Rapport Développement Durable 2020

Generali France

Nous sommes là pour vous !

Déclaration de performance extra-financière et art. 173 selon les recommandations de la TCFD

ÉDITO

Le développement durable n'est pas le reflet d'un effet de mode. Les risques auxquels la société est exposée ont aujourd'hui changé d'échelle, la crise sanitaire en particulier nous l'a durement rappelé. C'est l'essence même de notre métier, celui de manager tous les risques ; et de notre mission, celle d'accompagner nos clients et nos partenaires tout au long de leur vie.

La crise sanitaire a constitué l'un des principaux défis de l'année 2020, auquel nous avons répondu présent en assurant la continuité de notre activité pour nos clients, nos distributeurs, et la sécurité de nos collaborateurs. Nous avons immédiatement pris des initiatives commerciales et avons consacré **plus de 370 M€ d'efforts et d'impacts sur les deux confinements**.

Ces efforts n'ont pas entamé la robustesse de notre modèle de développement. Même si l'impact n'a pas été neutre dans nos résultats, il nous conforte au contraire dans la justesse de nos orientations stratégiques où **la durabilité n'est pas seulement un pari économique mais un choix conscient et volontaire**.

Les prochaines années seront notamment consacrées à réparer les dommages causés par la pandémie de Covid-19 et à renforcer notre économie vers plus de durabilité. Generali continuera à jouer un rôle dans ces initiatives de redressement et nous y apportons un soutien tangible.

En effet, nous avons renforcé nos capacités d'intervention pendant la crise. Generali en tant qu'assureur et investisseur contribue à être un filet de sécurité pour l'économie, via le fonds de solidarité Covid, via les fonds de relance en direction notamment des PME et en soutenant l'économie réelle pour être un acteur de la relance durable. Ce sont les moteurs de notre engagement et de nos actions pendant et après la crise.

Nous nous projetons également sur le long terme auprès de nos parties prenantes pour apporter des réponses commerciales et techniques innovantes et différenciantes intégrant les enjeux RSE. La crise n'a pas été un révélateur mais bien un accélérateur des transitions que nous devons accompagner et anticiper, telles que le changement climatique, le vieillissement de la population et la dépendance, les crises sanitaires ou comme les événements extrêmes, ou encore l'impact de la révolution digitale.

Ce rapport 2020 marque à bien des titres la reconnaissance des fondements de notre travail des années précédentes et ouvre une ère où l'incertitude est certes très prégnante, mais où les solutions n'ont jamais été aussi ouvertes.

Nous sommes là pour vous !

Jean-Laurent GRANIER
Président-directeur général
Generali France

SOMMAIRE

01 Chronologie de la crise sanitaire en France 2

02 Orientations stratégiques de Generali en matière de développement durable 6

03 Generali, manager des risques 14

04 Un modèle économique où la résilience, la gestion des risques et la prévention sont au cœur de notre performance 20

05 Generali, un employeur attractif 36

06 Politique environnementale interne et externe 44

07 Generali, une entreprise citoyenne 50

08 Gouvernance 54

09 Annexes 58

Rapport développement durable 2020 Generali France - www.generali.fr

CHRONOLOGIE DE LA CRISE SANITAIRE EN FRANCE

Une année inédite où Generali a prouvé la robustesse de son modèle.

JANVIER

Genèse de la pandémie en France.

9 janvier : 1re alerte du ministère de la Santé pour suivre l'épidémie chinoise.

23 janvier : Les liaisons aériennes Paris-Wuhan sont suspendues, mais pas de mesures particulières aux frontières pour les passagers venant de Chine.

27 janvier : Activation du CORRUSS (Centre opérationnel de régulation et de réponses aux urgences sanitaires et sociales) du département des urgences sanitaires (DUS) du ministère de la Santé.

FÉVRIER

Mois de la prise de conscience des autorités européennes de la fragilité de notre système de production pharmaceutique.

1er février : Tous les pays de l'espace Schengen, sauf la France, suspendent les visas avec la Chine (soit 25 pays).

MARS

16 mars : Début du 1er confinement et explosion de la contamination et des décès sur tout le territoire.

16 mars : À 20 h, le président de la République, Emmanuel Macron, prononce une allocution retransmise en direct par les chaînes de télévision et les stations de radio nationales. Insistant à plusieurs reprises sur le fait que « la France est en guerre » contre la Covid-19, il annonce la mise en place de nouvelles dispositions entrant en vigueur le lendemain à midi pour une durée minimale de quinze jours.

24 mars : Le seuil des 1 000 morts est atteint.

30 mars : La barre des 3 000 décès à l'hôpital (3 024) est franchie en France.

AVRIL

La France s'installe dans le confinement.

3 avril : L'Académie nationale de médecine recommande le port obligatoire de masque protecteur pour les sorties.

7 avril : Le seuil des 10 000 morts en France est franchi.

13 avril : 4e allocution du Président de la République liée à la Covid-19. Le confinement est prolongé jusqu'au 11 mai 2020.

MAI

Déconfinement progressif après cinquante-cinq jours de confinement.

5 mai : 25 201 morts.

7 mai : Plus de 50 médecins, scientifiques et prix Nobel réclament l'obligation du port d'un masque ou d'une protection faciale.

11 mai : La France entre dans une période de déconfinement progressif après cinquante-cinq jours de confinement pour lutter contre la propagation du coronavirus.

JUIN

Protocole sanitaire allégé et réouverture du système éducatif.

14 juin : Le président Emmanuel Macron annonce la réouverture des écoles, collèges et lycées à compter du lundi 22 juin et jusqu'au vendredi 3 juillet 2020.

