial et qui nous positionne de manière pérenne dans le Top 5 des assureurs tant en prévoyance qu'en santé collective.

Nous passons désormais à l'acte 2, qui nous emmènera jusqu'en 2029 avec notamment la création d'une structure commune de moyens AKG qui nous permettra de simplifier les process de nos équipes opérationnelles.

En 2024, nous avons également poursuivi le projet de partenariat avec l'AGPM qui s'est conclu par l'approbation de l'ACPR, le 19 décembre 2024, de la constitution de notre Sgam (Société de gestion d'assurance mutuelle) commune AGPM-KLESIA.

Cette maison commune a de fortes ambitions qui se sont traduites par la co-construction du plan stratégique Ambition 28 AGPM-KLESIA voté à l'unanimité par les deux Sgam en septembre dernier. Il a pour objectif de consolider notre pérennité et d'offrir de nouveaux débouchés aux deux groupes.

La liste des succès est longue, et vous en trouverez l'illustration dans ce rapport d'activité.

Grâce à l'implication des collaborateurs du Groupe, nous réussissons à relever les défis qui n'ont qu'un seul but depuis la création de KLESIA, il y a 13 ans : Rester maître de notre destin dans le temps, en créant plus de valeurs économiques pour créer toujours plus de valeurs sociales. ■



*Le plan stratégique Ambition 2024
nous a permis d'atteindre
les objectifs ambitieux que
nous nous étions fixés.*

Christian Schmidt de La Brélie
Directeur Général KLESIA



Mot du Directeur Général

Au cours de l'année passée, KLESIA a su démontrer sa performance pour toujours mieux accompagner et servir ses clients, qu'il s'agisse des entreprises, des particuliers ou de ses partenaires. Les travaux menés dans le cadre de notre plan stratégique Ambition 2024 nous ont en effet permis d'atteindre les objectifs ambitieux que nous nous étions fixés pour répondre à leurs attentes.

En Retraite, KLESIA reste un Groupe de Protection Sociale de référence qui affiche une nouvelle fois des résultats en ligne avec les objectifs de notre fédération Agirc-Arrco. Le renforcement de la relation et de la satisfaction clients sont toujours au cœur des missions de nos conseillers retraite. Nous devons maintenir notre excellence sur ce métier dans un environnement économique et démographique complexe toujours au service de nos entreprises, actifs et retraités.

Notre positionnement sur le marché de la prévoyance et de la santé est encore cette année conforté. Le partenariat mis en place il y a 5 ans, nouant une alliance entre KLESIA et GENERALI,

a en effet contribué à ce succès et nous positionne dans le Top 5 des assureurs de personnes de manière pérenne.

Enfin, restant maître de notre destin dans le temps, nous avons consolidé notre partenariat avec le Groupe AGPM. L'un des objectifs communs que nous nous sommes fixés est de poursuivre nos développements affinitaires tout en offrant de nouveaux débouchés aux deux institutions, en termes de clientèle ainsi qu'en matière de produits et services. Des synergies se mettent déjà en place et vont continuer de se développer.

Nous pouvons également être fiers des travaux menés dans le cadre de notre démarche d'Intérêt Général, entamée depuis plusieurs années, et rendue notamment possible grâce à l'engagement des collaborateurs du Groupe. Que ce soit sur des projets sur le bien vieillir ou le handicap, leurs contribution et implication en lien avec nos territoires d'engagement, nous permettent de conforter notre positionnement parmi les leaders des Groupes de Protection Sociale. ■

2024

- Notre label Diversité a été renouvelé.
- Des olympiades internes aux côtés de Manon Genest, handi-athlète que nous soutenons depuis 2019, ont réuni 80 collaborateurs venus s'affronter au relais 200 m et au saut en longueur.
- Le programme de prévention des salariés non-cadre du transport « Transportez-Vous Bien » était sur les ondes avec des spots diffusés aux heures de grande écoute sur des radios nationales majeures.
- Santé connectée : KLESIA et Withings deviennent partenaires pour innover dans l'amélioration du suivi santé des salariés du Transport routier.
- La branche Interim renouvelle notre recommandation au 1^{er} janvier 2024.



■ La France et les collaborateurs du Groupe ont vibré lors des jeux paralympiques de Paris 2024 qui ont consacré Manon Genest, handi-athlète qui a remporté la médaille de bronze en saut en longueur dans sa catégorie T37 avec un saut de 4,59 mètres.

■ Carcept Prev - Groupe KLESIA, marque dédiée au transport, était présente au Mans pour les 24 Heures Camions et y a remis le Trophée des champions, challenge organisé pour récompenser les meilleurs conducteurs de poids lourds vainqueurs des éditions précédentes du Trophée des routiers.

Nos événements en 4 temps



■ Depuis plusieurs années, KLESIA participe à Octobre Rose en organisant des collectes sur tous ses sites grâce à des animations dédiées (tombolas, cafés solidaires, jeux...).

■ Lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, des animations de sensibilisation et un webinar ont été proposés à l'ensemble des salariés du Groupe. 34 Duodays ont par ailleurs permis la rencontre d'une personne en situation de handicap avec des managers et salariés des différentes directions de KLESIA.

■ Carcept Prev - Groupe KLESIA, aux côtés de Malakoff-Humanis, MGC et AESIO, a remporté l'appel d'offres couvrant la Protection Sociale Complémentaire pour cinq sociétés du groupe SNCF, du GIE Optim'Services et des filiales Voyageurs et Fret du groupe SNCF à effet du 1^{er} mai 2025.

■ Le partenariat stratégique entre le Groupe AGPM et le Groupe KLESIA, qui avait démarré en septembre 2022, a franchi une dernière étape avec l'approbation par l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution), le 19 décembre 2024, du projet de constitution de la Société de groupe d'Assurance Mutuelle (Sgam) commune AGPM-KLESIA.

■ Lors de la 14^e édition des Argus de l'innovation mutualiste et paritaire en décembre 2024, Carcept Prev - Groupe KLESIA a reçu l'Argus d'or dans la catégorie Prévention et bien vieillir pour Remedee Labs, solution non médicamenteuse, qui améliore le quotidien des personnes souffrant de douleurs chroniques.

■ Le 2^e Café joyeux Inside KLESIA a été inauguré sur le site de Montreuil pour le plus grand plaisir des salariés qui en bénéficient désormais.

■ Cet hiver, comme tous les 18 mois, KLESIA a réalisé Grand Angle, enquête interne sur la satisfaction des salariés.

■ Réinternalisation de la gestion des contrats Prévoyance de la branche Hôtels, Cafés, Restaurants.

■ Renouvellement de notre labellisation et désignation comme apériteur pour la branche du Commerce de détail non alimentaire.



