KLÉSIA
Assureur d'intérêt général

Rapport d'activité 2025

Sommaire

Mot des Présidents 4

Mot du Directeur Général 5

Nos chiffres clés 6

Ambition 28 :
la feuille de route commune AGPM-KLESIA 8

L'Intérêt Général :
le socle de notre stratégie 10

La force de notre vision :
offrir à tous une protection sociale utile et exigeante 13

La retraite se prépare aujourd'hui
pour les générations de demain 19

Maîtriser, simplifier, accompagner
guide chacune de nos actions au service de nos assurés 25

KLESIA,
un employeur engagé pour faire évoluer ses salariés 31

Une résilience globale
au service de la performance durable 37

Système d'information :
être agile en toute sécurité 43

Michel Seyt et Jacques Techer

Présidence paritaire KLESIA

Notre Groupe fait évoluer en permanence son organisation et ses actions afin de remplir pleinement sa mission d'**Assureur d'Intérêt Général**, au service de ses clients. C'est dans cette dynamique que nous avons défini des objectifs ambitieux, structurés autour de notre plan stratégique **Ambition 28**. Co-construit avec AGPM, ce plan incarne notre volonté partagée de rester maître de notre destin, dans le respect des spécificités et des identités de chacun.

Dans un environnement réglementaire, politique et économique profondément bousculé, générateur d'incertitudes tant économiques que géopolitiques, **KLESIA a su maintenir le cap**. Notre partenariat avec **Generali** en est une illustration forte. Cinq ans après sa mise en œuvre, les synergies continuent de se renforcer. L'Alliance a franchi une nouvelle étape avec la création d'une structure commune, qui révèle pleinement son potentiel en 2025, comme en témoigne une performance commerciale dépassant l'ambition initiale, aussi bien sur les grands comptes que sur les TPE-PME et auprès de nos prescripteurs.

Avec AGPM, les succès déjà engrangés confirment la solidité de notre coopération. Ils ouvrent la voie à de nouvelles perspectives de développement, notamment dans le domaine de la défense, en valorisant les expertises et les savoir-faire complémentaires de nos deux groupes.

L'ensemble des actions menées et des résultats obtenus au cours de l'année nous permet d'atteindre une rentabilité durable, créatrice de valeur économique. Cette solidité constitue le socle indispensable pour continuer à développer une **valeur sociale toujours plus performante, responsable et humaine**.

Nous pouvons collectivement être fiers du travail accompli.

Il nous place en situation de faire la différence, de préparer sereinement l'avenir et de contribuer, chaque jour, à la qualité de vie de l'ensemble de nos clients, salariés et partenaires.

Christian Schmidt de La Brélie

Directeur Général KLESIA

2025 a été l'année de la concrétisation de notre partenariat avec AGPM, avec le lancement de notre plan stratégique commun « Ambition 28 ».
Notre plan stratégique s'articule autour de deux phases distinctes. La première vise à accélérer la simplification de nos processus et à instaurer des méthodologies communes dans un groupe prudentiel AGPM-KLESIA plus large, afin d'optimiser notre productivité et d'accroître l'efficacité de nos équipes.
La seconde phase portera sur le déploiement ambitieux de nos projets de développement dans les lignes métiers qui nous sont chères.
L'année 2025 a été décisive pour nos équipes, qui ont su mettre en œuvre des synergies entre nos deux structures. Grâce à cette collaboration renforcée, nous avons remporté les appels d'offres de la Protection Sociale Complémentaire, aussi bien pour KLESIA Mut' au bénéfice des civils de la défense, que pour AGPM dans le domaine de la prévoyance militaire.
En remportant ces marchés, nous avons démontré notre capacité à répondre aux attentes de nos adhérents, tout en nous positionnant comme acteur incontournable du marché de la protection sociale.
Ces succès illustrent la complémentarité de nos deux entités, AGPM et KLESIA, dont les cultures distinctes s'enrichissent réciproquement pour porter une vision commune.

L'engagement des collaborateurs des deux groupes se manifeste déjà à travers des projets transversaux, permettant de mutualiser les processus dans plusieurs directions et de renforcer la cohésion interne.
2025 a également marqué la création d'une structure commune décidée dès 2021 : Alliance Klesia Generali (AKG). Fruit d'une vision partagée et d'une complémentarité de savoir-faire, AKG incarne notre volonté de créer une valeur durable sur le marché de l'assurance collective. Cette ambition se traduit par la présence d'AKG dans le top 5 du classement des assureurs, en prévoyance et en santé, pour la troisième année consécutive.
En matière de retraite complémentaire, nos engagements concernant la qualité de service sont une nouvelle fois au rendez-vous en 2025, comme le confirment nos indicateurs Agirc-Arrco. Notre Groupe a enregistré des performances remarquables cette année, dans la continuité des exercices précédents. Nous avons également, entre autres choses, conforté notre leadership dans l'axe prioritaire de la fédération dans le domaine des « aidants » en développant l'offre à destination des salariés aidants et en poursuivant l'accompagnement à la labellisation de nos entreprises clientes.
Ce rapport présente l'ensemble des actions qui ont mobilisé nos équipes tout au long de l'année et qui contribuent déjà à préparer les succès de 2026.

Nos chiffres clés

Acteur majeur de la protection sociale complémentaire

15,1
milliards d'euros de chiffre d'affaires
(retraite complémentaire, prévoyance, santé, Congés de Fin d'Activité)

300 000
entreprises clientes

34,6
millions d'euros en actions sociales

KLESIA Mutualité

392
millions de chiffre d'affaires

720 000
personnes protégées

Assurance de personnes

2,7 milliards d'euros de chiffre d'affaires en assurance de personnes

4,7 millions de personnes couvertes en assurance de personnes

200 % de ratio de solvabilité

Retraite complémentaire

12,2 milliards d'euros de cotisations complémentaires Agirc-Arrco

2 millions de retraités

La force d'un collectif

2 900 collaborateurs au service des clients du Groupe

11,7 % en situation de handicap

Ambition 28 : la feuille de route AGPM-KLESIA

Le plan stratégique « Ambition 28 » répond à la volonté partagée de la structure commune du nouvel ensemble AGPM-KLESIA de consolider la pérennité de chacun, tout en préservant l'identité des marques et leurs ADN.

Le plan stratégique AGPM-KLESIA « Ambition 28 » vise à :

- Maintenir leur leadership en santé et prévoyance, et devenir un acteur significatif en épargne.
- Préserver les spécificités et secteurs affinitaires de chaque entité : prévoyance militaire (AGPM) et retraite complémentaire (KLESIA).
- Répondre à un contexte économique et réglementaire contraint.
- Renforcer la gouvernance, la performance durable et l'implication sociétale des deux groupes.

Le plan stratégique « Ambition 28 » s'articule autour de trois piliers et repose sur un socle de valeurs communes qui s'attache notamment à développer le bien-être des collaborateurs et la fierté d'appartenance à l'ensemble AGPM-KLESIA.

- Le **pilier Performance technique et commerciale** répond à des enjeux de notoriété, d'enrichissement de l'offre, d'expérience client, de rentabilité technique.
- Le **pilier Performance économique** concerne les investissements, la maîtrise des frais, la gestion budgétaire AGPM-KLESIA.
- La **Performance opérationnelle** porte, quant à elle, sur la connaissance client, l'efficacité, la sécurisation des risques, un Système d'Information cible et la cybersécurité.

Rester maître de son destin dans le temps

En 2025, le plan stratégique commun est entré dans sa première phase.

Cette première année a permis de mettre en place des synergies entre les équipes (qu'il s'agisse du contrôle interne, des achats, de la gestion, ou encore de la communication…) et d'harmoniser et simplifier nos processus. L'année a été marquée par des succès communs, tels que les appels d'offres remportés dans le cadre de la Protection Sociale Complémentaire (PSC) du ministère des Armées. Ainsi, AGPM a remporté la couverture de prévoyance collective des personnels militaires du ministère des Armées. KLESIA (à travers son pôle mutualiste) a été retenu pour mettre en place la couverture de prévoyance facultative des personnels civils du ministère des Armées.

Ces succès attestent de la pertinence des objectifs poursuivis dans le cadre de « Ambition 28 ».

Les actions portées par les directions du Groupe entrent dans le cadre du déploiement de la stratégie. Le socle engagement social, environnemental et sociétal enrichit également la politique Intérêt Général portée par KLESIA.