22 juin : Réouverture des écoles, collèges et lycées. Le protocole sanitaire est allégé.

JUILLET/AOÛT

Relâchement estival préfigurant la 2e vague.

1er août : Le port du masque devient fortement recommandé dans les lieux publics de brassage.

18 août : Le port du masque devient obligatoire dans les établissements publics et dans certains lieux de brassage.

24 août : Certaines communes prennent des arrêtés pour imposer le port du masque dans certains lieux publics (comme les centres-villes).

SEPTEMBRE

Resserrement du protocole sanitaire.

1er septembre : Rentrée des classes et mise en application du protocole sanitaire. Tous les élèves de plus de 10 ans doivent obligatoirement porter un masque.

OCTOBRE

30 octobre : Le 1er million de cas positifs à la Covid-19 est franchi en France. 2e confinement.

14 octobre : Couvre-feu obligatoire dans les zones les plus touchées sur décision des autorités compétentes.

23 octobre : 1 000 000 de cas sont atteints dans le territoire.

28 octobre : Lors d'une allocution télévisée, Emmanuel Macron annonce un 2e confinement national à partir du 30 octobre, qui se prolongera au moins jusqu'au 1er décembre suivant.

30 octobre : Confinement généralisé sur décision gouvernementale. Fermeture obligatoire des commerces non essentiels. Retour des attestations de déplacement (sortie autorisée pour une heure à une distance maximale de 1 km autour de son lieu de résidence). Contrairement au 1er confinement, les crèches, les écoles, les collèges et les lycées restent ouverts. Les stations de ski ne sont pas autorisées à ouvrir les remontées mécaniques.

NOVEMBRE

Resserrement drastique des mesures de protection et des gestes barrières.

2 novembre : Le port du masque devient obligatoire dans tous les lieux publics (hors domicile), ce sont les préfectures qui doivent veiller à la mise en place de cette obligation.

DÉCEMBRE

Apparition du couvre-feu et des variants, début de la campagne de vaccination.

21 décembre : Une variante du virus se répand en Grande-Bretagne, la poussant à un nouveau confinement, les déplacements vers la France en provenance de Grande-Bretagne sont bloqués.

27 décembre : Ouverture officielle de la campagne de vaccination.

31 décembre : On dénombre 65 000 décès dûs à la Covid-19.

CHRONOLOGIE DE LA CRISE SANITAIRE EN FRANCE

Nos actions face à la pandémie de Covid-19.

ASSURER LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS

Fourniture de gel et masques lavables à tous les collaborateurs, développement d'un outil de gestion des présences sur site (WeRBack).

Mise à disposition de la téléconsultation d'Europ Assistance.

Mise en place de dispositifs de circulation et de restrictions strictes (circulation, réunion, restauration…).

SOUTENIR ET ENCOURAGER NOS CLIENTS LES PLUS VULNÉRABLES

Répondant à l'appel du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Bruno Le Maire, auprès des compagnies d'assurance pour soutenir et accompagner les TPE et PME des secteurs les plus fragilisés par la pandémie – hôtels-cafés-restaurants, tourisme, événementiel, culture et sport, **Generali s'engage pour ces secteurs fragilisés à :**

- **Ne pas augmenter, en 2021, les cotisations des contrats d'assurance multirisque professionnelle.**
- Conserver en garantie les contrats pour les entreprises qui connaîtraient des retards de paiement des cotisations dans le contexte de la pandémie et ce pendant le 1er trimestre 2021.
- Déployer gratuitement pour 2021 son offre d'assistance et d'assurance à but non lucratif « **Generali Covid Protection Salariés & TNS** ».

Generali Covid Protection Salariés & TNS

Lancée en avril dernier pour les chefs d'entreprise et leurs salariés dans le cadre des contrats d'assurance multirisque professionnelle, cette offre permet de bénéficier d'une protection en cas d'hospitalisation liée à la Covid-19, avec une indemnité de convalescence et des services quotidiens d'assistance (livraison de médicaments et de repas). Elle fonctionne également pour les indépendants exerçant au titre de travailleurs non salariés (TNS).

Cette solution bâtie par Generali dès le premier confinement témoigne de notre capacité d'innovation.

Détail des garanties de Generali Covid Protection Salariés et TNS à télécharger sur le site de Generali.

ASSURER LA CONTINUITÉ DU TRAVAIL ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

97 % des collaborateurs connectés à distance (bande passante x 4), achat d'ordinateurs portables.

Mise en place de dispositifs spécifiques de communication interne (FeelGood) et renforcement du management de proximité.

Poursuite de tous les programmes stratégiques (Excellence 2022) et renforcement du soutien auprès de nos intermédiaires.

S'ENGAGER DANS L'EFFORT D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOLIDARITÉ NATIONALE

Pour aider ses clients et ses parties prenantes à faire face aux impacts économiques et sanitaires de la crise, Generali France n'a cessé de se mobiliser, notamment en engageant **plus de 370 M€ pour mettre en place des mesures de solidarité au cours des deux confinements**.

Près de
160 M€
de mesures de solidarité et de mesures extracontractuelles de maintien et d'extension de garanties au bénéfice de ses assurés comme les personnels soignants, clients professionnels, entreprises et indépendants. Parmi les mesures de solidarité, une donation de **3 millions d'euros** a été effectuée auprès de 38 établissements hospitaliers publics en 1re ligne face à la Covid-19, sous l'égide de la Fédération hospitalière de France.