Nos chiffres *clés*



15,2

milliards d'euros de chiffre d'affaires

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

34,3

millions d'euros en actions sociales

300 000

entreprises clientes



KLESIA Mutualité

361 millions de chiffre d'affaires

720 000

personnes protégées



Assurance de personnes

2,8 milliards d'euros de chiffre d'affaires
en assurance de personnes

4,7 millions de personnes couvertes
en assurance de personnes

175 % de ratio de solvabilité



Retraite complémentaire

12 milliards d'euros de cotisations
complémentaires Agirc-Arrco

2,1 millions de retraités



La force d'un collectif

2900 collaborateurs
au service des clients du Groupe

10,6 % en situation de handicap





Alliance et partenariat,
se développer pour anticiper

AGPM-KLESIA : une histoire qui se construit

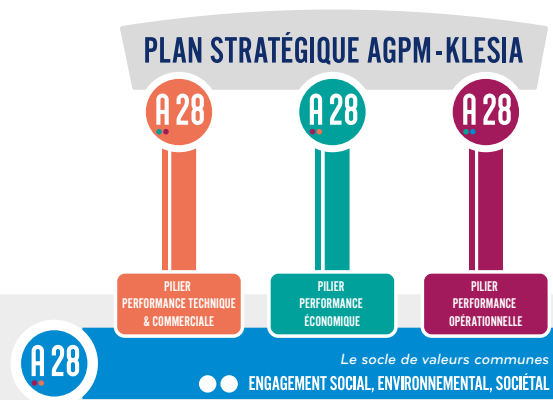
En fin d'année 2024, l'ACPR a validé la constitution de la Sgam AGPM – KLESIA. Cette étape importante est l'aboutissement naturel d'une histoire commune fondée sur un même objectif : rester maître de son destin dans le temps. L'AGPM et KLESIA souhaitent, par ce partenariat, consolider la pérennité des deux groupes, en améliorant la résistance du nouvel ensemble en cas de chocs par une plus grande surface financière et une meilleure diversification des activités. Les deux groupes ambitionnent de poursuivre leurs développements affinitaires respectifs tout en bénéficiant de nouveaux débouchés, en termes de clientèle et de produits / services. Ce partenariat, en favorisant les synergies opérationnelles, permettra tant à l'AGPM qu'à KLESIA de relever les défis d'un environnement de plus en plus risqué et régulé.

Le plan stratégique commun Ambition 28 a ainsi été co-construit par les Comités exécutifs des deux entités tout au long de l'année 2024.

« Ambition 28 » article 3 piliers, qui reposent sur un socle de valeurs communes.

Ambition 28 se décline en **18 chantiers prioritaires** qui vont impliquer tout au long du plan, les différentes directions du Groupe.

AMBITION 28
PLAN STRATÉGIQUE AGPM-KLESIA



Ce plan stratégique permettra à l'AGPM et à KLESIA de faire face à un environnement toujours incertain, qu'il s'agisse des cyberattaques, des dérèglements climatiques, de l'environnement économique, des changements réglementaires, sociétaux ou encore concurrentiels.



**AGPM-KLESIA
des valeurs communes
déjà en mouvement**

AGPM Vie et KLESIA Mut se sont associés pour créer le **fond de dotation Joseph Kessel**, qui soutient notamment le collectif intergénérationnel de reporters de guerre Frog of war, présidé par le reporter de guerre Didier François. L'objectif est de réduire les risques professionnels liés à la couverture des conflits par les reporters de guerre en finançant leur formation, en les aidant à acquérir du matériel de protection individuel et de communication sécurisée et des assurances.

Dans le cadre de la **mise en œuvre de la CSRD**, l'AGPM et KLESIA ont initié des travaux communs (calendrier, choix d'un prestataire et cahier des charges) afin d'harmoniser les pratiques.



Zoom sur les événements marquants de l'Alliance KLESIA-GENERALI

En l'espace de 5 ans, l'Alliance KLESIA-GENERALI est devenue un acteur incontournable du marché tout en poursuivant un développement rentable rendu possible notamment par la poursuite d'une politique de souscription responsable.

L'Alliance souhaite accentuer cette dynamique, initiée en 2019, et inscrire le partenariat dans la durée avec, en 2025, la création d'une structure commune qui permettra de simplifier les process pour gagner toujours plus en performance.

A photograph of a child's hand holding a small white flower. The child is wearing a grey long-sleeved shirt. The background is a soft-focus scene of cherry blossom branches with white flowers and green leaves. A dark brown semi-transparent banner is at the bottom, containing white text.

***Des résultats solides pour
la protection sociale***



construire
de demain



Notre cœur de métier : la retraite

Des indicateurs au vert et des clients satisfaits

En retraite, nous répondons pleinement aux engagements de qualité qui nous lient à l'Agirc-Arrco dans le cadre des contrats d'objectifs et de moyens avec la totalité de nos objectifs au vert et le respect de la trajectoire budgétaire fixée.

TAUX DE RECOMMANDATION (OU NPS) > À 50

Nos équipes interviennent au quotidien en gérant les cotisations, les carrières pendant la période salariée, en accompagnant le passage à la retraite, en calculant et versant la pension de retraite et enfin en suivant les changements familiaux, bancaires... durant toute la retraite. Entreprises, actifs, retraités nous sollicitent par différents canaux : appels ; courriels, courriers ou en rendez-vous physiques en Agences Conseil Retraite (ACR) et expriment leur satisfaction en nous recommandant à leur entourage (Net promoter score Entreprises : 40 ; Particuliers : 54).



Des experts proactifs et proches de nos clients

DES CLIENTS SATISFAITS À 84 %

Nos conseillers Entreprises et Contentieux gèrent les DSN (Déclaration sociale nominative) et le recouvrement. Ils suivent les appels des entreprises de bout en bout, évolution appréciée par nos clients avec un Customer Satisfaction (CSAT) élevé et Net promoter score (NPS ou taux de recommandation) à 40.

PRÈS DE 173 000 PERSONNES APPELÉES EN 2024

Nos conseillers Retraite, experts en proximité, poursuivent et intensifient les appels sortants à destination des clients particuliers (actifs, futurs retraités et bénéficiaires de réversions) à des moments clés de leur vie pour assurer un traitement rapide et efficace.

100 % DES CONSEILLERS RETRAITE FORMÉS

Tous nos conseillers sont formés à la relation clients et sur les nouveaux outils de gestion de la retraite complémentaire, destinés à optimiser les traitements pour *in fine* répondre plus rapidement et efficacement à nos clients.

Des formats différents pour informer et aider nos clients en retraite

7 FILMS RETRAITE

Comprendre la retraite en 3 minutes chrono ? Défi relevé dans cette série de films sur les grandes thématiques de la retraite.

À découvrir sur notre [chaîne Youtube](#)



5 TUTOS ANIMÉS POUR LES DÉCLARATIONS DES ENTREPRISES

Afin d'accompagner nos entreprises clientes dans la compréhension et le bon paramétrage de leur DSN de retraite complémentaire, la Direction des Opérations Retraite a lancé un nouveau format court et ludique sur les bonnes pratiques à adopter.