L'Intérêt Général : socle de notre stratégie

Entreprise à mission depuis 2020, KLESIA s'est doté d'une raison d'être et d'objectifs sociétaux et environnementaux inscrits dans ses statuts.
Ces objectifs ont été déclinés en 4 territoires d'engagement :

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

Convaincu qu'engagement sociétal et performance économique sont étroitement liés, KLESIA est engagé depuis des années dans une démarche d'Intérêt Général. Renforcée par une politique dédiée depuis 2024, elle s'appuie notamment sur une « fonction clé » Intérêt Général et des référents identifiés au sein de chaque direction qui pilotent les feuilles de route et animent la démarche. L'engagement des équipes en faveur de l'intérêt général se traduit à travers l'amélioration régulière des résultats et l'atteinte globale des objectifs statutaires. Un audit par un Organisme Tiers Indépendant vient par ailleurs vérifier (tous les 2 ans) le respect de nos engagements et les moyens mis en œuvre.

L'intérêt général, par essence transverse à toutes les activités du Groupe, est le socle commun du plan stratégique «Ambition 28». Ainsi, celui-ci s'attache à :

- Créer un sentiment d'appartenance,
- Favoriser le bien-être des collaborateurs,
- Déployer une démarche « Intérêt Général » commune,
- Mettre en conformité le Groupe aux obligations réglementaires en matière d'extra-financier (exemple : CSRD).

En route pour la CSRD

L'une des actions phares de la démarche d'Intérêt Général à laquelle nous devons nous soumettre, est la mise en conformité à la directive européenne CSRD, dont le 1er rapport de durabilité doit être établi pour 2028, sur l'exercice 2027, au titre de la SGAM AGPM-KLESIA.

Les travaux préparatoires ont été initiés en 2024 et se sont poursuivis durant l'année 2025. Ils ont notamment permis d'établir :

- L'analyse des chaînes de valeurs ;
- L'analyse de double matérialité ;
- La listes des IROs (Impacts, Risques et Opportunités) matériels.

Les travaux menés dans le cadre de la démarche d'Intérêt Général et d'entreprise à mission ont fortement contribué à la production de ces livrables.

Afin de faciliter le suivi des travaux et anticiper la production du rapport commun AGPM-KLESIA, un pilotage transversal aux deux groupes a été mis en place avec un responsable unique du projet.

Agir pour le bien commun en soutenant la recherche et les démarches vertueuses

Au-delà du soutien à la recherche médicale (ICM, Clinatec, Gustave Roussy), KLESIA a également contribué à la création de fonds de dotation afin de lancer la réflexion et les actions sur des sujets sociétaux comme la natalité avec « Bien-être & Parentalité » ou l'accès aux études supérieures pour les jeunes en situation de handicap avec « Handipass ».

Le Groupe, à travers son entité KLESIA Mut', et AGPM soutiennent le fonds de dotation Joseph Kessel qui accompagne et protège les reporters de guerre. Dès 2026, le fonds apportera son soutien à une dizaine de reporters chaque année pour leur permettre, avant le départ en zone de conflit, de bénéficier d'une formation en sécurité personnelle ; d'acquérir du matériel individuel de protection et de bénéficier d'une assurance spécifique.

Enfin, dans la continuité de ces actions, le Groupe a le plaisir d'accueillir, depuis 2025, la « Fondation de la paralysie cérébrale » au sein de ses locaux.

Olivier Noël

Directeur général adjoint en charge de l'Offre et des Affaires générales KLESIA

« En 2025, notre maison commune a démontré une nouvelle fois la force de sa vision : offrir une protection sociale utile et exigeante. Les transformations engagées, qu'il s'agisse de l'évolution de nos instances de gouvernance, de notre organisation opérationnelle, ou la conduite en commun de projets structurants s'appuyant sur nos forces respectives participent d'une même ambition : construire un ensemble cohérent, capable de répondre aux besoins d'aujourd'hui tout en préparant ceux de demain.

La force de notre vision : offrir à tous une protection sociale utile et exigeante

Ce qui fait la singularité de notre maison commune, c'est la complémentarité réelle de nos expertises. KLESIA, en développant son leadership sur les services et la prévention, renforce notre valeur ajoutée sur le collectif. AGPM, en capitalisant sur son expérience de proximité et son savoir-faire individuel, élargit notre capacité à accompagner les parcours de vie. Dans un marché bousculé, parfois tenté par des stratégies de court terme, nous assumons un choix différent : miser sur la qualité, la durabilité et l'utilité sociale.
KLESIA reste un acteur clé de la protection sociale des branches professionnelles qui représentent un pan majeur de l'activité économique française parmi lesquels le transport et la logistique, les Hôtels, Cafés Restaurants, les pharmacies d'officine ou l'industrie pharmaceutique… »

Des offres et services en phase avec notre société

Une offre globale au service des branches et des entreprises

Depuis plusieurs années, KLESIA inscrit son développement dans une priorité claire : une croissance rentable et maîtrisée. Cette stratégie repose sur la fidélisation des branches professionnelles partenaires et sur la conquête ciblée d'appels d'offres, en cohérence avec nos exigences de performance et de développement durable.

En 2025, cette dynamique s'est concrétisée par des gains d'appels d'offres de branches, confirmant la solidité de notre positionnement au sein de nos secteurs affinitaires :

- la prévoyance de la branche Logistique avec une mise en œuvre au 1er janvier 2026 ;
- la santé-prévoyance des entreprises de services à la personne (ESAP) également effective au 1er janvier 2026 ;
- l'entrée en vigueur du contrat santé-prévoyance de la SNCF, couvrant 150 000 salariés, en mai 2025, dans le cadre d'un groupement auquel participe Carcept Prev ;
- le renouvellement de la recommandation en faveur de KLESIA par les branches de la Restauration rapide et de la Bijouterie-Joaillerie-Orfèvrerie-Horlogerie.

Des contrats collectifs et des services intégrés à forte valeur ajoutée

KLESIA propose aux entreprises et aux branches professionnelles des contrats collectifs santé et prévoyance conçus comme de véritables outils de protection et d'accompagnement. Adaptés aux spécificités des métiers et des environnements sociaux, ils prennent en compte la diversité des parcours professionnels et des besoins des salariés, en combinant couverture assurantielle, prévention et services utiles au quotidien.

Ces contrats s'appuient sur une offre de services intégrée et unifiée, pensée comme un levier de prévention, d'accompagnement social et de qualité de vie au travail. En 2025, le dispositif **bezen**, adossé aux contrats de santé et de prévoyance, a été modernisé afin de proposer un parcours plus simple et enrichi. Il intègre désormais des services dédiés à la santé mentale et à la prévention des troubles musculo-squelettiques. L'usage croissant de ces services confirme leur utilité concrète pour les entreprises et leurs salariés.

L'ensemble des actions de prévention déployées par KLESIA est désormais accessible via la plateforme web **mes-services-prevention.fr**, qui offre un point d'entrée unique aux entreprises et aux salariés pour accéder aux services inclus dans leurs contrats : qualité de vie au travail, prévention des troubles musculo-squelettiques et des addictions, garde d'enfants, aide sociale ou encore accompagnement individuel.

Dans le prolongement, l'offre **Ma Santé KLESIA Mut'** s'affirme en 2025 comme un produit phare de l'offre à destination des particuliers, portée par une dynamique positive de la santé individuelle. Un plan de fidélisation structuré a permis de valoriser les services associés (Mind, Kiplin, Ma Boussole Aidants, coachings, outils connectés tels que Remedee) et de renforcer l'engagement des assurés, via une offre de parrainage.

Des dispositifs de prévention adaptés aux métiers

KLESIA déploie des programmes de prévention spécifiquement conçus pour répondre aux enjeux des branches, en tenant compte des réalités de terrain, des conditions de travail et des principaux facteurs de risque propres à chaque métier. Ces dispositifs visent à agir de manière concrète et opérationnelle sur la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail des salariés.

Parmi ces programmes figurent notamment **Transportez-vous bien (Transport et Logistique), HCR Bien-être, Immoprotect, Carré Prévention (Restauration rapide) et Aniflor Prévention (Fleuristes).** Ils combinent actions de sensibilisation, dispositifs de prévention ciblés et accompagnement des entreprises, en lien étroit avec les partenaires sociaux et les acteurs des branches.

Cette approche permet de proposer des réponses adaptées aux spécificités sectorielles, tout en favorisant l'appropriation des dispositifs par les entreprises et les salariés, au plus près des territoires et des besoins locaux.

Transport et Logistique : une année marquante

L'année 2025 a été particulièrement structurante pour le secteur Transport et Logistique, tant en matière de prévention que d'animation de la branche.

Le programme santé **Transportez-vous bien** a été renforcé par le déploiement du dispositif itinérant **Car Preu**, permettant de proposer des actions de dépistage et de prévention directement au sein des entreprises. Plus de 50 journées ont ainsi été organisées au dernier trimestre 2025, facilitant l'accès des salariés aux actions de prévention et renforçant la proximité avec les acteurs du terrain.

Par ailleurs, une campagne nationale de prévention contre les incivilités dans les transports collectifs a été menée en partenariat avec les opérateurs de compétences (OPCO), contribuant à sensibiliser les salariés et les employeurs à un enjeu majeur de conditions de travail et de sécurité.