150 M€
de financement du fonds gouvernemental de solidarité et des investissements dans la relance économique, notamment fléchés vers les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

60 M€
au titre de la taxe Covid, dans le cadre du projet de loi de financement de la Sécurité sociale (2,6 % sur les cotisations perçues au titre de 2020 et 2021 prélevés sur le montant des cotisations santé).

HCR Multirisques

Lancement de la nouvelle offre **« HCR Multirisques »** en réponse à l'appel des 4 organisations (UMIH, GNI, GNC, SRTC) pour apporter une solution aux professionnels du secteur hôtels-cafés-restaurants subissant une résiliation de leur contrat, leur permettant ainsi de trouver une nouvelle garantie à effet immédiat.

Mon Rebond Pro

Lancement du **dispositif de soutien gratuit « Mon Rebond Pro »**, développé avec 3 associations partenaires reconnues d'intérêt général, SOS Entrepreneurs, 60 000 Rebonds, l'APESA, pour accompagner les dirigeants d'entreprise en situation critique.

DES CHOIX STRATÉGIQUES ENGAGÉS DEPUIS 2017, CONFORTÉS EN 2020, AMPLIFIÉS DEMAIN

Politiques sociale, environnementale et sociétale de Generali France.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les orientations de Generali France sont en accord avec 12 des 17 objectifs du développement durable de l'ONU.

Orientations stratégiques 2020 : Generali, une entreprise robuste autour de 5 piliers

GENERALI, UN ASSUREUR DURABLE

S'ADAPTER AUX NOUVEAUX **BESOINS DU MARCHÉ**

ACCOMPAGNER LES CLIENTS VERS **LA DURABILITÉ** POUR MIEUX LES PROTÉGER FACE AU **RISQUE CLIMATIQUE**

GENERALI, UN INVESTISSEUR RESPONSABLE

ALLOUER ET GÉRER **LES ACTIFS** EN TENANT COMPTE DES **ENJEUX ESG/CLIMAT/BIODIVERSITÉ**

PROPOSER DES **SOLUTIONS D'ÉPARGNE DURABLE** À NOS CLIENTÈLES

GENERALI, UN EMPLOYEUR ATTRACTIF

FAVORISER **L'ÉPANOUISSEMENT** DES COLLABORATEURS

LUTTER POUR **LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION**

S'ASSURER DE LA BONNE **FORMATION DES COLLABORATEURS**

GENERALI, UN EXPERT DE LA FIABILITÉ

CONTRIBUER AU **DÉFI CLIMATIQUE**

LUTTER CONTRE LE **RISQUE TECHNOLOGIQUE ET NUMÉRIQUE**

FAIRE FACE À LA PRESSION RÉGLEMENTAIRE EN DÉVELOPPANT UNE **CULTURE DE CONFORMITÉ**

GENERALI, UN ACTEUR CITOYEN

LA FONDATION **THE HUMAN SAFETY NET, LES ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX, LES MÉCÉNATS**

GENERALI, UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

Le développement durable positionne Generali comme une entreprise **transformatrice, génératrice de valeurs et axée sur l'impact**, qui cherche à intégrer les critères économiques, sociaux et de gouvernance dans ses activités principales et à agir comme un **partenaire de vie pour ses parties prenantes**.

Le développement durable au cœur des engagements du Groupe Generali

Le Groupe Generali joue un rôle actif dans la création d'un avenir durable en poursuivant un objectif de développement économique qui conduit à l'amélioration continue de ses résultats, mais aussi des conditions économiques, sociales et environnementales des parties prenantes avec lesquelles nous interagissons. Devenir le partenaire de nos clients et de nos distributeurs tout au long de leur vie, leur « Lifetime Partner », est à la fois notre ambition stratégique, un positionnement de marque différenciant sur nos marchés et surtout un plan global de transformation, levier de développement de notre business.

Generali confirme sa volonté de soutenir la transition juste de notre société. Les enjeux liés au développement durable sont alignés avec la totalité des activités de Generali, aussi bien en termes de gestion de l'actif que du passif, le Groupe incitant ses parties prenantes à une pleine conscience de l'impact des risques liés au changement climatique qui pèse sur tous les pans de l'activité.

La durabilité comme catalyseur

Le développement durable, moteur de notre plan stratégique au travers de 5 programmes clés :

- **+ 4,5 milliards d'euros** de nouveaux **investissements** verts et durables.
- Croissance de **7 à 9 % du PRP** des produits verts et sociaux.
- Créer une offre de produits distincts et personnalisés pour les **consommateurs responsables**.
- **EnterPRIZE** pour récompenser les PME durables.
- **The Human Safety Net** (THSN) : notre initiative mondiale de soutien des communautés les plus vulnérables dans 23 pays.

« Notre industrie mutualise les risques et peut influencer positivement les comportements de nos parties prenantes et de nos assurés. Notre ambition est d'être un leader dans la transition vers une économie neutre en carbone et de s'assurer de la résilience des entreprises que nous accompagnons. Les entreprises engagées en matière de développement durable ont une résilience et des performances supérieures à la moyenne, ce qui nous a poussés dans leur valorisation à travers le projet EnterPRIZE mis en place en 2021. »

Régis LEMARCHAND,
Membre du Comex, en charge du Marché Pro PE et Entreprises IARD

Zoom sur la politique du Groupe pour l'environnement et le climat

Ces différentes initiatives sont prises dans le cadre de la politique du Groupe pour l'environnement et le climat. Les principes fondamentaux de cette politique sont inspirés de ceux édictés par le Pacte mondial des Nations unies pour la protection de l'environnement, qui visent à :

1
SOUTENIR LE PRINCIPE DE PRÉCAUTION FACE AUX DÉFIS ENVIRONNEMENTAUX
à travers une gestion orientée vers la conformité avec la réglementation et la prévention des risques environnementaux.

