

# IDÉEAUX & DEBATS



*Entretien  
avec Christian  
Schmidt  
de La Brélie,  
Directeur  
Général de  
Klesia*

**Vous présentez le groupe Klesia comme un pionnier des assureurs d'intérêt général, paritaire et mutualiste. Pouvez-vous développer le concept en parlant de l'évolution de vos activités retraite, prévoyance, santé ?**

Notre groupe de protection sociale Klesia est à la fois paritaire et mutualiste. En tant qu'acteur économique et social, nous sommes engagés à contribuer, à notre échelle, à l'intérêt général. Une partie des primes collectées est en effet, dédiée à des actions d'accompagnement individuel ou à des investissements collectifs en dehors de toute logique de retour sur investissement. Cette démarche est en phase avec les attentes des Français : 74 % d'entre eux affirment que l'entreprise doit jouer un rôle en faveur de l'intérêt général, selon le baromètre Viavoice pour Klesia. Par ailleurs, dans la loi Pacte – Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises – promulguée le 22 mai 2019, l'entreprise

« à mission » que nous étions sans le savoir, doit prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité. Il peut même faire figurer dans ses statuts une « raison d'être ». Cette approche est porteuse de sens pour nos salariés, nos clients entreprises et particuliers, ainsi que pour les branches professionnelles que nous accompagnons. Avec les représentants de ces branches, nous construisons une offre de services adaptée et innovante, notamment dans le cadre du Haut Degré de Solidarité (HDS), afin d'accompagner les collaborateurs des entreprises. Ces services incluent des actions de prévention santé qui vont bien au-delà des prestations prévoyance ou santé versées et négociées par les représentants des branches.

En 2018, 2,3 millions d'euros ont ainsi été dédiés à des actions d'intérêt général. Notre engagement en la matière s'articule autour de 4 axes majeurs : investir pour innover en faveur de la santé de tous ; s'engager auprès des individus tout au long de leur parcours de vie et les aider à faire face aux situations de fragilité ; accompagner les entreprises pour qu'elles soient actrices du développement et du bien-être de leurs salariés ; être un acteur économique responsable pour accompagner durablement les transitions économiques et environnementales.

L'intérêt général est l'un des 4 piliers de notre stratégie « *Ambition Klesia* ». Il est destiné à ancrer et donner du sens à notre engagement en valorisant les initiatives du groupe et en déployant de nouvelles actions dans ce domaine. Cette activité d'accompagnement social dépend de la bonne santé du groupe Klesia. C'est le sens de notre pilier « *Croissance* » dont l'objectif est de renforcer notre présence et notre action auprès des secteurs affinitaires pour lesquels notre positionnement est historiquement reconnu (Transport, Tourisme et commerces de proximité, Métiers de la santé, Conseil et services, Défense et entreprises de haute technologie).

Le pilier « *Compétitivité* » doit nous permettre de repenser notre modèle et mettre en place une démarche d'efficacité opérationnelle continue pour mieux répondre aux attentes de nos clients. Le pilier « *collectif et management* » qui nous incite à développer une nouvelle culture d'entreprise est destiné à accompagner les hommes et les femmes de Klesia

« *Nous voulons accentuer nos efforts sur le sujet de société de l'aide aux aidants.* »



dans un environnement en pleine transformation, car ce sont eux qui font la richesse de notre groupe. Notre stratégie est aussi une stratégie de différenciation sur un marché de plus en plus concurrentiel.

Notre positionnement et notre métier nous permettent d'analyser l'évolution des secteurs que nous connaissons bien. En santé, par exemple, notre groupe a engagé une stratégie du « 100 % Santé » sur l'optique, le dentaire et les prothèses auditives pour anticiper les prises en charge. Nous avons tenu compte de l'avancée en âge et de l'augmentation du coût des soins qui impacteront aussi l'activité prévoyance.

Concernant notre activité globale, l'année 2018 est en ligne avec nos objectifs : croissance de notre activité, taux de résiliation inférieur à la moyenne du marché, marge de solvabilité conforme aux exigences. La branche du travail temporaire nous a rejoint en prévoyance. Elle compte autant de grandes entreprises que de petites avec des salariés aux carrières particulières dans les services présentant des similitudes avec nos clients de la branche transports ou hôtels-cafés-restaurants. De belles perspectives nous attendent avec le déploiement de notre outil de gestion *santé Activ'Infinite*, entre autres.

Par ailleurs, nous avons accompagné nos clients dans le cadre du prélèvement à la source qui impactait à la fois les pensions de retraite et les prestations de prévoyance. Enfin, nous avons mobilisé nos équipes autour de la fusion Agirc-Arrco. A ce titre, nous tenons à remercier le Haut-Commissaire à la réforme des retraites, Jean Paul Delevoye, qui a pris le temps d'échanger avec les équipes de Klesia sur les enjeux de la retraite de demain.

#### **Pouvez-vous nous citer des actions d'accompagnement exemplaires initiées par votre groupe ?**

Nous nous engageons pour préserver la santé des entreprises et de leurs salariés en proposant des services adaptés à leurs besoins et les préoccupations de leur secteur d'activité. Par exemple, depuis 2015, le groupe sensibilise ses entreprises clientes à un acte simple de prévention, en les accompagnant dans le déploiement d'une campagne de vaccination antigrippale. En 2018, grâce à ce service, plus de

3 000 pharmacies et 85 entreprises ont participé à cette opération qui a abouti à la vaccination de près de 16 000 salariés. Autre exemple, en cas de maladies graves, nos clients peuvent bénéficier d'un service d'accompagnement, complet, confidentiel et personnalisé. C'est une consultation à distance, 7 jours sur 7, 24 h sur 24, permettant d'accéder à un médecin généraliste ou spécialiste.