Enfin, co-organisé avec les OPCO et l'AFTRAL, **le Trophée des Routiers 2025** s'est tenu le 20 septembre lors des 24H Camions au Mans. Cet événement a permis de valoriser les compétences et le professionnalisme des conducteurs routiers, en récompensant le meilleur conducteur de l'année, et de renforcer la visibilité des actions de la branche en faveur de la prévention et de la reconnaissance des métiers.

Un accompagnement social renforcé des branches

L'écoute des partenaires sociaux et les enquêtes de satisfaction menées constituent des leviers essentiels dans l'évolution de l'offre de services. En 2025, cette démarche s'est notamment traduite par la mise en place d'un guichet unique d'action sociale pour l'industrie pharmaceutique, en lien avec l'APGIS, afin de simplifier l'accès aux aides pour les salariés.

Par ailleurs, les entreprises des secteurs Hôtels-Cafés-Restaurants et Transport et Logistique touchées par des événements climatiques ont bénéficié, en 2025, de l'appui des fonds de solidarité de branches, permettant un soutien rapide et concret aux entreprises et aux salariés concernés.

Perspectives 2026

En 2026, KLESIA entend développer une ambition nouvelle sur la santé individuelle, en complément de son action historique sur les contrats collectifs. Dans un contexte de vieillissement de la population et d'allongement des parcours de vie, l'enjeu est de proposer aux seniors des services utiles, accessibles et concrets, favorisant la prévention, le maintien de l'autonomie et le lien social.

Cette ambition s'appuiera sur le savoir-faire de KLESIA en matière de services et d'accompagnement social, avec la volonté de renforcer les dispositifs dédiés à la prévention, à l'accompagnement des fragilités et au bien-vieillir. Elle viendra compléter les actions menées auprès des branches, notamment dans le secteur du Transport, et reposera sur une coopération renforcée entre les équipes en charge de la conception des offres et celles en charge de leur distribution, afin d'accroître la cohérence et l'efficacité de l'action collective.

Gilles Poullet

Directeur général adjoint en charge des Opérations Retraite et de l'Action sociale KLESIA

« L'année 2025 a confirmé des résultats positifs portés par une exigence constante et une rigueur exemplaire dans la gestion de la retraite complémentaire. Agile, nous assurons à nos clients leurs justes droits, en absorbant les différentes évolutions réglementaires.

Au-delà du calcul et du versement de la retraite, notre valeur ajoutée tient en un mot : l'accompagnement. Nous restons aux côtés de nos clients à des moments clés de leur vie (départ en retraite, réversion…) ou de celle de leur entreprise

La retraite se prépare aujourd'hui pour les générations de demain

(aléas financiers, salariés aidants…), toujours dans une volonté de proximité. Notre action sociale se déploie selon deux axes : le soutien au bien-vieillir d'une part, l'aide aux aidants et aux personnes les plus fragiles d'autre part. Les équipes Retraite et Action sociale, en lien avec celles de l'Assurance de Personnes travaillent, sur toutes ces dimensions, avec la même attention portée à la qualité de service offerte à nos clients. Les synergies ainsi créées offrent des opportunités de développement enrichissantes. 2025 aura aussi été l'année de l'installation progressive de la territorialité et de la transversalité entre toutes les équipes sur le terrain. Partout sur nos territoires, les Directions de Gestion et les équipes KLESIA se mobilisent et prennent leur place, à la fois comme acteurs incontournables de l'intérêt général et partenaires économiques du tissu local. »

Travailler ensemble au service des actifs, des entreprises et des retraités

La satisfaction client : un axe stratégique majeur

KLESIA gère la retraite complémentaire des entreprises et des particuliers en assurant l'encaissement des cotisations auprès des entreprises et le calcul des droits acquis puis le versement des pensions à plusieurs millions de personnes. Les institutions de retraite KLESIA Agirc-Arrco et Carcept sont membres du régime Agirc-Arrco.

Le Groupe KLESIA a enregistré en 2025 des résultats de très haut niveau, dans la continuité des exercices précédents : l'ensemble de l'activité est piloté via des indicateurs communs à toutes les institutions de retraite dans le cadre d'un Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM).

En 2025, tous les objectifs ont été atteints ou dépassés par KLESIA, témoignant de la qualité et de la maîtrise de gestion de notre Groupe. Ainsi, les performances constatées, tant sur les dimensions quantitatives que qualitatives du Contrat d'Objectifs et de Moyens conclu avec l'Agirc-Arrco, témoignent de l'exigence et de la rigueur qui caractérisent le pilotage de nos activités de retraite complémentaire.

Les travaux se poursuivent pour **simplifier les parcours clients, améliorer l'accessibilité des services et renforcer la satisfaction des entreprises, des actifs et des allocataires**, avec des niveaux qui restent en 2025 parmi les meilleurs du régime. Cette dynamique nourrit une relation de confiance durable avec nos clients.

Le réseau conseil retraite : expertise et proximité

Les conseillers retraite accueillent gratuitement avec ou sans rendez-vous les salariés du privé dans les agences conseil retraite Agirc-Arrco. En 2025, **KLESIA a ainsi renseigné près de 70 000 personnes**. L'offre s'est enrichie de webinaires « L'essentiel de la retraite », animés par KLESIA au nom de la communauté Agirc-Arrco.
Les conseillers participent sur tout le territoire aux forums retraite Agirc-Arrco, rencontres retraite, salons seniors ou aidants, afin de répondre aux questions des futurs retraités et de faire connaître les services proposés.

De leur côté, les centres de relation client répondent également par téléphone ou mails aux assurés et les orientent vers un accompagnement social si nécessaire.

KLESIA pilote l'activité de réception des courriers des particuliers pour l'ensemble de la communauté Agirc-Arrco et a joué un rôle de pilote dans la mise en œuvre d'outils destinés à faciliter le traitement des documents envoyés par les clients (justificatifs, pièces d'identité…), permettant un traitement plus fluide et efficace des demandes.

Notre leitmotiv : faciliter la retraite

La satisfaction globale des salariés et retraités atteint 96 %. D'ailleurs, ils nous recommandent à leurs proches. C'est ce que confirme le **Net Promoter Score des nouveaux allocataires** (qui progresse de 8 points en un an pour s'établir à **62**).

Par ailleurs, notre engagement d'assurer la continuité des ressources est tenu : au quotidien, nos équipes mettent tout en œuvre pour que les premières pensions soient versées rapidement avec une attention constante au besoin d'accompagnement des nouveaux retraités et des nouveaux bénéficiaires de pensions de réversion pour la constitution du dossier. **92 %** des nouveaux retraités ont perçu leur premier paiement en moins de deux mois (l'objectif était de 90 %) et **87 %** des dossiers de réversion ont été versés dans les deux mois (l'objectif était de 85 %). Notre rigueur opérationnelle et le pilotage de nos priorités ont garanti, une fois encore en 2025, le respect de notre trajectoire des dépenses de gestion.

Des services proches des besoins des entreprises

La satisfaction des entreprises clientes poursuit sa progression : **88 %** se déclarent satisfaites en 2025. Le taux de recouvrement des cotisations à cinq mois atteint 99,28 %, en amélioration continue depuis deux ans. Ces résultats reposent sur un pilotage renforcé et un accompagnement de proximité des équipes auprès des entreprises.

Les groupes de protection sociale ont finalisé de nouveaux outils de gestion communs. Le déploiement du nouvel outil dédié aux cotisations des entreprises achève le renouvellement du système d'information Agirc-Arrco, offrant un environnement modernisé et centralisé pour les entreprises et les particuliers. KLESIA a été largement engagé sur la préparation à cette évolution majeure, l'ultime dont le déploiement débute en 2026.

Par ailleurs, nos actions auprès des entreprises se sont poursuivies avec la promotion auprès de nos clients de **40 webinaires retraite** en 2025 et l'organisation de près de **600 réunions d'information retraite et Action sociale.** Les équipes de la Retraite et de l'Assurance de personnes, engagées dans une dynamique de complémentarité entre nos différentes directions ont travaillé en synergie pour proposer des rendez-vous communs.

Initié par KLESIA et Handéo Services, le label ESA Cap'Handéo «entreprise engagée auprès de ses salariés aidants», est déployé, en partenariat avec l'Agirc-Arrco, pour un accompagnement concret et innovant des entreprises qui soutiennent leurs salariés aidants. Plus de 150 organisations ont été labellisées. Forte de cet expertise, **KLESIA est l'institution de retraite complémentaire retenue comme référente sur le thème des salariés aidants pour la communauté Agirc-Arrco**.