À découvrir sur notre [chaîne Youtube](#)



38 WEBINAIRES

Ces webinaires ont été proposés à nos entreprises clientes (TPE et PME) sur des thèmes tels que la retraite progressive, le cumul emploi retraite, la retraite en France, dans des formats adaptés et avec des intervenants experts. Ces webinaires seront reconduits en 2025.

À découvrir sur klesia.fr





19,3 millions d'euros versés en Action sociale retraite

Notre engagement : une Action sociale en soutien aux plus fragiles

Répondre aux besoins de chacun

Notre Action sociale propose des actions en phase avec les besoins des bénéficiaires et portées notamment par des versements de plus de 4,4 millions d'euros d'aides individuelles ; de 12,7 millions d'aides collectives et 2,1 millions d'aides mutualisées en Action sociale retraite.

Les aides individuelles et collectives répondent aux orientations prioritaires définies par l'Agirc-Arrco :

- Agir pour vivre sereinement la retraite et accompagner l'avancée en âge ;
- Accompagner les aidants et les personnes en situation de fragilité.

Ainsi, les aides portent sur l'adaptation du logement, les habitats alternatifs, l'autonomie, la prévention et l'aide en cas de difficultés financières.

Pour proposer un soutien adapté aux familles exposées à la double problématique de la monoparentalité associée à la charge éducative d'un enfant en situation de handicap, KLESIA a initié en 2023 une aide aux familles monoparentales. Cette aide a été renouvelée en 2024.

**50 000
appels**



Une plateforme téléphonique nationale

La plateforme Eco gestion, dédiée à l'Action sociale, traite chaque année près de 50 000 appels. Les équipes sont également proactives en contactant des futurs retraités fragilisés et les personnes endeuillées pour leur proposer écoute, conseil et orientation vers un service adapté.



7 parcours d'accompagnement

Afin de proposer à chacun une offre d'accompagnement adaptée à son besoin, KLESIA a mis en place des parcours clients déclinés pour nos clients entreprises, salariés ou retraités :

- 1 Écoute Conseil Orientation
- 2 Vivre ma vie d'aidant
- 3 Vivre ensemble le handicap
- 4 Vivre un quotidien plus serein
- 5 Vivre sa carrière
- 6 Prévenir pour mieux vivre
- 7 Vivre un deuil

À découvrir sur klesia.fr



Des actions dédiées pour accompagner les salariés de nos entreprises clientes

700 ACTIONS RÉALISÉES EN 2024
UNE RECOMMANDATION (NPS) SUPÉRIEURE À 70

Nos entreprises clientes recommandent nos interventions : lors des rendez-vous retraite ou à l'occasion d'actions dédiées telles que le serious game « Drive Game » sur la sécurité routière, la mise en situation autour des gestes qui sauvent ou des actions de sensibilisation au handicap.

De plus, KLESIA s'est engagé dans la promotion du label et l'accompagnement des entreprises qui souhaitent obtenir le Label ESA Cap'Handéo Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants.

70 entreprises ont été labellisées depuis le lancement du label en 2019, dont 44 en 2024.



**Cérémonie de remise du Label
en présence de Sophie Cluzel
le 1^{er} octobre 2024.**





Notre engagement : une Action sociale en soutien aux plus fragiles

Des partenariats nationaux et territoriaux qui font sens

LE GROUPE SOS AVEC « 1 000 CAFÉS »

KLESIA et le Groupe SOS se sont engagés depuis 2023 dans le programme « 1 000 cafés » pour agir contre l'isolement des personnes âgées et favoriser le bien vieillir, au cœur des villages. Ce partenariat concerne le développement de 10 cafés du réseau Auvergne-Rhône-Alpes et propose deux volets : tout au long de l'année, des animations variées et adaptées aux seniors, ouvertes à tous, pour favoriser le lien social et les rencontres intergénérationnelles. Le second volet offre, tous les mois, des repas solidaires aux personnes âgées isolées à partager au café, dans les écoles ou chez elles. De plus, en 2024, l'Action sociale KLESIA a également déployé une sensibilisation aux gestes qui sauvent avec SALVUM auprès des retraités de communes rurales. Cette action s'inscrit dans une dynamique de proximité et de solidarité. Fort de ce succès en présentiel dans les villages, un webinaire de fin d'année a également été proposé. Cette double initiative a touché près de 1 300 retraités.

L'IA AU SERVICE DU BIEN VIEILLIR

Lancement d'un partenariat avec le groupe associatif INCO pour identifier des structures ayant un prototype sur le Bien Vieillir intégrant de l'Intelligence Artificielle.

Ce projet va permettre d'identifier, via un incubateur et un appel à projets, 10 structures qui seront accompagnées pendant 9 mois par des salariés de la Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information KLESIA dans le cadre de notre programme de mécénat de compétences. (cf. page 38)

DES ATELIERS « DE LA SANTÉ CONNECTÉE AUX NOUVELLES ARNAQUES EN LIGNE », POUR NOS RETRAITÉS AVEC CLIC&MOI

CLIC&MOI accompagne les seniors sur les derniers fondamentaux du numérique (sécurité, santé en ligne, communication, etc.) et la maîtrise de l'espace en ligne grâce à des ateliers 100 % adaptés. Ces ateliers vont plus loin que la formation car ils ont un réel impact dans le quotidien des seniors, en rendant l'utilisation du numérique accessible. Ils sont menés par des étudiants qualifiés, formés et rémunérés et permettent de créer un lien intergénérationnel.



**En 2024,
1 000 cafés et KLESIA ont proposé des
actions à près de 1 300 retraités.**

LE PRIX KLESIA « S'ENGAGER POUR L'INTÉRÊT GÉNÉRAL »

Cette année encore, le Prix KLESIA « S'engager pour l'Intérêt Général » a récompensé des associations sur le thème « Agir en faveur des seniors ». Le jury a sélectionné Ville à joie, qui amène du service et du lien social sur les places des villages. Le coup de cœur des internautes a été décerné à Globe Conteur et son projet Le Collecton, qui rapproche les générations via la transmission d'histoires de vie.



Notre présidence paritaire - Michel Seyt à droite et Jacques Techer à gauche - ont remis le prix KLESIA "s'engager pour l'Intérêt Général" à Ville à Joie et Globe Conteur

AU SERVICE DU COLLECTIF PARTOUT SUR LE TERRITOIRE

Au-delà du paiement des pensions, les caisses de retraite Agirc-Arrco proposent des services d'accompagnement. L'Action sociale territoriale organise des manifestations à destination des retraités et des actifs sur les thèmes de la prévention et de l'aide aux aidants en coordination avec des partenaires internes et externes. L'objectif est de proposer au plus grand nombre des services communs et homogènes. Un pilotage régional structure cette offre. Dans ce cadre, les équipes animent des instances territoriales, collaborent avec des partenaires régionaux pour offrir des propositions au plus près des besoins.