2
PROMOUVOIR LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE
et une plus grande connaissance des problématiques environnementales, à la fois des employés, des clients et du grand public. Cette sensibilisation s'articule autour de programmes et d'initiatives nécessitant leur participation active dans un objectif constant d'amélioration continue et de création de valeur partagée.

3
ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT ET LA DIFFUSION DE TECHNOLOGIES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT,
capables d'apporter un pilotage efficient de l'énergie et des ressources en eau, de protéger la biodiversité, tout en amenant à des mesures efficaces d'atténuation du changement climatique et d'adaptation.

Pour mettre en œuvre cette politique et poursuivre l'amélioration continue de la performance environnementale, contribuant ainsi à la **lutte contre le changement climatique** causé par les émissions de gaz à effet de serre, **le Groupe Generali a identifié les domaines d'intervention suivants :**

- **RÉDUIRE LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DE NOS ACTIVITÉS**
- **INTÉGRER LES ASPECTS RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT ET AU CHANGEMENT CLIMATIQUE DANS NOS STRATÉGIES D'INVESTISSEMENT**
- **PROMOUVOIR ET ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION DE TOUTES NOS PARTIES PRENANTES AUX RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET CLIMATIQUES**
- **ENGAGER LA SOCIÉTÉ CIVILE SUR LA QUESTION DU CLIMAT**
- **ÊTRE TRANSPARENT DANS LA PUBLICATION DES INFORMATIONS**

Zoom sur l'investissement responsable

Le Groupe définit sa position et ses convictions en matière d'investissement responsable au travers de sa directive sur les investissements responsables. Les principales mesures de cette directive sont les suivantes :

Intégrer les facteurs ESG dans les décisions d'investissement, afin de réduire l'exposition aux émetteurs dont les comportements ne sont pas conformes aux principes et à la stratégie d'investissement du Groupe.

Générer un impact social et environnemental positif pour la société et l'environnement, en contribuant aux objectifs des Nations unies en matière de développement durable.

Mettre en œuvre une gestion responsable des investissements et favoriser le dialogue actionnarial. En s'engageant en tant qu'actionnaire et en votant aux assemblées générales des émetteurs, le Groupe vise à influencer, de manière active, les émetteurs dans l'amélioration de leurs pratiques ESG afin de réduire les risques et d'améliorer les performances à long terme.

Promouvoir l'engagement public, la communication et la transparence à l'égard des principales parties prenantes concernées, c'est-à-dire les institutions, les associations nationales et internationales, les marchés financiers et les analystes.

Une reconnaissance internationale des engagements du Groupe en matière de développement durable au travers des agences de notations et des distinctions.

Generali a été confirmé en 2020 dans le Dow Jones Sustainability World Index (DJSI) et dans le Dow Jones Sustainability Europe Index (DJSI Europe), une reconnaissance d'excellence pour l'approche adoptée par le Groupe pour intégrer le développement durable dans son cœur de métier.

L'engagement avec les parties prenantes, une gouvernance solide et des rapports intégrés ont, au fil du temps, contribué à l'innovation durable. Generali est le premier assureur en Europe à avoir émis une obligation verte et parmi les premiers à définir une stratégie climat soutenant une transition « équitable » – combinant actions contre le changement climatique et protection des travailleurs dans les secteurs les plus impactés par la décarbonation.

Le Groupe a adopté de longue date des critères d'investissement responsable, sélectionnant des investissements dans des entreprises également sur la base de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), tandis que les produits sociaux et environnementaux du Groupe encouragent le choix des clients vers un comportement et des modèles économiques durables.