Nos équipes contribuent à l'Intérêt Général

Les équipes des sites de Cognac, Lyon, Montpellier et Toulouse se mobilisent auprès d'associations en donnant de leur temps. Ainsi Cognac anime l'antenne locale de **À vélo sans âge** qui propose des sorties en triporteurs aux seniors d'une résidence de retraite, Lyon soutient **Chez Daddy** – café convivial et intergénérationnel, Montpellier intervient à l'**IME La Corniche** qui accueille des enfants en situation de handicap psychique et Toulouse accompagne **Le Club des 6**, lieu de vie adapté à des personnes en situation de handicap sous forme de logements partagés et accompagnés.

Une offre Action sociale adaptée aux besoins des actifs et retraités

L'offre d'accompagnement de KLESIA est structurée en sept parcours repensés cette année pour tenir compte des besoins émergents des bénéficiaires (vie d'aidant, handicap, prévention, carrière, deuil…). De plus, en 2025, **plus de 30 événements territoriaux** ont été organisés, notamment autour des gestes qui sauvent, du lien social et de la mémoire avec le dispositif Mémo Art, piloté par l'Agirc-Arrco.

Imaginer demain

Habitat

Référent habitat pour l'Agirc-Arrco, KLESIA a soutenu 22 projets d'établissements ou d'habitats en création ou rénovation, favorisant l'intégration sociale et la proximité aidant/aidé.

Outils digitaux

KIT'aide est un outil digital qui se caractérise par une entrée multi-profils (RH, salariés aidants, managers et collègues d'aidants) qui permet à chacun de trouver des repères et/ou de passer à l'action sur le sujet.
Ma Boussole Aidants Agirc-Arrco aide à comprendre les démarches et les acteurs à mobiliser pour vivre mieux son rôle d'aidant et accompagner son proche dans les meilleures conditions.

Des partenariats au service des publics les plus fragiles

Nous avons noué via notre action sociale des partenariats dans plusieurs domaines au service de nos clients sur tout le territoire parmi lesquels :

- **1000 Cafés** pour recréer du lien via des cafés dans les territoires ruraux.
- **Club House** crée et gère des lieux qui accompagnent la réinsertion sociale et professionnelle des personnes concernées par un trouble psychique.
- **Chez Daddy**, café intergénérationnel, qui propose cafés et activités pour tous les âges.
- **La Fabrique Spinoza** pour une Société du Lien.

Prix KLESIA 2025,
le thème « Soutenir les salariés aidants » a récompensé deux lauréats : Constellation et Les Liens du Cœur.

Cathy Quénéhervé

Directrice générale adjointe en charge des opérations Assurance KLESIA

« La Direction des Opérations Assurance AGPM-KLESIA partage une ambition commune, pleinement alignée avec « Ambition 28 » : être un acteur de référence en matière d'expérience client, de simplicité des parcours, de performance opérationnelle et de maîtrise des risques.

L'année 2025 a marqué une étape clé, en structurant un socle opérationnel solide et sécurisé, une qualité de service renforcée et en inscrivant au cœur du fonctionnement les leviers de simplification, d'expérience client et de performance.

Maîtriser, simplifier, accompagner

guide chacune de nos actions au service de nos assurés

Notre triptyque — maîtriser, simplifier, accompagner — guide chacune de nos actions au service de nos assurés. Nous veillons à conserver un temps d'avance en déployant des leviers d'automatisation et d'industrialisation ciblés, afin de transformer durablement l'expérience client et de recentrer les équipes sur l'accompagnement humain à plus forte valeur ajoutée. Collectivement mobilisés, nous préparons activement l'horizon 2027, en nous appuyant sur l'engagement des collaborateurs, qui font la force du groupe AGPM-KLESIA.

En 2025, KLESIA a placé la simplification des parcours clients au cœur de ses actions, avec un travail ciblé d'identification et de traitement priorisé des irritants. Cette démarche permet de fluidifier les démarches et de renforcer la satisfaction des assurés, sans remettre en cause la qualité de l'accompagnement humain. »

Engagés au service du client et de la performance du Groupe

Maîtriser et simplifier la relation clients

La simplification des démarches passe par le regroupement en un espace unique et sécurisé de l'ensemble des informations utiles à nos clients. Dans cette optique, nous accompagnons nos clients dans l'appropriation de leurs espaces clients. Ainsi, 2025 a été marquée par l'accélération de l'utilisation de nos parcours client digitaux. Nos campagnes d'emailings et d'appels sortants nous ont permis d'augmenter sensiblement le nombre de création d'espaces clients : **plus 67 000 comptes pour nos clients Particuliers, plus 21 000 comptes pour nos entreprises clientes.** Afin de rester en phase avec les habitudes de plus en plus dématérialisées de nos clients, et dans le respect de nos engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale, ces travaux nous permettent de réduire notamment nos envois de courriers papier. Ainsi, à compter de janvier 2026, nos clients entreprises et particuliers en Assurance de Personnes pourront recevoir leurs courriers de gestion directement dans leur espace client, plutôt que par voie postale. Sur certains contrats, la carte de tiers payant dématérialisée et les notices d'informations ont été intégrées aux espaces clients.

Bien connaître nos clients et être sûr de pouvoir les joindre s'avère un enjeu crucial à l'heure de la digitalisation des parcours. Aussi, des travaux conséquents ont été engagés en matière de qualité des données. Nous poursuivons sur cette lancée afin de toujours mieux connaître et servir nos clients.

Améliorer l'expérience et la satisfaction client

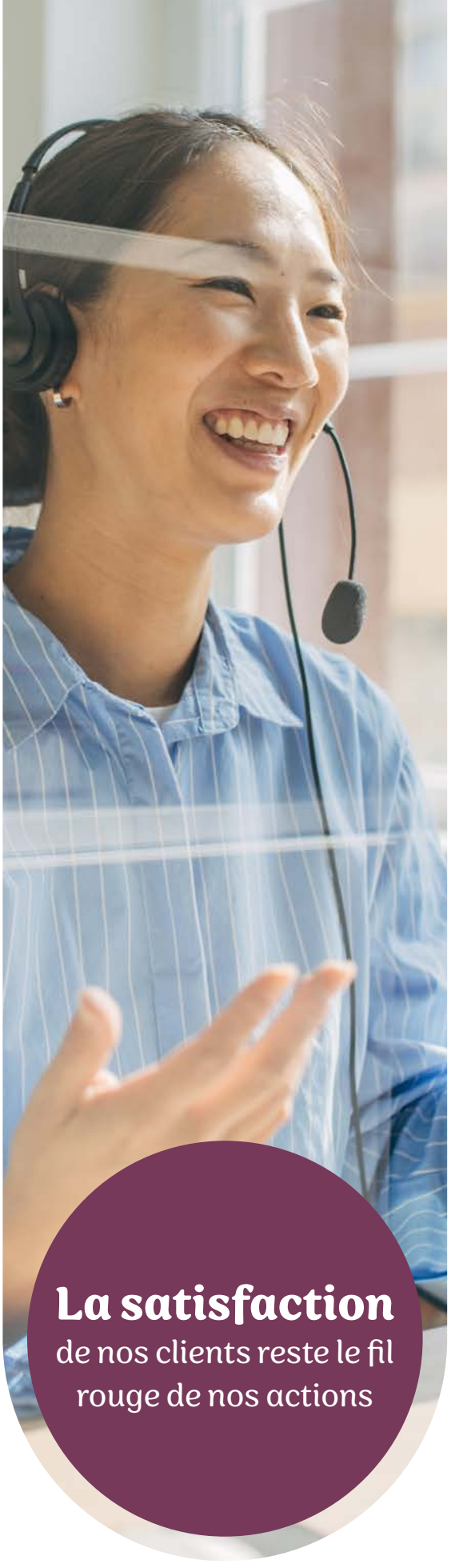
La satisfaction de nos clients reste le fil rouge de nos actions. Ainsi, nous analysons les retours des enquêtes de satisfaction, réalisées au fil de l'année, pour répondre aux attentes les plus partagées.
La démarche d'amélioration continue de la qualité de notre gestion nous a permis de faire baisser de 18 % nos réclamations entre 2024 et 2025.

Nos téléconseillers, mobilisés pour répondre à l'ensemble des questions et requêtes de nos clients, sont dotés désormais d'une base documentaire de connaissances enrichie d'un module d'Intelligence Artificielle afin de sécuriser la réponse client, d'être plus efficaces et rapides. Grâce à une gestion de qualité – confirmée par des indicateurs au vert – et à des actions proactives telles des campagnes d'appels sortants tant vers les entreprises que les particuliers afin d'aider nos clients dans leurs démarches – **nos clients sont satisfaits et nous octroient la note globale de 47 en Net Promoter Scores (NPS)**. Nous veillons à garder un haut niveau d'efficience en matière de gestion opérationnelle notamment en traitant rapidement les demandes de prestations de nos clients. Aussi, nous avons adapté notre organisation afin de gagner en fluidité et agilité en cas de pic d'activité.