LA POLITIQUE HABITAT : KLESIA SE POSITIONNE SUR 42 DOSSIERS HABITATS POUR 4,7 MILLIONS D'EUROS

KLESIA est l'institution référente en matière de Politique Habitat Agirc-Arrco. À ce titre, elle anime les différentes instances et assure le suivi des projets de construction ou rénovation de lieux de vie soutenus. Une attention particulière a été portée, en 2024, aux solutions de répit.



*Près de 2 millions
d'utilisateurs uniques
sur 2024*

MA BOUSSOLE AIDANTS

KLESIA est également pilote - pour le compte de l'Agirc-Arrco - de Ma Boussole Aidants, plateforme d'information et de contacts géolocalisés à destination des aidants. 79 % des répondants à l'enquête réalisée pour mesurer l'impact social de la plateforme expriment un impact positif sur leur situation d'aidant. Découvrez la plateforme en ligne : maboussoleaidants.fr



Notre raison d'être : accompagner nos clients en santé et prévoyance

Une efficacité inégalée pour répondre rapidement aux besoins de nos clients en assurance



Taux de prise d'appel > à 85 %

60 000 appels sortants

Délai de traitement "Prestations santé" < à 5 jours

Grâce à une organisation optimisée, nous accompagnons nos clients et augmentons leur satisfaction. Nous veillons – à toutes les étapes – à sécuriser nos opérations de gestion et à assurer la conformité de nos process au regard des évolutions réglementaires. Nos espaces clients et les parcours sur nos sites sont ajustés en fonction des résultats des enquêtes de satisfaction menées au fil des mois.

Nous nous assurons de la qualité de nos services mais aussi de ceux fournis par nos délégataires de gestion via des audits réguliers et par la formalisation de nos engagements réciproques. Nous nous challengeons sans cesse afin de garantir à nos clients une qualité de service optimum.

Une relation digitale et des services innovants qui nous installent comme partenaire de vie de nos clients

Avec nos parcours clients repensés, nous veillons à faciliter l'accès aux informations et à nos offres sur nos sites et dans les espaces clients dédiés pour les Entreprises et Particuliers. Ces espaces sont de plus en plus plébiscités comme le prouve le doublement des inscriptions sur 2024. Ils s'étoffent de nouveaux services chaque année avec, par exemple, la désignation de bénéficiaires en ligne. Notre objectif ? La satisfaction de nos clients qui est au rendez-vous avec un score de recommandation (Net promoteur score-NPS) en hausse de 27 points.

En 2024, 120 000 espaces clients Entreprises et 660 000 espaces clients Particuliers ont été créés.

Ma santé KLESIA Mut' : 100 % digitale

En 2024, nous avons lancé pour nos clients retraités, ou non couverts par un contrat d'entreprises, une offre 100 % digitale : Ma santé KLESIA Mut'. Accessible sans questionnaire médical, cette dernière offre la souplesse d'une gestion en ligne couplée à la garantie de la qualité de service KLESIA Mut'. Dotée d'une assistance sur mesure et de solutions bien-être (applications de santé connectée, de méditation...), elle se décline en quatre formules progressives et conformes au 100 % santé. Ma santé KLESIA Mut' ouvre l'accès à 6 packs de services d'assistance adaptés aux besoins des adhérents et disponibles 24h/24 et 7j/7 : Écoute, conseil & orientation ; Accompagnement psycho-social ; Hospitalisation – Immobilisation – Maternité ; Maladies redoutées ; Aidants et Décès.

Pour les personnes éloignées du numérique, une offre santé « classique » est aussi accessible dans les mêmes conditions.

Des contrats collectifs dotés de services innovants

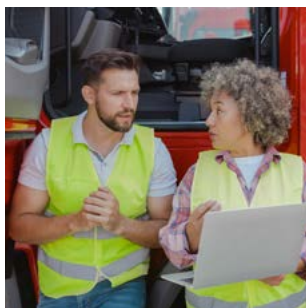
Pour nos contrats collectifs, relevant de nos secteurs affinitaires, notre plateforme web d'accès aux services inclus dans les contrats Santé ou liés au Haut degré de solidarité de branche a été mise en service pour les contrats collectifs contractés dans le cadre des offres de l'Alliance KLESIA GENERALI.



Une année commerciale intense

L'Alliance KLESIA GENERALI a "surperformé" en 2024 et a confirmé la vitalité du partenariat entre nos deux entités. L'année 2024 se distingue par une production nouvelle exceptionnelle dépassant largement l'objectif initial. Cette réussite souligne le dynamisme commercial de nos deux réseaux, consolidant ainsi la position sur le podium de l'Alliance KLESIA GENERALI sur le marché de l'assurance prévoyance/santé collective.

Les objectifs de croissance pour 2025 maintiendront cette ambition, avec un accent particulier sur les grandes entreprises ainsi que dans le cadre de notre réponse à l'appel d'offres de la Protection Sociale Complémentaire (PSC) qui vise à renforcer la couverture complémentaire des fonctionnaires en offrant une meilleure prise en charge des frais de santé non couverts par la Sécurité sociale. Des actions spécifiques seront réalisées pour poursuivre le développement auprès des moyennes et grandes entreprises en collaboration avec les partenaires courtiers et d'autres directions de l'Alliance KLESIA GENERALI.



Aux côtés des professionnels, à l'écoute de leurs attentes

KLESIA aux côtés des entreprises et des salariés touchés par les intempéries

Les salariés de la branche Hôtels-Cafés-Restaurants (HCR), couverts en complémentaire santé et prévoyance par KLESIA et Malakoff Humanis - et placés en chômage partiel ou obligés de se reloger du fait des dégâts occasionnés par les tempêtes Kirk et Leslie - ont pu percevoir une aide solidaire de 1 000 € par salarié, complétée de 500 € par enfant à charge afin de faire face aux premières urgences.

Les salariés des branches du Transport Routier (Marchandises, Voyageurs, Sanitaires) et du Transport Urbain impactés par les tempêtes Kirk et Leslie ont bénéficié d'un soutien sous la forme d'aide financière et d'accompagnement psychologique grâce à l'activation des dispositifs de solidarité du programme « Transportez-Vous-Bien » proposé par Carcept Prev - Groupe KLESIA.

Ils nous font aussi confiance pour leur protection sociale

TRANSPORT ET LOGISTIQUE

KLESIA remporte l'appel d'offres pour la santé et la prévoyance de la SNCF : 150 000 agents de la SNCF sont assurés depuis le 1^{er} janvier 2025 par le groupement composé de Malakoff Humanis, Carcept Prev - Groupe KLESIA et la Mutuelle Générale des Cheminots (MGC) réassuré par Aesio Mutuelle.

COMMERCE DE DÉTAIL NON ALIMENTAIRE

KLESIA est désigné comme apériteur avec le renouvellement de notre labellisation au 1^{er} janvier 2025.

PERSONNEL CIVIL DU MINISTÈRE DES ARMÉES

KLESIA avec AGPM Vie et Harmonie Mutuelle (Groupe VYV) ont été renouvelés pour assurer la santé des personnels civils de la défense.