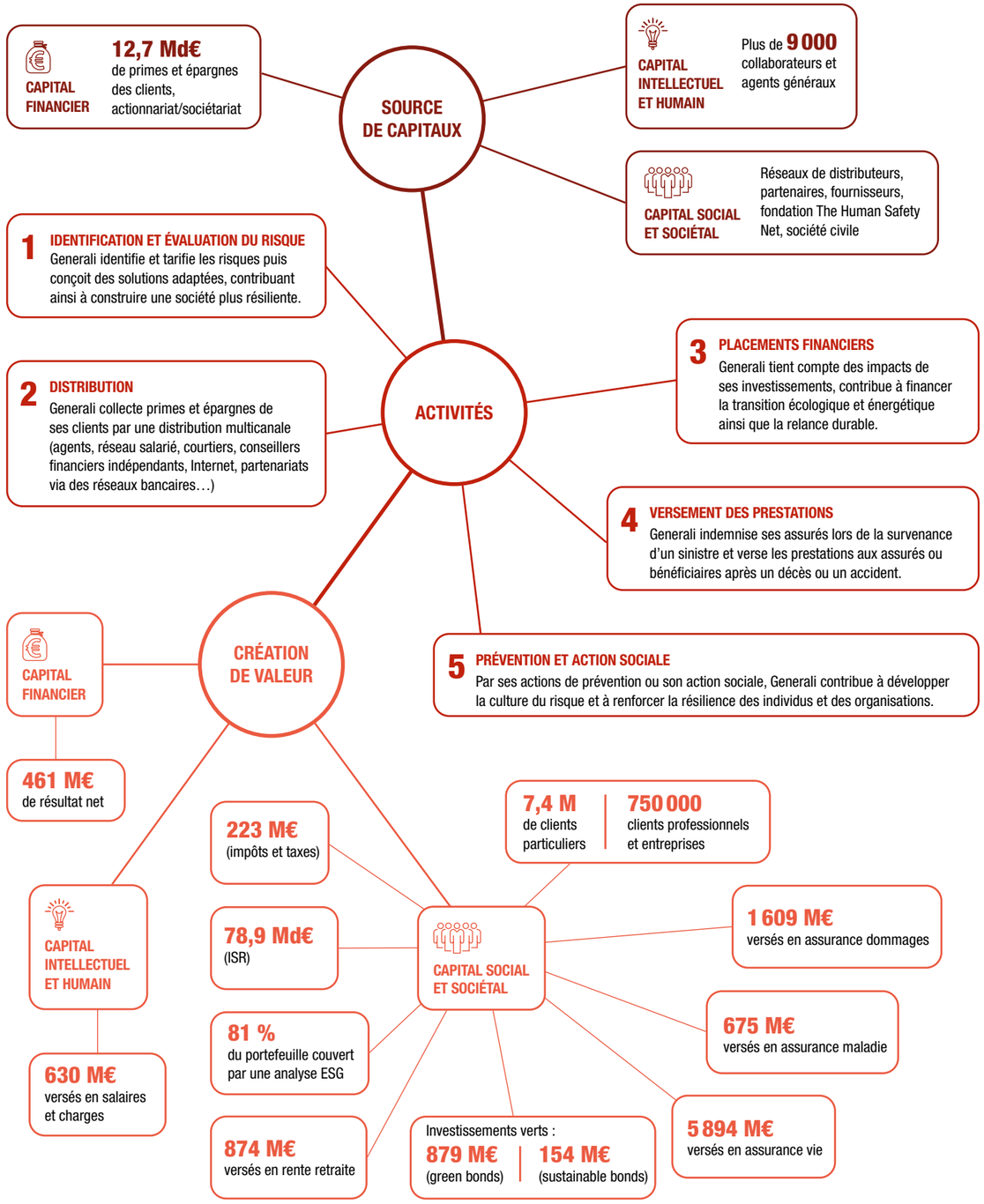
Ces réalisations sont le résultat de la culture du Groupe qui place les besoins des parties prenantes au centre – à commencer par les clients – tout en récompensant l'excellence et en favorisant l'inclusion de la diversité comme catalyseur d'innovation.

L'approche de Generali va au-delà des affaires quotidiennes pour inclure les actions de The Human Safety Net qui se concentre sur la libération du potentiel des personnes vivant en situation de vulnérabilité.

> “Le développement durable est fondamental à notre plan stratégique Generali 2021 pour promouvoir la création de valeur et l'innovation à long terme.
> La reconnaissance du Dow Jones Sustainability Index est une confirmation de notre engagement envers nos parties prenantes pour développer une entreprise saine, résiliente et durable.”

Philippe DONNET,
Président-directeur général du Groupe Generali

Le modèle d'affaires de Generali France



“Generali intègre le développement durable dans ses activités principales et agit comme un partenaire de vie pour ses parties prenantes. La durabilité pour les entreprises est celle qui cherche à promouvoir des modèles qui participent à la transition énergétique, à la révolution de la mobilité, qui promeut l’inclusion et la diversité sous toutes ses formes, qui veut innover pour accompagner les évolutions démographiques et l’allongement de l’espérance de vie et qui vise à préserver notre santé.”

Yanick PHILIPPON,
Membre du Comex, en charge du marché de la protection sociale Entreprises

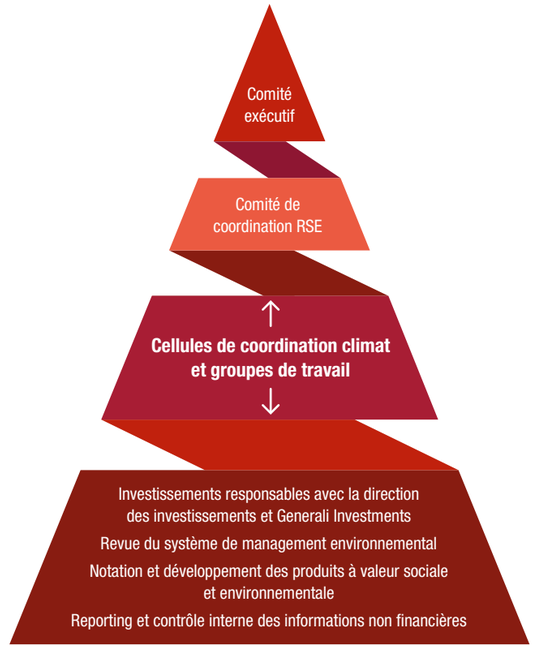
Notre gouvernance RSE France

Le Comité de coordination RSE a pour rôle de traiter et de soutenir les sujets transversaux du développement durable, et favorise la transparence de fonctionnement sur l’ensemble de ces thématiques.

Les missions de ce comité :

- Orienter les travaux pour qu’ils intègrent durablement les métiers
- Analyser la matérialité des risques ESG dans l’assurance
- Décliner les métriques du Groupe au niveau France
- Appliquer le contrôle interne des informations non financières.

Il possède ainsi un rôle d’alerte par rapport au Comité exécutif, détenteur du pouvoir de décision finale.



La Cellule de coordination du risque climat regroupe six services et permet de partager les connaissances sur le risque climat dans toutes ses dimensions (réglementations, investissements, risques opérationnels, souscriptions, pilotage des risques émergents ESG-Climat, etc). Cette approche pluridisciplinaire permet à Generali d’être proactif sur l’ensemble de ce sujet.