L'ensemble de ces travaux ne peut se faire sans un cadre sécurisé assurant la maîtrise de nos risques et la rentabilité de nos portefeuilles. C'est pourquoi nous avons poursuivi nos travaux d'industrialisation de l'ajustement des cotisations versées par nos entreprises clientes via l'amélioration de la qualité des Déclarations Sociales Nominatives. Pour cela, des tutoriels dédiés ont été réalisés afin de faciliter les déclarations de nos clients.

Lutter contre la fraude, pour renforcer notre performance économique

Afin de sécuriser nos portefeuilles et renforcer notre performance économique, nous avons souhaité industrialiser nos actions de lutte contre la fraude. Ainsi, une direction dédiée a été créée. Elle a la charge de mettre en œuvre une stratégie et toutes les actions requises afin de détecter, traiter et prévenir les fraudes ou arrêts de travail abusifs.



Une relation renouvelée avec nos partenaires

Nous nous assurons de la qualité de nos services mais aussi de ceux fournis par nos délégataires de gestion via des comités de qualité des données, de satisfaction clients, du contrôle permanent et des audits réguliers. Le volet contractualisation sur les engagements réciproques a été particulièrement satisfaisant en 2025. Ce suivi fin nous permet d'atteindre un niveau élevé de qualité de gestion et de sécuriser le versement de nos prestations en nous adaptant et poursuivant l'amélioration de nos processus.

Favoriser le développement humain pour poursuivre notre transformation

Nos sites de gestion Assurance de Personnes poursuivent leur développement en étoffant leurs équipes. Les différentes équipes consolident le travail en transversalité engagé en 2024 afin de garantir le respect de nos engagements de qualité de service. Nos collaborateurs sont formés régulièrement afin de suivre les évolutions réglementaires, logicielles ou sociétales, pour s'adapter toujours mieux aux attentes de nos clients. Un plan de formation et des journées dédiées rappellent à tous et au fil de l'année que le client est au cœur de nos actions et projets.

Une offre individuelle pensée pour les particuliers

KLESIA Mut' propose des contrats santé et prévoyance aux retraités et aux particuliers sans couverture collective. En 2025, les parcours clients ont été repensés et une nouvelle Foire aux questions sera mise en ligne début 2026. Bien que l'offre soit entièrement digitalisée, l'accompagnement humain demeure essentiel grâce à un réseau de conseillers disponibles par téléphone.

KLESIA Mut' a remporté en 2025 l'appel d'offres pour la prévoyance facultative des personnels civils de la Défense, en complément du contrat santé gagné en 2023 aux côtés d'Harmonie Mutuelle.

Nos équipes contribuent à l'Intérêt Général

Les équipes des sites de Nancy et Rennes se mobilisent auprès d'associations. Par exemple, en donnant de leur temps aux Restos du cœur à Nancy via des moments de collecte et des distributions. À Rennes, les équipes ont choisi d'accompagner l'Association Artemon qui convient les personnes seniors isolées à participer à des activités et sorties. Nos collaborateurs ont ainsi organisé des événements et accompagné des sorties au musée.

Enfin, chaque année l'ensemble des équipes s'associe à l'opération « Boîtes solidaires », qui offrent aux plus démunis des objets de première nécessité et présents festifs au moment des fêtes de fin d'année.

Jean de Villèle

Directeur général adjoint en charge des Ressources Humaines et de l'Environnement de Travail KLESIA

« En 2025, nos collaborateurs ont répondu à un défi majeur : faire vivre concrètement les synergies entre KLESIA et AGPM. Celles-ci s'illustrent notamment par les appels d'offres majeurs remportés grâce au travail en totale collaboration des équipes. Mais aussi par l'attachement commun à la qualité de vie des salariés que nous mesurerons de façon coordonnée pour la 2e fois en septembre 2026 via notre enquête dédiée Grand Angle. En matière d'emploi, nous avons ouvert une « Bourse à l'emploi » commune à toutes nos entités afin de faciliter les mobilités et favoriser l'enrichissement des parcours professionnels de nos collaborateurs pour une meilleure employabilité. La complémentarité de nos deux groupes permet à chacun d'évoluer dans ses missions. Notre objectif inscrit dans notre plan « Ambition 28 » reste que nos collaborateurs soient satisfaits et fiers de travailler au sein d'AGPM-KLESIA.
En 2025, KLESIA a renégocié son accord de télétravail pour mieux concilier les attentes des clients et l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle des salariés. Nous avons également placé au cœur de notre plan de formation, la santé mentale au travail. Ainsi, l'ensemble des managers a été formé. Et ces formations seront étendues à tous les collaborateurs d'ici 2027. »

KLESIA, un employeur engagé pour faire évoluer ses salariés

KLESIA, une entreprise attractive et agile

La Direction des Ressources Humaines s'engage aux côtés des différentes directions du Groupe afin de répondre à leurs besoins opérationnels tant en termes de formation que d'accompagnement des collaborateurs et des managers. En 2025, **150 collaborateurs en CDI et 271 en CDD** ont rejoint le Groupe, dans un contexte où nos métiers et nos engagements font la différence et répondent aux aspirations des candidats. Par ailleurs, KLESIA réaffirme son engagement en faveur de l'emploi des jeunes avec le recrutement de **91 alternants** issus de cursus variés qui enrichissent leurs formations au sein des différentes directions Métiers du Groupe.

Développer la mobilité, fidéliser, professionnaliser

Afin de favoriser et faire vivre une culture de la mobilité comme levier d'évolution, une Bourse à l'Emploi commune à toutes les entités partenaires du Groupe a été créée : elle promeut les offres d'emploi d'AGPM, de KLESIA Mut' et de l'Alliance Klesia-Generali. En 2025, **68 mobilités** ont été réalisées et accompagnées par les équipes de la direction des Ressources Humaines, ce qui représente 35 % des postes pourvus.

Sur le pilotage de la performance, nous poursuivons nos actions de fidélisation vis-à-vis des collaborateurs, notamment avec le déploiement d'un entretien de carrière Ressources Humaines. Par ailleurs, un dispositif de mentorat avec un premier pilote a été initié pour 6 binômes mentor/mentoré. Il s'agit d'une relation de soutien, d'échanges et d'apprentissage fondée sur le partage et la confiance entre un mentor, plus expérimenté, et un mentoré en quête d'évolution.

KLESIA poursuit également le développement et la professionnalisation des managers avec la réalisation obligatoire d'assessments adaptés à chaque profil pour les mobilités et les recrutements externes à des fonctions de management. Ainsi en 2025, **74 assessments** ont été réalisés.

Engagé pour la diversité

Dans le cadre d'une enquête interne visant à mesurer le taux de satisfaction et de confiance des collaborateurs vis-à-vis de la politique Diversité et Inclusion, **81 % des répondants se sentent inclus et respectés chez KLESIA et 64 % estiment que KLESIA a des mesures strictes contre la discrimination**. Ces réponses sont confirmées par le maintien de notre Label Diversité. En effet, l'audit de surveillance mené par l'AFNOR a mis en évidence six nouveaux points de performance qui s'ajoutent à ceux de 2023 parmi lesquels la lutte contre les stéréotypes, via les actions de sensibilisation / formation ; l'accueil et l'intégration via l'acculturation des nouveaux arrivants aux enjeux de Diversité & Inclusion ; la gestion de carrière des personnes reconnues en situation de handicap ; la mise en place d'un environnement inclusif ainsi que le partenariat avec les acteurs territoriaux.

2025 marque aussi le déploiement d'un premier partenariat avec **La Maison Bleue**, acteur reconnu dans le secteur de la petite enfance. Ainsi, des places en crèches sont proposées à nos salariés pour faciliter l'articulation entre vie personnelle et professionnelle.