INTERIM

La branche nous recommande à nouveau en prévoyance depuis le 1^{er} janvier 2024.





Des programmes de prévention au plus près des besoins des secteurs d'activités

TRANSPORT : LE PROGRAMME TRANSPORTEZ-VOUS BIEN

Ce programme de prévention est destiné aux salariés non-cadres du Transport. Il leur permet de réaliser des actions de prévention pour prendre soin de leur santé grâce à une prise en charge à 100 % (via leur contrat de prévoyance, dans le cadre des obligations de leur convention collective).

4 nouveaux services

En 2024, quatre nouveaux services sont venus étoffer le programme « Transportez-Vous Bien » afin de faire face aux arrêts longue durée et aux risques de désinsertion professionnelle :

- Un service dédié aux personnes atteintes de maladies chroniques et à leurs aidants familiaux sur plus de 110 pathologies (diabète, asthme, migraine, arthrose, lombalgie, eczéma...), en s'appuyant sur Mapatho, référencée dans Mon Espace Santé.
- Un accompagnement non médicamenteux des douleurs chroniques grâce à un bracelet connecté stimulateur d'endorphines – antidouleurs naturels de l'organisme – et des conseils personnalisés par un coach.
- Un soutien individuel et personnalisé de 24 mois pour les salariés aidants avec un expert des questions sociales et familiales.
- Une application mobile pour inciter à l'activité physique au travers de jeux, conseils et séances variées et des parcours thématiques (sport santé, alimentation, santé mentale).

Le programme ambitionne de devenir le compagnon de route de tous les salariés du transport. Pour y parvenir, Carcept Prev – Groupe KLESIA a lancé, à compter du mois de mars 2024, une vaste campagne de communication radio.

<https://www.transportezvousbien.fr/>

HÔTELS-CAFÉS-RESTAURANTS : HCR BIEN-ÊTRE

La réinternalisation de la gestion des contrats au 1^{er} janvier a été un succès. Les salariés couverts disposent désormais de leur espace personnel dans lequel ils retrouvent notamment leur carte de tiers payant. Leurs offres et services de prévention dédiés sont accessibles [via la plateforme dédiée](#).

IMMOBILIER : IMMO PROTECT

Le programme Immo Protect by KLESIA se compose d'un volet santé avec l'accès à la téléconsultation, au deuxième avis médical, à l'application de prévention par l'activité physique Kiplin et aux coachings Santé. Les services proposés répondent aux problématiques de la profession qui se caractérisent par un stress accru et la sédentarité (position assise prolongée devant un ordinateur ou en voiture).

Les services sont accessibles [via la plateforme dédiée](#).



*Accompagner nos
favoriser*



*collaborateurs,
leur engagement*

En matière d'accompagnement humain, nous réalisons tous les 18 mois une enquête interne : Grand Angle afin de recueillir la satisfaction de nos collaborateurs.



Qualité de vie et sécurité au travail et écoute des collaborateurs



77 % de collaborateurs satisfaits

En novembre 2024, une nouvelle édition de Grand Angle, l'enquête de satisfaction des collaborateurs, a été réalisée. Le taux de satisfaction des collaborateurs reste stable à 77 %. La satisfaction des collaborateurs est un enjeu constant pour KLESIA. D'autant plus que nous vivons un contexte d'intensification des partenariats structurants dont le rythme est jugé satisfaisant à 72 %. Ce qui corroborent le taux de 83 % de salariés prêts à relever de nouveaux défis avec notre Groupe. Les résultats de l'enquête Grand Angle vont alimenter des plans d'actions structurants pour l'année 2025.

Par ailleurs, en avril 2024, KLESIA a réalisé une enquête (après celle initiée en 2022) sur les conditions de travail et la santé physique et mentale des salariés, à laquelle près de 1 400 collaborateurs ont participé.

Ces retours ont permis à la Direction des Ressources Humaines & Environnement de Travail de construire et diffuser en juin 2024 un plan d'actions, portant notamment sur la prévention des risques psychosociaux, les conditions de travail sur les différents sites du Groupe ainsi que la lutte contre la sédentarité par la promotion de l'activité physique.

Diversité & Inclusion : des actions concrètes et qui essaient

L'année 2024 a été marquée – pour la politique Diversité & Inclusion – par le renouvellement en mars de notre Label Diversité sur le nouveau cahier des charges, et ce, avec un avis positif de la commission sans aucun élément d'insuffisance noté.

7 référents diversité et 18 référents handicap

Ils constituent notre réseau dédié à l'accompagnement des collaborateurs, de l'intégration jusqu'au départ de l'entreprise, en passant par la gestion des carrières. Ils sont également les relais, sur chacun de nos sites, de notre politique Diversité & Inclusion qui se compose d'actions de sensibilisation (internes et externes) organisées et déployées localement, de partenariats dédiés ou encore d'indicateurs de pilotage.

10,6 % de personnes en situation de handicap

Ce taux d'emploi est supérieur aux exigences réglementaires (minimum 6 %). Il est le résultat de la mise en place du « **Programme Handi'Avenir** », déployé depuis 2022, pour redynamiser et structurer notre politique. À noter que 23 salons et job datings spécialisés ont été menés en 2024. Ces derniers, couplés au renforcement de nos partenariats à la fois sur le recrutement et les relations école, ont permis la réception de près de 250 CV RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) et le recrutement de 24 personnes en externe.



Index égalité Femmes / Hommes

Cette année, notre index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est de 89/100. Pour faciliter l'articulation entre la vie professionnelle et personnelle des jeunes parents, un partenariat avec un gestionnaire de crèches inter-entreprises a été mis en place.



Aidance

Concernant l'accompagnement de nos collaborateurs en situation d'aidance, nous avons instauré des entretiens individualisés (systématiques pour les nouveaux aidants ou à la demande pour ceux ayant déjà été identifiés). Ces temps d'échanges permettent de faire le point sur la situation du collaborateur et de cibler les dispositifs *ad hoc*.



Accompagner l'évolution de nos collaborateurs

48 assessments

Ces assessments ont été réalisés dans le cadre des évolutions managériales. Il s'agit d'un processus d'évaluation pour mesurer la capacité d'un candidat interne ou externe à occuper une fonction managériale à partir de mises en situation, d'entretiens et de tests de personnalité. Ces sessions sont suivies de plans d'accompagnement sur 6 mois pour travailler sur les axes de développement mis en évidence.

Près de 2 000 entretiens annuels

Chaque année, ils sont réalisés pour la fixation et le suivi des objectifs annuels. De plus, des entretiens professionnels sont proposés et font l'objet de campagnes de rendez-vous avec les collaborateurs qui ont exprimé un souhait de mobilité.

92 mobilités réalisées

35 % des postes pourvus par la mobilité interne
150 collaborateurs en CDI et **400** en CDD

L'année 2024 a été, chez KLESIA, une année marquée par une belle dynamique en matière de recrutements. De plus, pour accompagner les mobilités internes notamment, des parrainages ont été instaurés, gage d'une bonne intégration sur un nouveau poste.