GENERALI, MANAGER DES RISQUES

L'année 2020, une année qui ancre et conforte nos orientations en matière de durabilité.

L'année 2020, marquée par une pandémie mondiale, conforte nos stratégies de durabilité. Ce contexte exceptionnel a mis en exergue la pertinence de nos analyses de risques et nous pousse à nous placer à un autre niveau : au-delà de notre rôle premier de manager de risques, Generali se positionne comme acteur de la prévention.

Generali, manager de risques

Generali, acteur de la prévention

Cartographie des risques émergents de Generali France

Qu'est-ce qu'un risque émergent ?

Les risques émergents ou extrafinanciers sont des risques dont les impacts sont imprévisibles et difficilement quantifiables. Ils peuvent conduire à une exposition accrue aux risques déjà identifiés, ou à de nouveaux risques. Ils constituent pour les assureurs un défi de taille et bouleversent notre modèle d'affaires en challengeant notre capacité à assurer nos clients et à formuler nos engagements.

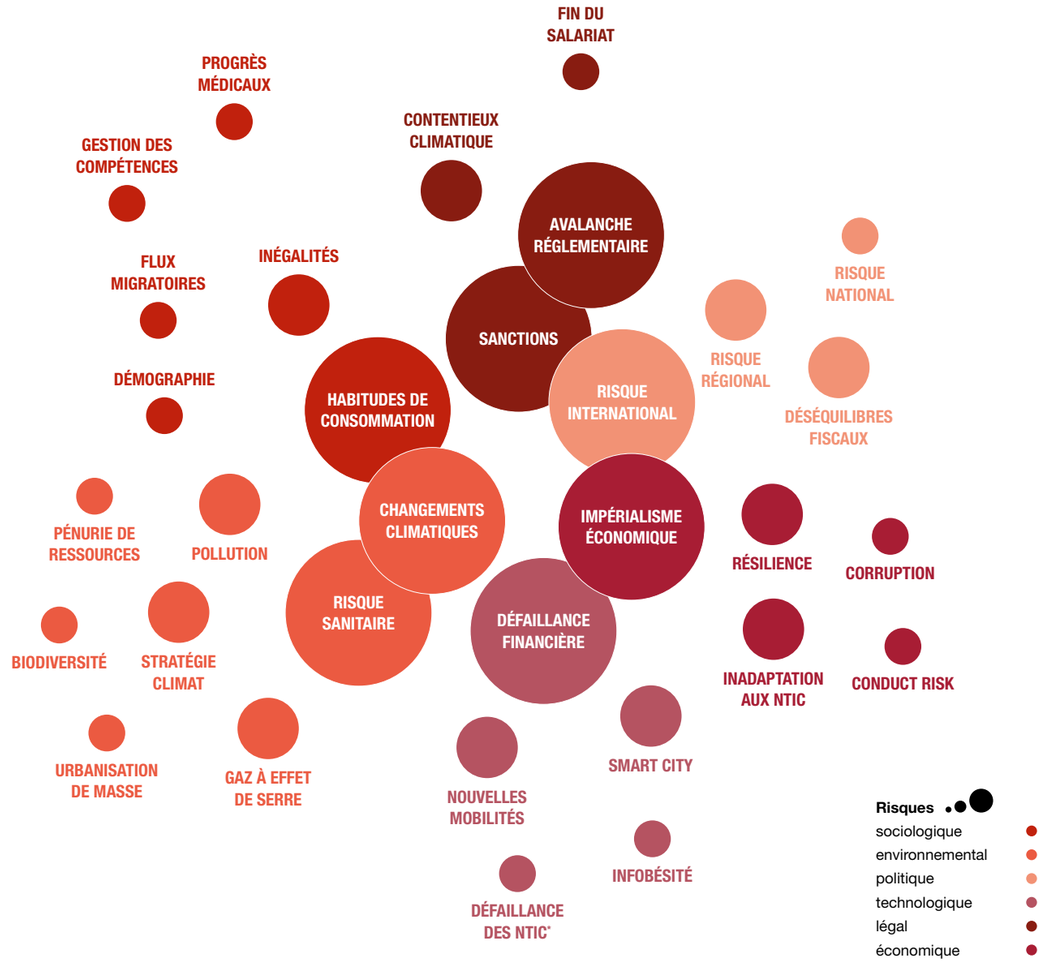
Cartographie des risques émergents

L'élaboration d'une cartographie des risques émergents a pour objectif d'identifier, d'évaluer, de gérer et de suivre régulièrement ces risques à travers les tendances et les évolutions qui pourraient avoir un impact significatif sur le modèle économique et le profil de risque de Generali France.
Cette cartographie permet de sensibiliser nos principales parties prenantes et de se préparer à prendre des mesures adéquates.

Notre responsabilité est de bien évaluer tous les risques portés par notre activité et d'accroître en permanence notre connaissance des risques émergents tels que changement climatique, risques cyber, sanitaires, géopolitiques et démographiques. La citation de Publilius Syrus nous rappelle qu'un péril dissimulé est bien plus redoutable qu'une menace ouverte : *O pessimum periculum quod opertum latet* !
Les récentes évolutions du monde ont mis en exergue le rôle crucial du secteur de l'assurance pour évaluer et maîtriser ces risques, mais également, sur le long terme, pour sensibiliser nos différents partenaires (gestionnaires d'actifs, réseau salarié, courtiers, assurés…) à la connaissance et à la prévention des risques. Ces derniers sont un défi de taille car ils bouleversent notre modèle d'affaires en challengeant notre capacité à assurer nos clients."