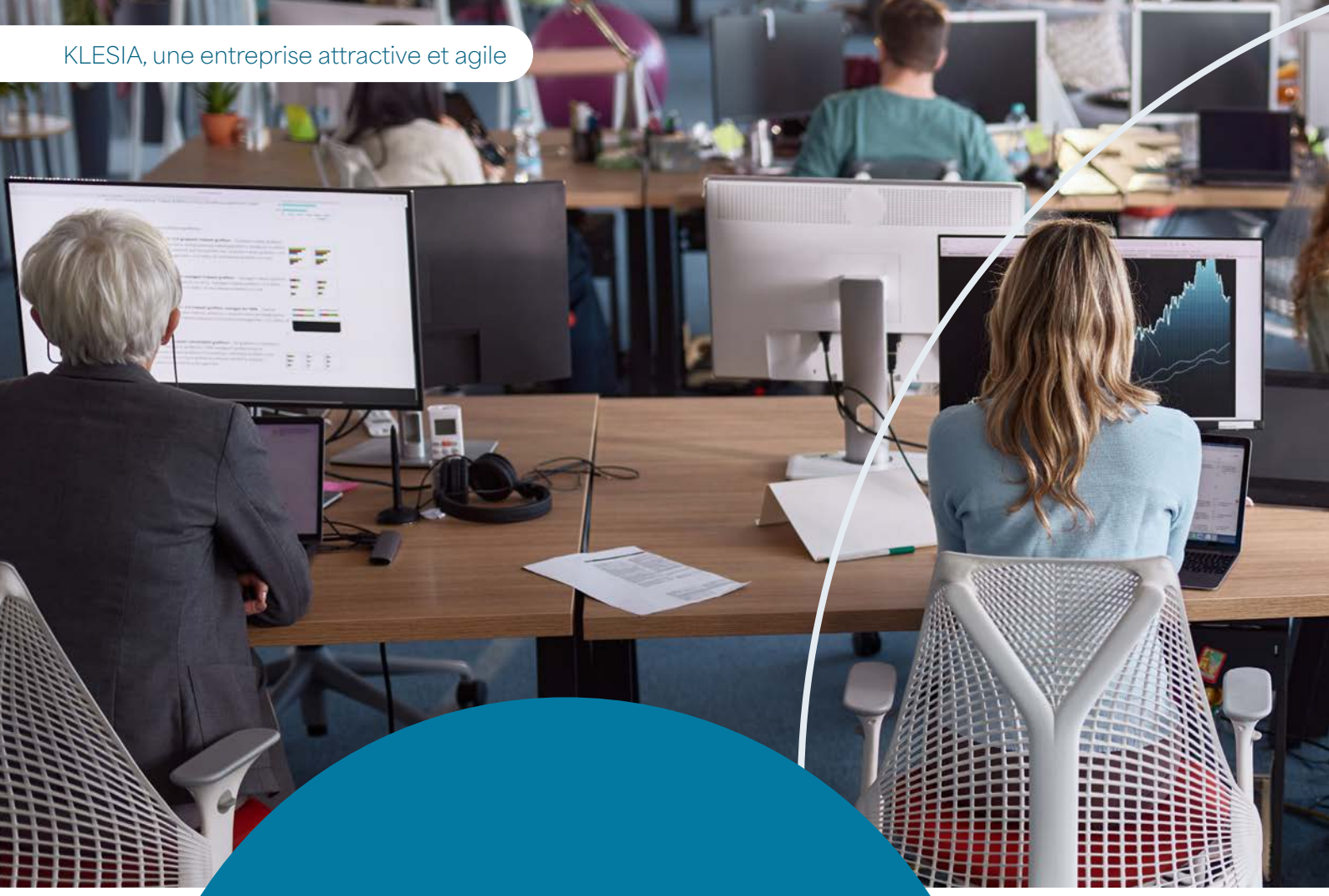
Toujours fortement engagé auprès des personnes en situation de handicap, KLESIA a organisé une action de sensibilisation et a participé à l'opération **DuoDay** dans le cadre de la Semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap avec la réalisation de **35 duos** sur l'ensemble de nos sites. L'ensemble de ces actions en proximité avec les managers ont permis d'atteindre un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de **11,7 %**.

Développer les compétences

En matière d'accompagnement des collaborateurs, la formation joue un rôle essentiel. Ainsi chaque année près de **5 % de la masse salariale sont consacrés au développement des compétences**. Des parcours de formation métiers (Retraite, Action sociale…) individualisés et digitalisés sont également déployés. En 2025, des comités de formations obligatoires ont été déployés afin de construire et partager avec les directions Métier les calendriers des formations à réaliser. Des formations aux softskills ont également été mises en œuvre, en combinant le format e-Learning et présentiel. Elles permettent d'acquérir des compétences comportementales indispensables à l'efficacité opérationnelle et gages d'employabilité pour chacun.

En parallèle, a été mis en place un plan spécifique de développement des compétences pour les fonctions clés de l'entreprise dans un objectif de sécurisation de nos processus au regard des évolutions de la réglementation.

11,7 %,
notre taux d'emploi de personnes en situation de handicap en 2025



Aider les salariés Aidants

KLESIA accompagne ses salariés en situation d'aidance. Ainsi, en 2025, **85 personnes** ont bénéficié d'un programme dédié qui se fonde sur un accord Aidant signé avec les partenaires sociaux. Ce dernier s'enrichit d'actions portées par l'Action sociale du Groupe et par les équipes de la Direction des Ressources Humaines.

L'accompagnement individuel, basé sur un entretien personnalisé pour déterminer les besoins et présenter les dispositifs, est réalisé pour chaque salarié aidant.

Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs KLESIA

L'ensemble des collaborateurs KLESIA se voit proposer des formations et ou sensibilisations sur les risques majeurs concernant la sûreté des sites et des personnes. Dans ce cadre, des formations « prévention routière » ont été assurées auprès des personnels utilisant un véhicule dans le cadre de leur activité. Par ailleurs, une attention toute particulière est portée au bien-être des collaborateurs qui passe par de bonnes conditions de travail. Près de **250 collaborateurs bénéficient ainsi d'un aménagement de poste matériel**. En complément, des webinaires ont rythmé 2025 (gestes et postures, prévention du bruit) et des aménagements ont été réalisés notamment en matière de réduction de bruit. Chaque année, possibilité est donnée aux collaborateurs sur l'ensemble de nos sites de se faire vacciner contre la grippe.

La santé mentale ayant été déclarée Grande cause nationale 2025 mais aussi 2026, une formation obligatoire a été déployée de façon conjointe auprès des managers KLESIA et AGPM sur la prévention des risques psycho-sociaux et la santé mentale. Elle sera adaptée pour être proposée à l'ensemble des collaborateurs d'ici 2028.

US & Canada
Europe
Asia-Pacific
Monthly Active Users
100K
80K
60K
40K
20K
Jan
Feb
Mar
Apr
May
Jun
Jul
Aug
Oct
Nov
Dec
New vs Returning Users

Arnaud Geslin

Directeur général adjoint en charge des Affaires Financières et Prudentielles KLESIA

« La direction Financière et Prudentielle assume trois missions principales : piloter la performance, sécuriser l'activité et accompagner les partenariats stratégiques. Le pilotage de la performance se décline notamment dans l'anticipation et le suivi du résultat et de la solvabilité des entités.

En 2025, la mise en place d'une SGAM de SGAM rassemblant les SGAM AGPM et SGAM KLESIA a conduit à harmoniser et déployer des dispositifs et outils de pilotage communs à AGPM et KLESIA. Pour chacune des entités, les résultats sont en progression et la solvabilité reste solide, gage de confiance et de pérennité pour nos assurés.

Une résilience globale

au service de la performance durable

Sécuriser l'activité est également au cœur des missions de la direction Financière et Prudentielle. Les travaux menés par les équipes Conformité, Juridique, Achats, Risques et Qualité des données renforcent la robustesse des dispositifs face aux enjeux réglementaires et aux risques. En 2025, la construction d'une vision consolidée AGPM-KLESIA témoigne de cette exigence partagée. Nous restons attentifs à la conformité des opérations en matière, notamment, de protection des données personnelles et de lutte contre la fraude et le blanchiment. Les équipes en charge de la sécurité et de l'organisation des systèmes d'information travaillent en étroite coordination. La Direction de la Sécurité des SI est plus particulièrement engagée contre le risque cyber qui s'intensifie et évolue d'année en année. Dans tous ces domaines, l'implication de l'ensemble des équipes opérationnelles (offre, distribution, gestion, informatique…) est décisive, notamment en matière de contrôle interne (cartographie des process, identification des risques, plans de contrôles). Enfin, notre rôle est également d'accompagner la stratégie partenariale fructueuse et de long terme. Le partenariat avec Generali, engagé pour vingt ans, s'est renforcé cette année par la création d'une structure commune, favorisant synergies et coopérations. L'objectif de croissance rentable se réalise en portant une attention particulière à la rentabilité et à la qualité du développement commercial, condition essentielle de la solidité pérenne de KLESIA. »

Une résilience globale au service de la performance durable

Dans un environnement en évolution, marqué par des exigences réglementaires accrues, des risques numériques renforcés et une intensification de la concurrence, KLESIA poursuit en 2025 une stratégie fondée sur un pilotage rigoureux, la sécurisation de son activité et le développement de partenariats solides.

Piloter la performance

Nous nous assurons que le plan stratégique « Ambition 28 » et les actions quotidiennes renforcent notre résultat ainsi que notre solvabilité qui sont les deux indicateurs clés de la solidité et de la pérennité de notre Groupe.