3 filières métiers

Management, Expertise et Projet, les 3 filières permettent de mieux accompagner les collaborateurs dans leur parcours et leur évolution chez KLESIA.



Développement et fidélisation des Talents

Au sein de chaque Direction Métier, les collaborateurs les plus performants ont été identifiés. Des plans d'accompagnement avec des actions individuelles ciblées ont été construits et déployés pour les suivre et les soutenir dans leurs projets et carrières au sein de KLESIA.

*Un taux de formation à **100 %***

77 533 heures de formation réalisées en 2024
(alternance comprise)

5,09 % d'investissement formation en 2024

Une plateforme (Forma'Pulse) et un outil de micro learning (K'Pulse) sont à la disposition des collaborateurs afin d'assurer une formation tout au long de leur carrière tant sur un volet réglementaire (Règlement Général de Protection des Données-RGPD, conformité) que sur la diversité et les règles du télétravail. Nos formations proposées sous forme de Parcours Métiers, garantissent l'acquisition des compétences en phase avec les besoins de chaque métier. Des cours de langue étrangère et de syntaxe en Français sont également accessibles via respectivement les solutions Speexx et Projet Voltaire. La Cyber Sécurité reste un enjeu majeur de formation pour tous. C'est pourquoi des modules dédiés via la plateforme Terra Nova ont une nouvelle fois rythmé l'année 2024 des collaborateurs du Groupe.



8 actions

sont menées avec
des salariés bénévoles
et volontaires

Des collaborateurs engagés



1 Cognac : À Vélo Sans Âge

En 2023, une nouvelle antenne de l'association À Vélo Sans Âge a été créée à l'initiative de salariés du Groupe afin de proposer des balades en triporteur aux personnes âgées de la ville et, pour commencer, à celles de la résidence autonomie Alain de Raimond. Aujourd'hui, 17 salariés ont souhaité se porter volontaires dans le cadre du mécénat de compétences.

2 Lyon : Chez Daddy

Une quinzaine de collaborateurs lyonnais s'engagent auprès de Chez Daddy, café intergénérationnel qui accueille jeunes et moins jeunes autour d'un service de restauration, d'un café et d'animations. Ils épaulent les équipes du café situé à Lyon Perrache et celles du café situé dans le quartier de la Croix-Rousse.



3 Montpellier : L'institut médico éducatif « La Corniche »

Cet établissement accueille des enfants, adolescents et jeunes adultes atteints de déficience à prédominance intellectuelle liée à des troubles neuropsychiques. Nos collaborateurs participent aux animations proposées par les éducateurs de la structure.

4 Toulouse : Le Club des Six

Ces lieux de vie sont adaptés aux personnes en situation de handicap et ayant besoin d'un accompagnement quotidien, sous forme de colocations. Ces habitats inclusifs sont situés sur toute la France. Les salariés volontaires et bénévoles apportent leur aide pour du bricolage, du jardinage, de la cuisine...





5 Rennes : Artemon

Cette association accompagne des personnes souffrant d'isolement social en leur proposant des animations : accompagnement au théâtre, balade au parc mais aussi - à l'initiative de nos collaborateurs - pique-nique et atelier chant et musique sous forme de karaoké.

6 Nancy : Les Restos du Cœur

Ils assurent la collecte et la distribution des denrées alimentaires à destination des plus démunis. En 2025, des collaborateurs participent activement aux collectes mais aussi au tri et à la distribution des denrées ainsi rassemblées.



KLESIA est signataire de La Charte 50 ans et plus qui engage à respecter 10 engagements pour améliorer la vie professionnelle des personnes âgées de plus de 50 ans et à déployer des actions concrètes pour les mettre en œuvre. Cette charte a été créée à l'initiative du club Landoy et L'Oréal. KLESIA fait partie des signataires de la 1^{ère} Charte en 2022.



7 L'IA au service du Bien vieillir

Des collaborateurs de la Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information (DOSI), de l'Action sociale et de l'Engagement se sont investis dans une démarche de co-construction et d'accompagnement de projets innovants autour de l'intelligence artificielle au service du Bien vieillir. 10 entrepreneurs ont été retenus à l'issue d'un appel à projet et seront mentorés par les salariés engagés au cours de l'année 2025.

8 Octobre Rose

Chaque année, nos collaborateurs s'engagent aux côtés de Gustave Roussy. Tout au long du mois d'octobre, des animations et courses sont organisées sur l'ensemble de nos sites afin de récolter des fonds destinés à la lutte contre le cancer. En 2024, ce sont 25 000 euros qui ont été versés grâce à la contribution de tous. (cf. page 38)





*L'Intérêt Général, l'ADN de KLESIA,
une **motivation** pour tous*



L'Intérêt Général : un engagement de chaque instant pour contribuer à la qualité de vie pour tous

Entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2024, la politique Intérêt Général de KLESIA vient structurer la démarche et renforcer la sécurisation des obligations extra-financières au sein du Groupe. Une « fonction clé » Intérêt Général et des référents dédiés au sein de chaque direction ont ainsi été désignés pour piloter les feuilles de route dédiées et animer la démarche.

Après un premier audit en 2022, la démarche du Groupe a été audité par l'Organisme Tiers Indépendant, Mazars Forvis, en 2024, afin de vérifier le respect de nos objectifs statutaires et de notre raison d'être. Dans son rapport, Mazars Forvis a notamment souligné la bonne appropriation de la mission par les équipes, grâce notamment, au déploiement des référents Intérêt Général.

En structurant ainsi la démarche d'Intérêt Général, KLESIA positionne l'extra-financier au même niveau que le financier.





4 territoires d'engagement pour structurer notre démarche d'Intérêt Général

Afin de rendre plus concrets nos objectifs statutaires et l'engagement du Groupe et de nos collaborateurs, KLESIA a identifié 4 territoires d'engagement :



Nos 4 territoires d'engagement

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'ensemble des actions portées par le Groupe
répondent à ces territoires.

Consultez notre [site pour en savoir plus](#).

Des mécénats et des partenariats en lien avec nos territoires d'engagement

Dans le cadre de sa politique d'Intérêt Général, KLESIA soutient la recherche médicale.

INSTITUT DU CERVEAU (ICM)

KLESIA, mécène de l'Institut du Cerveau depuis sa création en 2009, contribue actuellement au soutien de 5 infrastructures de recherche clinique en neurochirurgie, psychiatrie, maladie d'Alzheimer, rééducation du traumatisme crânien et pathologies du développement.

CLINATEC

KLESIA, mécène du fonds Clinattec depuis ses débuts en 2016, soutient actuellement le programme de recherche « Somnibrain » qui étudie les effets biologiques de la photobiomodulation infrarouge (ou lumière infrarouge) sur le sommeil afin de le protéger. L'objectif est d'améliorer la santé du cerveau et donc la qualité de vie.