Maria PERINI,
Directrice Risques

Principaux risques émergents* selon les preneurs de risques



** Les risques émergents sont identifiés dans le cadre d'analyse « PESTEL » (politique, économique, sociologique, technologique, environnemental, légal).*

** Les risques émergents sont identifiés dans le cadre d'analyse « PESTEL » (politique, économique, sociologique, technologique, environnemental, légal). Un scénario ayant une forte probabilité d'occurrence et un fort niveau d'impact sur l'Entreprise sera considéré comme une menace forte. A contrario, un scénario ayant une faible probabilité d'occurrence et un faible niveau d'impact sur l'Entreprise sera considéré comme une menace faible.*

** NTIC : nouvelles technologies de l'information et de la communication.*

Les principaux scénarios ESG et les solutions mises en place

À partir de cette cartographie des risques émergents, Generali France priorise les scénarios ESG suivants :

- **Instabilité géopolitique et fragilité des États**
- **Changements climatiques et catastrophes naturelles**
- **Digitalisation et changement des habitudes de consommation**
- **Cybersécurité**
- **Changements démographiques et sociaux**

Ces scénarios ESG s'inscrivent au sein de notre dispositif de gestion des risques et se définissent comme une combinaison d'un ou plusieurs risques émergents.

1 Instabilité géopolitique et fragilité des États

Constat La globalisation économique et les liens politiques supranationaux ont pris le pas sur l'échelle nationale. La perte de confiance dans les gouvernements ainsi que le renforcement des divergences politiques polarisent les sociétés et impactent la capacité des instances juridiques et financières à trouver des accords sur des sujets de société. Ainsi, l'incapacité des États à s'accorder sur des normes et lois communes peut constituer un frein à l'internationalisation et au développement économique des entreprises.

Risque Le risque politique global peut se traduire notamment par un repli des États et des mesures protectionnistes et légales. L'instabilité géopolitique (au travers des guerres commerciales ou de la guerre des prix de l'énergie par exemple) pourrait entraîner des interruptions d'activité, des défaillances, mais aussi de nouvelles implications systémiques sur les marchés financiers.

Covid La résurgence des barrières entre les pays pour lutter contre la pandémie montre qu'il devient de plus en plus difficile pour les acteurs économiques de délibérer sur les crises économiques et financières qui pourraient surgir, et sur les solutions spécifiques à y apporter.

LES ACTIONS DE RÉPONSES DE GENERALI FRANCE Les équipes RSE et Affaires publiques assurent le suivi de ces risques via une cellule de veille.

2 Changements climatiques et catastrophes naturelles

Constat Le réchauffement rapide de l'atmosphère en un laps de temps si court provoque des effets dévastateurs sur la planète et ses espèces. Il se traduit par l'apparition de catastrophes naturelles plus fréquentes, souvent conjuguées à des facteurs anthropiques plus dommageables (concentration des biens et des hommes dans les zones les plus exposées telles que les littoraux). Autre conséquence, l'augmentation de déséquilibres climatiques ayant des impacts plus importants sur la santé, mettant en danger la vie des personnes les plus vulnérables.

Risque Il est primordial d'adapter nos modèles d'affaires en veillant à la bonne répartition des engagements souscrits et en aidant les clients à réduire leur vulnérabilité face aux conséquences du changement climatique. La responsabilité de Generali France s'exprime ainsi de plus en plus fortement sur le sujet, puisqu'elle contribue, par son activité d'assureur et d'investisseur, à orienter l'économie et soutenir certains secteurs d'activité.

Covid Les vagues de confinements, qui ont interrompu l'activité de nombreuses industries et limité la mobilité et les transports, ont ralenti la progression de ce scénario. Pour autant, le changement climatique ne s'est pas arrêté. L'émission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère a repris son rythme et le monde est en passe de connaître ses cinq années les plus chaudes jamais enregistrées.

LES ACTIONS DE RÉPONSES DE GENERALI FRANCE

- Des actions de prévention, la promotion de comportements responsables et la réorientation des actifs de Generali France vers des modèles moins polluants.
- Une stratégie d'adaptation aux nouvelles conditions de vie que suppose ce réchauffement par la création d'offres d'assurance ayant un impact social ou environnemental positif *(voir Generali Prévention Météo p.48)*.
- Un modèle de gouvernance adapté via la création d'un comité de coordination RSE et d'une cellule de risque climat pour partager les connaissances sur le risque climatique dans toutes ses dimensions et alerter le comité exécutif.
- Une nouvelle approche « Consommateur responsable » pour lui permettre (ou lui donner l'opportunité) d'être averti et pleinement conscient.

3 Digitalisation et changement des habitudes de consommation

Constat La digitalisation, la relation client multicanale, le big data et l'intelligence artificielle sont autant d'évolutions qui bouleversent les métiers de l'assurance. En effet, les progrès rapides du cloud computing (la fourniture de services informatiques via Internet), des appareils connectés, de la téléphonie mobile, des réseaux sociaux et de l'analyse des données poussent de nombreuses sociétés à revoir des aspects fondamentaux de leur activité, y compris concernant leurs offres de produits et de services et la manière dont elles les proposent, ainsi que le mode d'organisation qu'il convient d'adopter à cet égard. À cela s'ajoutent les transformations du contexte économique, politique et environnemental, qui impactent les exigences des consommateurs et, en bout de chaîne, transforment les orientations du marché.