Compte de résultats

Compte de résultat (en milliers d'euros)	Activités d'assurance non-vie	Activités d'assurance vie	Autres activités	TOTAL N	TOTAL N-1
Primes émises	2 274 032	376 133		2 650 164	2 842 616
Variation des primes non acquises	0	0		0	0
Primes acquises	**2 274 032**	**376 133**		**2 650 164**	**2 842 616**
Produits d'exploitation bancaire				0	0
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités			44 436	44 436	19 968
Autres produits d'exploitation	11 368	665	1 590	13 623	29 940
Compte de transferts intersectoriels	0	-6 458	6 458	0	0
Produits financiers nets de charge	54 871	24 262	543	79 676	64 269
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION COURANT	**66 609**	**18 099**	**50 567**	**135 275**	**114 177**
Charge de prestations d'assurance	-1 970 652	-287 445		-2 258 098	-2 388 460
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	-53 081	34 996		-18 085	-23 001
Charges d'exploitation bancaire				0	0
Charges des autres activités			-6 964	-6 964	-12 752
Charges de gestion	-343 932	-57 240	-34 569	-435 740	-460 915
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION COURANTE	**-2 367 665**	**-309 689**	**-41 533**	**-2 718 887**	**-2 885 128**
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION COURANTE	**-27 025**	**84 543**	**9 034**	**66 553**	**71 665**
Autres produits nets				-14 897	-12 368
Résultat exceptionnel				392	789
Impôt sur les résultats				-15 312	-28 399
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES				**39 195**	**31 687**
Qp dans les résultats des entreprises mises en équivalence				0	0
Dotation aux amortissements des écarts d'acquisition				0	0
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE				**39 195**	**31 687**
Intérêts minoritaires				4 621	2 730
RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)				**34 574**	**28 957**

Sécuriser l'activité

Maîtrise des risques et résilience du Groupe

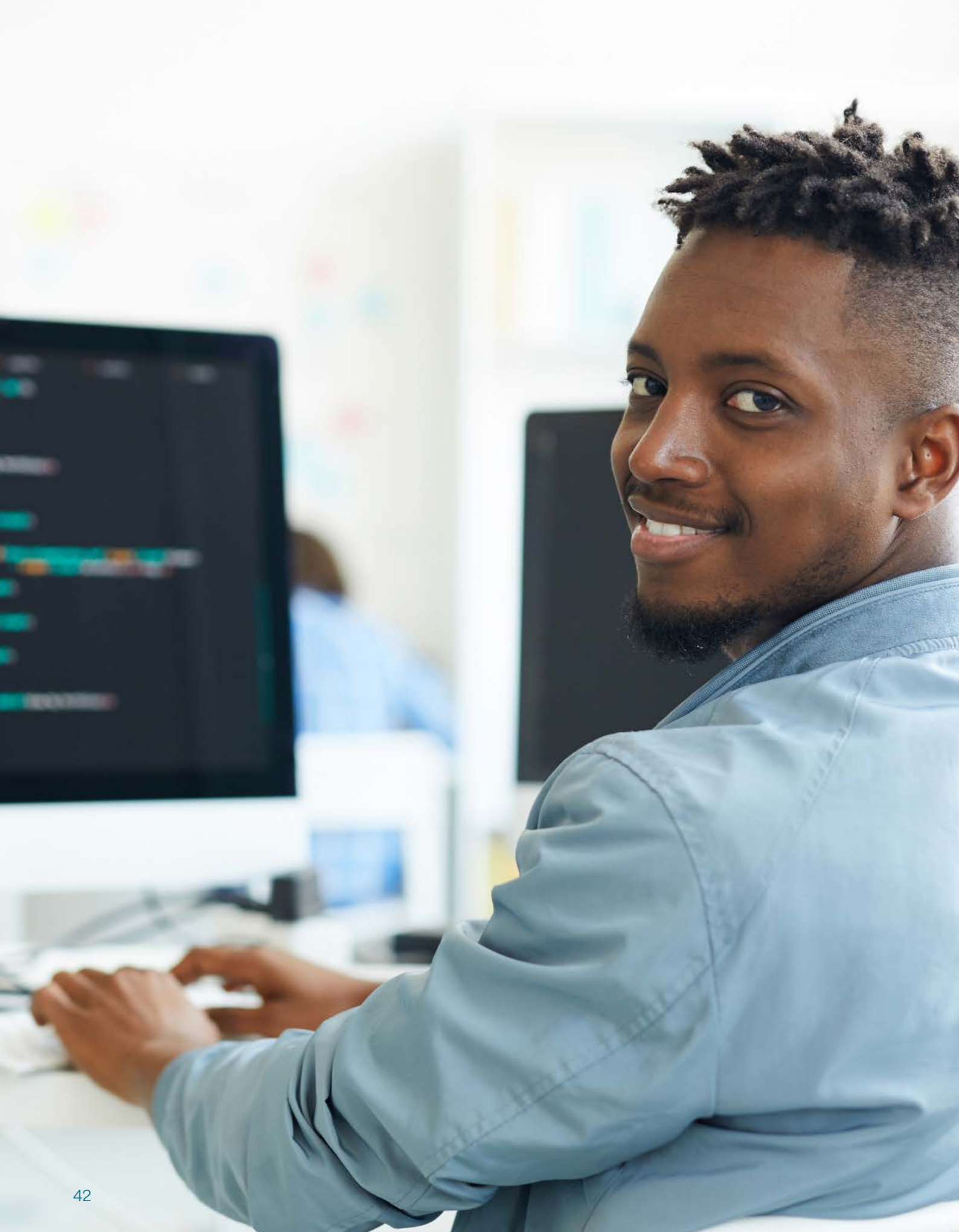
La maîtrise des risques demeure en 2025 une priorité afin de garantir la conformité et la performance durable du Groupe.
Le Groupe s'appuie sur un dispositif intégré capable d'anticiper les risques, d'en limiter les impacts et d'assurer la continuité des activités.
Les travaux réalisés dans le cadre du règlement européen DORA ont permis de consolider la gouvernance des risques liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC), de renforcer leur pilotage et d'améliorer l'intégration de la sécurité au sein des projets. Le processus de gestion des incidents a évolué afin d'intégrer les exigences de classification et de notification prévues par DORA, tandis qu'un cadre structuré de tests de résilience numérique a été déployé pour évaluer régulièrement la capacité du Groupe à faire face à un incident majeur.
Au-delà des risques numériques, le dispositif global couvre également les risques opérationnels, financiers, techniques, réglementaires. Il repose sur des contrôles permanents, des audits réguliers, des plans de continuité d'activité ainsi qu'un suivi rigoureux des engagements. La montée en compétence des équipes et le développement d'une culture du risque partagée constituent un pilier essentiel de la résilience du Groupe.

Conformité des activités : un renforcement continu

Concernant les dispositifs conformité, l'année 2025 s'est inscrite dans la continuité et 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 notamment par l'enrichissement des procédures, l'actualisation des registres de traitement pour l'ensemble des entités du Groupe.
L'environnement réglementaire et soft law toujours très prégnant a pu être identifié et partagé via le dispositif d'identification et de déploiement des nouvelles réglementations.

Animer des partenariats dynamiques

L'année 2025 se distingue par une production nouvelle rentable. Cette réussite souligne le dynamisme commercial des réseaux Klesia et Generali, consolidant ainsi la position sur le podium de l'Alliance Klesia Generali sur le marché de l'assurance prévoyance/santé collectives.
La création d'une structure commune dénommée Alliance Klesia Generali (AKG) permet de simplifier les process pour gagner en performance.
Cette structure s'est appuyée sur d'importants travaux transverses, notamment conduits par les équipes informatiques, afin de déployer un environnement de travail dédié et proposer des solutions de souscription sur mesure. En outre, la simplification du volet réassurance du partenariat constitue une avancée structurante, avec des effets positifs attendus sur la performance globale du Groupe. Cette évolution, portée par l'engagement des équipes Financière et Actuariat, s'inscrit pleinement dans une logique de création de valeur durable.
Cette alliance renforce également notre dispositif commercial et marketing fondé sur les expertises combinées de trois marques de référence : KLESIA, Carcept Prev et Generali.
L'année 2025 a été marquée par une concurrence accrue et des tensions tarifaires persistantes. Dans cet environnement, l'engagement, l'agilité et la résilience des équipes commerciales ont permis de maintenir une dynamique de développement solide. Parallèlement, le choix assumé de préserver les équilibres techniques a été tenu, grâce à une discipline collective, des décisions structurantes et un pilotage fin des activités.
Les objectifs de croissance pour 2026 maintiendront cette ambition. Des actions spécifiques seront réalisées afin de poursuivre le développement auprès des moyennes et grandes entreprises en collaboration avec les partenaires courtiers et d'autres directions de l'Alliance Klesia Generali.