Pour en [savoir plus sur ce programme](#)



GUSTAVE ROUSSY

KLESIA est également mécène de Gustave Roussy (IGR) – 1^{er} centre de lutte contre le cancer en Europe – depuis 2017. Chaque année, les collaborateurs du Groupe se mobilisent à l'occasion d'Octobre Rose. En 2024, grâce à leur soutien actif, KLESIA a ainsi reversé 25 000 € à l'IGR.

LA RENAISSANCE SANITAIRE

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, massokinésithérapie et d'audioprothésistes.



En 2024, KLESIA a créé ou cocréé des fonds de dotation, destinés notamment à mobiliser des financements privés autour d'enjeux sociétaux forts, en lien avec nos métiers et nos territoires d'engagement.

BIEN-ÊTRE ET PARENTALITÉ

Le fonds Bien-être et parentalité, cocréé avec Merck, poursuit deux objectifs : encourager les entreprises à inclure dans leurs politiques de QVCT (qualité de vie et conditions de travail) la problématique de la parentalité et soutenir la recherche en matière de prévention de la fertilité et de procréation médicalement assistée. La première étape en 2024 a été le lancement d'une grande consultation publique en ligne portée par Make.org sur le thème « Entreprise & parentalité », pour recueillir les attentes des Français en la matière.

HANDIPASS, PASSEPORT POUR L'EXCELLENCE

Fidèle à son engagement auprès des personnes en situation de handicap, KLESIA a créé une « association de préfiguration » d'un fonds de dotation, destiné à faciliter l'accès des jeunes en situation de handicap aux études supérieures et notamment aux études d'excellence. Tandis que seulement 15 % des jeunes âgés de 15 à 24 ans n'ont aucun diplôme, cette proportion atteint 65 % pour les jeunes reconnus handicapés. Un premier projet verra le jour en 2025 avec la Grande Chancellerie de la Légion d'honneur, pour accélérer l'accessibilité PMR de la Maison d'éducation de Saint-Denis (93), au bénéfice des élèves y étudiant en classes préparatoires.

2024, année olympique et paralympique en France avec les Jeux de Paris 2024

Le 1^{er} septembre 2024, Manon Genest, athlète handisport que nous soutenons depuis 2019, a décroché la médaille de bronze aux épreuves de saut en longueur des Jeux paralympiques de Paris 2024, avec un saut de 4,59 mètres dans la catégorie T37.

Avec un palmarès qui s'étoffe au fil des compétitions, Manon poursuit son entraînement avec détermination en vue des prochains Jeux paralympiques. KLESIA soutiendra ainsi Manon Genest jusqu'aux Jeux de Los Angeles de 2028.

Notre Groupe a décidé, via l'Action sociale KLESIA, de présenter au 15^e Festival Regards Croisés, un biopic « Une raison de vivre » retraçant la vie de Manon, de son accident et l'apparition de son handicap, à son titre de médaillée de bronze aux Jeux paralympiques de Paris 2024. Ce court-métrage avait pour objectif de mettre en lumière sa résilience et son combat pour concilier sa vie de femme, de mère et d'athlète de haut niveau ainsi que sa carrière professionnelle.



Risques et
conformité





*La gestion des risques est **intégrée**
dans tous les aspects de l'entreprise*

Une anticipation des risques pour une plus grande résilience

La maîtrise des risques chez KLESIA est une priorité essentielle pour assurer la stabilité et la pérennité de l'entreprise. Des équipes dédiées jouent un rôle central dans la gestion et la supervision des risques au sein de l'organisation.

Chez KLESIA, la gestion des risques est intégrée dans tous les aspects de l'entreprise, de la stratégie à l'opérationnel. L'objectif est de minimiser les risques tout en maximisant les opportunités pour l'entreprise. Cela implique une identification proactive des risques, une évaluation rigoureuse de leur impact et la mise en place de mesures de mitigation efficaces.

En 2024, les risques majeurs restent ceux liés à la cybersécurité, l'environnement économique et financier, au non-respect de la réglementation et à la durabilité.

L'approche de KLESIA en matière de gestion des risques repose sur plusieurs piliers fondamentaux. Tout d'abord, il y a une culture de la transparence et de la collaboration. Les employés sont encouragés à identifier et mesurer les risques liés à leur activité, ce qui permet la mise en place de dispositifs de maîtrise et de non-réalisation des risques. KLESIA veille donc à ce que les procédures soient à jour, que les contrôles soient en place, appropriés, et réalisés. Un autre aspect clé de la gestion des risques chez KLESIA est la recherche de la cohérence et de l'efficacité de la maîtrise des risques dans toute l'organisation. L'efficacité repose sur les dispositifs humains, mais aussi sur des outils informatiques centralisés que KLESIA met en place et fait évoluer régulièrement, en rajoutant des fonctionnalités : par exemple,

des travaux importants ont été menés en 2024 sur un outil de pilotage des sous-traitants, et sur une base d'incidents centralisée. Cette approche permet de tirer parti de l'expertise de différents départements et de garantir une vision globale des risques. De nombreux travaux sont également réalisés pour sécuriser la continuité d'activité, soit par le développement d'outils informatiques spécifiques, soit par la préparation de procédures de contournement pouvant être rapidement mises en place. Enfin, KLESIA met un accent particulier sur la formation et le développement des compétences en matière de gestion des risques, notamment pour les acteurs majeurs du dispositif : des formations certifiantes sont suivies, des webinaires et des rencontres avec des professionnels du risque sont organisés, une veille sur les risques émergents auprès d'organismes spécialisés est en place.

La maîtrise des risques chez KLESIA est un processus dynamique et intégré qui repose sur la transparence, la technologie, la collaboration et la formation. Grâce à l'engagement des collaborateurs, KLESIA se prépare en continu pour réaliser ses activités et ses obligations dans un environnement complexe et incertain, tout en assurant la sécurité, la résilience et la croissance de l'entreprise.

La conformité des activités du Groupe : un renforcement continu

En matière de conformité, l'année 2024 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 parmi lesquelles, le trafic d'influence, l'accompagnement des directions du Groupe dans la mise en œuvre de leurs réglementations tel le 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, ainsi que la tenue régulière du dispositif Groupe d'identification et de déploiement des nouvelles réglementations.

Ce nouveau dispositif Groupe d'identification et de déploiement des nouvelles réglementations mis en place sur l'ensemble des activités de KLESIA l'exercice précédent, a permis le suivi et déploiement de 13 réglementations, et l'identification de 6 réglementations nouvelles.



Un Système d'information aligné sur la stratégie du Groupe...



3000

postes de travail
modernisés

... et des équipes organisées au service de ses utilisateurs

La Direction de l'Organisation et des Systèmes d'information (DOSI) assure le maintien en conditions opérationnelle et la sécurité du SI ; des infrastructures technologiques à l'environnement de travail des utilisateurs en passant par les solutions qu'ils utilisent au quotidien pour assurer leur mission.