Nous avons adapté nos services à la spécificité des branches professionnelles : le programme « *Transportez-vous bien* » accompagne les salariés du transport en les incitant à réaliser des actions de prévention pour gagner des points de solidarité. Les points pourront être transformés en services si les salariés sont confrontés à un aléa grave de santé (une trentaine d'actions pour prévenir les risques cardio-vasculaires, le cancer et les troubles musculo squelettiques). Et pour construire la nouvelle offre santé, un groupe de travail pluridisciplinaire a été constitué appelé « *1000 pattes* » (désigne un camion) réunissant des collaborateurs et des clients pour créer de nouveaux services innovants, adaptés aux préoccupations de ce secteur. Autre secteur, autre exemple, les pharmacies d'officine disposent d'un service dédié à la protection sociale des personnes et à la sécurisation de l'officine.

Nous soutenons la recherche médicale dans nos domaines de prévention prioritaires (handicap et perte d'autonomie, cancer, maladies cardiovasculaires), à travers plusieurs partenariats :

- L'Institut du cerveau et de la moelle épinière (ICM) dont l'ambition est de traiter les maladies neurologiques ;
- Clinatec qui a mis au point un exosquelette piloté par la pensée et actuellement testé par un jeune homme tétraplégique ;
- L'Institut Gustave Roussy avec la branche des hôtels, cafés, restaurants (HCR).

Nous nous mobilisons ainsi en faveur de la recherche et l'amélioration des traitements, aux côtés du premier centre européen de lutte contre le cancer. Par ailleurs, nous avons participé, en septembre, à la « *Course Ensemble* » avec les collaborateurs de dix autres entreprises pour contribuer à fédérer des personnes valides et handicapées autour d'activités sportives et ludiques.

## Comment abordez-vous l'accompagnement du grand âge ?

Nous avons fait le choix d'accentuer nos efforts sur le sujet de société de l'aide aux aidants. Klesia a ainsi développé des solutions adaptées avec son programme Aide aux aidants, pour le compte de la communauté Agirc-Arrco. Ce programme est porté par une démarche de co-construction avec les bénéficiaires (aidants, aidés) et les professionnels du secteur (associations, entreprises, collectivités...). Il débouchera d'ici la fin de l'année sur la création d'une solution digitale d'informations et de ressources géolocalisées (appli et web) « *Ma Boussole* », un espace d'accueil des aidants et un bus itinérant. En parallèle, le label Cap'Handéo « *Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants* », co-construit, pendant un an, par Handéo et Klesia, a été décerné le 3 octobre, pour la première fois, à trois entreprises (Novartis, Banque Palatine et OpenCommunities Consulting), en présence de Sophie Cluzel, Secrétaire d'État chargée des personnes handicapées. Sur 11 millions de personnes qui s'occupent d'un proche en situation de dépendance (en raison d'un handicap, une maladie ou de l'avancée en âge), les deux tiers sont en activité.

Klesia est engagé depuis de nombreuses années sur le sujet des aidants familiaux et propose différents dispositifs complémentaires, tels que le financement de solutions de répit et la mise en relation avec des organismes partenaires (Siel Bleu, France Alzheimer...); la mise en relation avec des partenaires d'écoute et de soutien psychologique (Café des aidants par l'association Française des aidants, par exemple); un bilan de prévention, dans l'un des 14 centres « *Bien Vieillir* » Agirc-Arrco pour les aidants de plus de 50 ans.

La prévention est la clé pour bien vieillir. Dans ce cadre, nous proposons régulièrement des conférences de prévention et de sensibilisation sur les thématiques en lien avec la santé (AVC, stress, pathologie du vieillissement). Pour lutter contre la perte d'autonomie, des solutions à destination des plus de 75 ans sont proposées par les institutions de retraite Agirc-Arrco (aide à domicile momentanée, pour le ménage, la préparation des repas, courses). Un service d'accompagnement et d'orientation pour la recherche d'un lieu de vie (ORIZEA) est également disponible.

## Le groupe Klesia s'inscrit dans l'économie sociale ; que pensez-vous de son évolution ?

La société française est soutenue dans son action sociale par les organisations à but non lucratif. Nos entreprises de l'économie sociale qui ont un savoir-faire avec nos professionnels et nos bénévoles, n'ont pas de retour sur investissement immédiat, n'ayant pas d'actionnaires à rémunérer. Les produits issus de notre activité sont redistribués à nos clients à hauteur de 76,2%, soit sous forme de prestations soit au travers d'opérations à caractère social. Le solde est dédié pour l'essentiel aux collaborateurs, à l'État (sous forme d'impôts et taxes), aux investissements d'avenir ainsi qu'à nos activités d'intérêt général. Notre volonté est d'étendre notre action à l'ensemble de la société civile en mobilisant nos clients, collaborateurs ainsi que nos concitoyens autour de sujets de société. Pour cette raison, nous avons initié avec Make.org, la Grande Cause « *Comment mieux prendre soin de nos aînés ?* », puis la Grande Cause Action Handicap.

Propos recueillis par Jean-Yves Le Gall.



## Chiffres clés en 2018 :

**9,7** milliards de chiffre d'affaires (retraite complémentaire, prévoyance, santé, congés de fin d'activité).

**3** millions de personnes couvertes en assurances de personnes.

**300 000** entreprises clientes.

**500** millions de chiffre d'affaires pour Klesia Mutualité.

**23** implantations en France.

**3 300** collaborateurs.

**6,9%** de salariés en situation de handicap.