Olivier Requin

Directeur général adjoint en charge des Systèmes d'Information et des Investissements KLESIA

« En 2025 , notre groupe commun a démontré une nouvelle fois la force de sa vision : offrir une protection sociale utile, exigeante et qui se distingue par ses services. Les transformations engagées, qu'il s'agisse de l'évolution de notre organisation, de notre gouvernance, de la montée en puissance des services côté KLESIA ou de la modernisation de nos infrastructures, participent d'une même ambition : construire un ensemble cohérent, capable de répondre aux besoins d'aujourd'hui tout en préparant ceux de demain.

Système d'information : être agile en toute sécurité

Ce qui fait la singularité de notre groupe commun, c'est la complémentarité réelle de nos expertises. KLESIA, en confortant son leadership sur les services et la prévention, renforce notre valeur ajoutée sur le collectif. L'AGPM, en capitalisant son expérience de proximité et son savoir-faire individuel, élargit notre capacité à accompagner les parcours de vie. Dans un marché bousculé, parfois tenté par des stratégies de court terme, nous assumons un choix différent : miser sur la qualité, la durabilité et l'utilité sociale. KLESIA reste l'acteur clé de la protection sociale de secteurs professionnels (Transport et Logistique, les Hôtels, Cafés Restaurants, l'Industrie pharmaceutique…) qui représentent un pan majeur de l'activité économique française. »

Système d'information : être agile en toute sécurité

La direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information continue de mettre à disposition des salariés du Groupe les solutions adaptées à leurs besoins. En 2025, elle a notamment accompagné la mise en œuvre des nouveaux outils de la retraite complémentaire en lien avec l'Agirc-Arrco la mise en place du Système d'Information comptable du domaine Assurance de Personnes ou encore la mise en place de l'environnement de travail pour l'Alliance Klesia Generali. Ces solutions informatiques revêtent une importance majeure dans notre environnement toujours plus exigeant.

KLESIA a engagé une modernisation de son Système d'Information en intégrant de nouveaux outils informatiques performants, tout en assurant le décommissionnement de ses anciennes technologies devenues obsolètes. Le Groupe a également entrepris de travailler avec les métiers à la qualité des données, entre autres par la mise en œuvre d'une plateforme de données destinée à un pilotage technique toujours plus fin et une meilleure connaissance de nos clients.

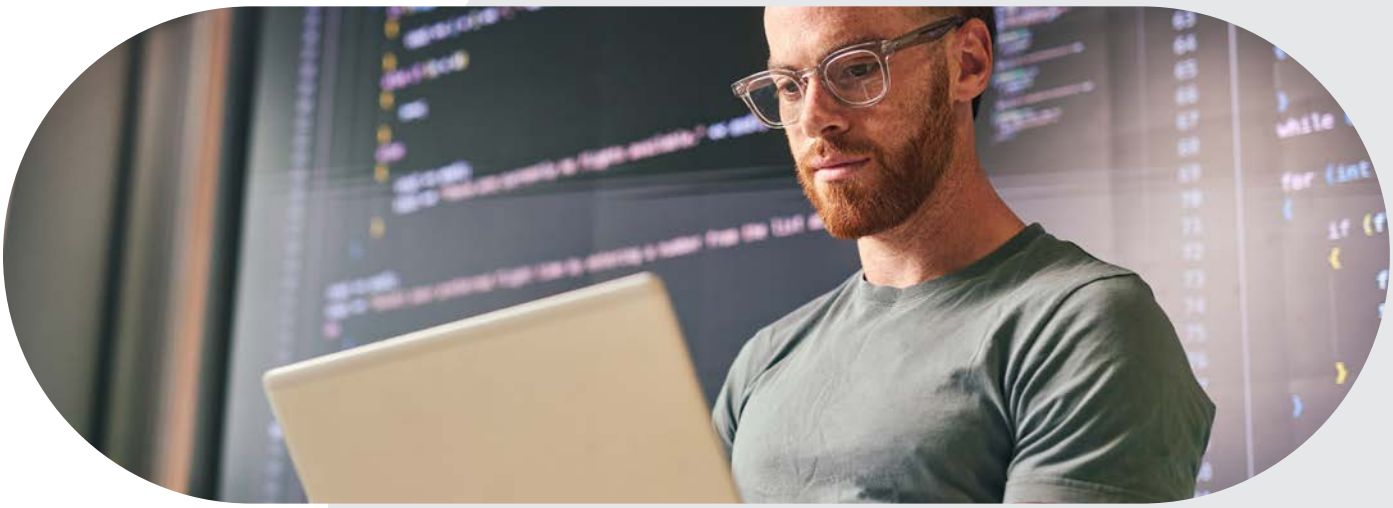
Et pour accompagner les évolutions technologiques et sociétales qui sont à l'œuvre au niveau mondial, les équipes informatiques ont développé des cas d'usage de l'Intelligence Artificielle, testés et challengés par les collaborateurs du Groupe en mode pilote, avant de pouvoir passer à une échelle industrielle. Ce dispositif garantit que l'usage des données, les exigences réglementaires et les principes éthiques sont systématiquement contrôlés, conformément aux politiques internes et au cadre légal.

La Cybersécurité toujours une priorité

Les attaques Cyber se sont encore intensifiées en 2025 dans un contexte géopolitique tendu. Pour les prévenir et y répondre le cas échéant, KLESIA – qui a intégré en 2025 la communauté InterCert dont l'objectif est de renforcer la capacité de chaque membre à détecter et à répondre aux incidents de sécurité impactant son périmètre par le partage d'expériences et l'échange d'informations – poursuit ses actions de formation internes à l'ensemble des salariés et se dote des process et équipements à même de répondre à ces enjeux de sécurité. Par ailleurs, dans le cadre de l'entrée en vigueur de DORA, règlement européen qui encadre la résilience opérationnelle numérique des entités financières face aux cybermenaces, KLESIA a déployé un vaste programme de mise en conformité sur l'ensemble de ses processus afin d'assurer la continuité de ses activités et de ses flux financiers.

Un réseau de distribution repensé pour un maillage commercial optimisé

Des synergies se mettent en place entre AGPM et KLESIA, qui s'appuient sur les expertises de chacune des structures : AGPM sur les contrats individuels et KLESIA sur les contrats collectifs. En 2025, les travaux préparatoires ont été menés afin de mettre en œuvre une distribution des produits « phares » de chaque entité avec un objectif de fertilisation croisée des portefeuilles et offres.



Notre engagement en matière d'Investissement Socialement Responsable

Le Groupe a poursuivi le déploiement de sa stratégie d'investissement socialement responsable (ISR) en renforçant l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'ensemble de ses décisions d'investissement. L'ISR s'impose désormais comme un levier majeur de création de valeur durable.

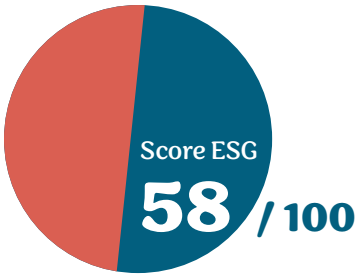
Le Groupe a deux engagements ESG majeurs :

- Maintenir un score ESG supérieur à 50
- Maintenir une empreinte carbone matériellement inférieure à celle de l'indice de référence

SCORE ESG :
Objectifs atteints

Le Groupe affiche un score ESG à 58. Les objectifs fixés sur l'exercice ont été atteints, traduisant une implication tangible en matière de qualité extra-financière des investissements.

Cette performance reflète la robustesse du cadre ESG et la pleine intégration de ces enjeux dans les processus de gestion.



EMPREINTE CARBONE :
Trajectoire maîtrisée

Le Groupe démontre une maîtrise solide de l'empreinte carbone de ses portefeuilles.

Sur l'exercice, le niveau d'émissions reste matériellement inférieur à celui de l'indice de référence, traduisant des choix d'allocation favorables à des actifs moins intensifs en carbone.

Cette performance illustre l'efficacité des politiques d'investissements déployées, fondées sur une sélection exigeante des émetteurs et une réorientation progressive vers des acteurs engagés.

Au-delà de ses engagements structurants, le Groupe déploie des initiatives ESG complémentaires, notamment en faveur de la biodiversité et du financement de la transition environnementale. Il renforce également son exposition aux obligations vertes et intègre désormais des indicateurs d'alignement température afin de piloter ses investissements avec les objectifs climatiques de long terme.

Une réorientation progressive vers des acteurs engagés

Nos équipes contribuent à l'Intérêt Général

La Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information s'est engagée dans le programme Silver IA, mené en partenariat avec INCO, incubateur de Start-up. Silver IA ayant pour objectif de favoriser l'innovation sociale en détectant et en accompagnant des entrepreneurs sociaux qui utilisent l'IA au service du bien vieillir. Ce programme a permis à 16 collaborateurs de mentorer des entrepreneurs sociaux porteurs de projets qui mettent en lien IA et bien vieillir.

Retrouvez-nous

KLÉSIA
Assureur d'intérêt général

000.116/26 -
photos Gettyimages - © Julien CRESP

IMPRIM'VERT®

PAPIER