La stratégie SI, ou Schéma directeur des SI, suivie par la DOSI s'inscrit dans le prolongement de la stratégie du Groupe. La DOSI pilote le portefeuille des 20 programmes stratégiques, suivis par le Comité Exécutif et pilote directement plusieurs programmes de transformation pour le Groupe.

En 2024, la DOSI est notamment intervenue pour protéger les données du Groupe pendant la période des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris en mettant en place le premier centre en France de surveillance et de réponse aux attaques Cyber (CERT) augmenté par l'intelligence artificielle.

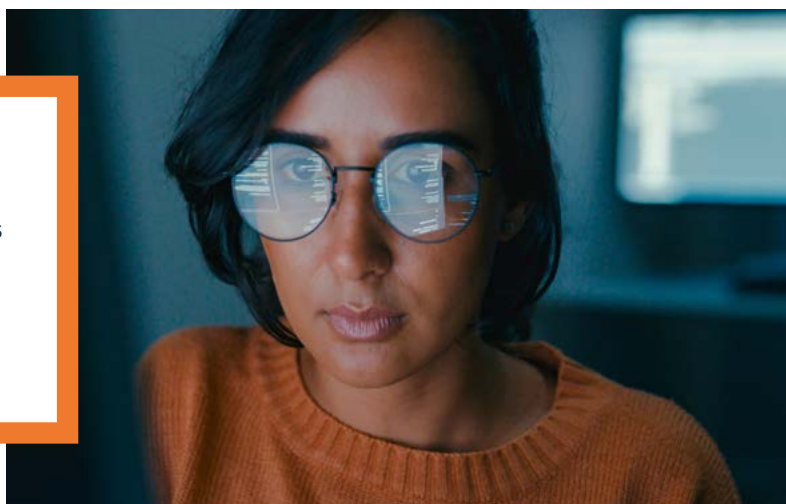
Dans cette même année, les équipes DOSI ont modernisé près de 3 000 de nos postes de travail avec les dernières versions, poursuivi la séparation des outils retraite et assurance de personnes et rationalisé notre parc informatique par la suppression d'anciennes applications ou la mise en conformité avec les normes de protection des données et d'accessibilité des sites.



*Le schéma directeur des SI s'inscrit dans le prolongement de la **stratégie** du Groupe.*



La DOSI est par ailleurs engagée dans l'Intérêt Général avec une quinzaine de ses collaborateurs qui sont investis dans le cadrage d'un projet autour de l'intelligence artificielle au service du bien vieillir.





A person in a blue suit is walking on a paved path that leads towards a modern building with a green roof. The scene is captured in a low-angle shot, emphasizing the architecture and the path. The text "Nos résultats" is overlaid in a white, elegant script font.

Nos résultats

Bilan au 31 décembre - ACTIF (en milliers d'euros)

	EXERCICE N	EXERCICE N-1
Écarts d'acquisition	0	0
Actifs incorporels	34 283	33 268
· Portefeuille de contrats	150	150
· Autres	34 133	33 118
Placements des entreprises d'assurance	4 196 885	3 910 713
· Terrains et constructions	135 060	137 105
· Placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien participation	729	44
· Autres placements	4 061 096	3 773 564
Placements représentant les engagements en uc	0	0
Placements des entreprises du secteur bancaire	0	0
· Placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien participation	0	0
· Autres placements	0	0
Placements des autres entreprises	123 616	124 778
Titres mis en équivalence	0	112
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	2 695 401	2 491 845
Créances nées des opérations d'assurance ou de réassurance	1 142 541	1 150 389
Créances sur la clientèle des entreprises du secteur bancaire	0	0
Créances sur les entreprises du secteur bancaire	0	0
Autres créances	220 887	237 991
Autres actifs	344 889	213 832
· Immobilisations corporelles	6 806	6 892
· Autres	338 083	206 940
Compte de régularisation - actif	41 408	43 204
· Frais d'acquisition reportés	0	0
· Autres	41 408	43 204
Différence de conversion	0	0
TOTAL DE L'ACTIF	8 799 910	8 206 134

Bilan au 31 décembre - PASSIF (en milliers d'euros)

	EXERCICE N	EXERCICE N-1
Capitaux propres	708 482	677 580
· Capital social et fonds équivalents	15 512	15 488
· Primes	0	0
· Réserves et report à nouveau	664 013	640 371
· Résultat combiné	28 957	21 720
Intérêts minoritaires	161 912	159 182
Passifs subordonnés	160 819	160 819
Provisions techniques brutes	5 030 891	4 743 698
· Provisions techniques vie	1 573 369	1 372 272
· Provisions techniques non vie	3 457 522	3 371 426
Provisions techniques en uc	0	0
Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	1 501 151	1 461 803
Provisions pour risques et charges	41 915	45 984
Dettes nées des opérations d'assurance ou de réassurance	748 029	545 378
Dettes envers la clientèle des entreprises du secteur bancaire	0	0
Dettes représentées par des titres	0	0
Dettes envers les entreprises du secteur bancaire	0	0
Autres dettes	445 835	410 814
Compte de régularisation - passif	876	876
Différence de conversion	0	0
TOTAL DU PASSIF	8 799 910	8 206 134

Compte de résultat (en milliers d'euros)

Primes émises

Variation des primes non acquises

Primes acquises

Produits d'exploitation bancaire

Chiffre d'affaires ou produits des autres activités

Autres produits d'exploitation

Compte de transferts intersectoriels

Produits financiers nets de charge

TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION COURANT

Charge de prestations d'assurance

Charges ou produits nets des cessions en réassurance

Charges d'exploitation bancaire

Charges des autres activités

Charges de gestion

TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION COURANTE

RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION COURANTE

Autres produits nets

Résultat exceptionnel

Impôt sur les résultats

RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES

Qp dans les résultats des entreprises mises en équivalence

Dotation aux amortissements des écarts d'acquisition

RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE

Intérêts minoritaires

RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)

ACTIVITÉS D'ASSURANCE NON-VIE	ACTIVITÉS D'ASSURANCE VIE	AUTRES ACTIVITÉS	TOTAL N	TOTAL N-1
2 429 627	412 989		2 842 616	2 674 428
0	0		0	0
2 429 627	412 989		2 842 616	2 674 428
			0	0
		19 968	19 968	19 674
19 440	2 634	7 866	29 940	22 108
0	-9 323	9 323	0	0
47 531	19 429	-2 691	64 269	63 171
66 971	12 739	34 466	114 177	104 953
1 965 894	422 565		2 388 460	2 306 169
65 108	-42 107		23 001	-32 385
			0	0
		12 752	12 752	13 467
375 023	64 764	21 128	460 915	427 416
2 406 025	445 222	33 880	2 885 128	2 714 668
90 574	-19 494	586	71 665	64 713
			-12 368	-43 232
			789	1 947
			-28 399	-799
			31 687	22 630
			0	2
			0	0
			31 687	22 631
			2 730	911
			28 957	21 720

Retrouvez-nous



KLÉSIA
Assureur d'intérêt général