Risque Les assureurs ne font pas exception et sont de plus en plus attendus par leur clientèle sur des services personnalisés en temps réel. Le client souhaite accéder plus simplement aux contrats d'assurance et à des services plus digitalisés et personnalisés. À cela s'ajoute un intérêt de plus en plus marqué du client vers la transparence et la gestion éthique des entreprises, ainsi que de leurs politiques au regard du développement durable.

Covid Bon nombre d'entreprises et de secteurs d'activités ont dû s'adapter en urgence. Le travail et la consommation à distance sont devenus la norme, entraînant une forte croissance de la digitalisation des offres et des services.

LES ACTIONS DE RÉPONSES DE GENERALI FRANCE

Generali France mise sur l'innovation : le big data, la création d'offres nouvelles, basées sur l'utilisation d'objets connectés. De plus, nous avons instauré la maîtrise des risques au plus près de nos clients en leur proposant des contrats encore plus personnalisables avec des tarifications dynamiques.

Generali France inclut différents critères ESG au sein même de la description de ses offres *(voir p.21)*.

Cet engagement se concrétise par de nombreuses initiatives responsables telles que le programme Generali Investissement Durable *(voir p.22)*, le concours EnterPRIZE ainsi que le référencement « Green and Social » des offres *(voir p.21)*.

De plus, Generali France a créé un réseau d'agences « phygitales » : des lieux ouverts consacrés au dialogue avec ses clients, mêlant innovation et usages digitaux en complément des conseils donnés par nos agents et leurs équipes *(voir p.29)*.

Enfin, Generali France, en tant qu'acteur citoyen, s'engage et participe activement au bien sociétal au travers de sa fondation, The Human Safety Net *(voir p.50)*.

4 Cybersécurité

Constat Les technologies numériques et l'IA (intelligence artificielle) ont aujourd'hui changé drastiquement les fondamentaux de l'activité de plusieurs entreprises. Néanmoins, donner un sens au volume des données et à la diversité de ces informations relève du défi. Par ailleurs, la numérisation accrue des processus, via les technologies numériques et l'IA, soumet les entreprises à de nouvelles menaces telles que les cyberattaques.

Risque Aujourd'hui, le risque cyber est considéré comme la nouvelle menace majeure pour les entreprises. Avec des attaques de plus en plus imprévisibles et un niveau de sophistication jamais atteint, les entreprises sont beaucoup plus vulnérables. Il existe un risque d'aggravation des impacts financiers dans un contexte où la résilience des industries n'est pas assurée.

Covid En lien avec le déploiement soudain du télétravail et des solutions de vente à distance, à la suite du confinement imposé par la Covid-19, le nombre d'attaques a considérablement augmenté en 2020. Aujourd'hui, les menaces relatives aux cyberattaques et à la délinquance technologique, aux défaillances informatiques ou à la violation de données font partie du quotidien de toutes les entreprises.

LES ACTIONS DE RÉPONSES DE GENERALI FRANCE

Generali France a développé un important programme de sensibilisation de ses collaborateurs : charte pour matérialiser les bonnes pratiques individuelles et collectives, modules d'e-learning comme le programme de formation « Security Awareness », campagnes de simulation d'hameçonnage, formation des développeurs d'applications, sensibilisation à la protection des données…

À ces initiatives s'ajoute l'intégration de référentiels d'exigences de sécurité, basés sur les meilleures pratiques du marché, à tous les processus de développement applicatif. Enfin, les dernières évolutions en matière de pare-feu ainsi qu'une nouvelle génération de systèmes de détection ont été déployées afin de sanctuariser le réseau.

Par ailleurs, l'offre Generali Protection Numérique développée pour répondre au risque cyber des PME prend en charge les conséquences des risques numériques dans son volet assurantiel et accompagne nos assurés à travers des contenus pédagogiques et des actions de prévention.

5 Changements démographiques et sociaux

Constat L'évolution démographique est un sujet complexe qui bouleverse les équilibres avec des interrogations fortes en matière de vieillissement en bonne santé. Parallèlement, les changements sociaux, avec l'augmentation des flux migratoires involontaires liés à des guerres ou des conséquences climatiques, engendrent une désertification de certains territoires et une urbanisation de masse dans d'autres.
Enfin, un écart socio-économique de plus en plus important se creuse, pouvant engendrer de nombreuses émeutes et des violences urbaines.

Risque Ces changements démographiques s'accompagnent d'un vieillissement important de la population, caractérisé par un allongement de l'espérance de vie et une baisse du taux de natalité. Les personnes âgées deviennent de plus en plus dépendantes de la population active qui se réduit. Cela pourrait alors engendrer sur le long terme des impacts significatifs sur l'économie et la viabilité financière des systèmes de protection sociale et de retraite. En outre, la surpopulation impacte la qualité de l'air et la gestion des déchets. Elle peut également être synonyme d'échec de planification urbaine (jungles, bidonvilles) et créer des inégalités sociales, environnementales et sanitaires.

Covid La Covid-19 a certes limité l'évolution de la tendance de ce scénario en touchant principalement les personnes âgées. Néanmoins, pour ce qui est de la migration des populations, mais aussi des écarts socio-économiques, la pandémie a mis en exergue l'importance d'apporter des solutions concrètes.

LES ACTIONS DE RÉPONSES DE GENERALI FRANCE

L'inclusion du changement démographique est au cœur de nos travaux assurantiels notamment sur le marché des seniors et des populations les plus vulnérables. L'accompagnement du vieillissement de la population prend une dimension plus matérielle à travers nos différentes démarches de service, d'assistance et d'offres adaptées pour accompagner la résilience de la population.

L'offre Generali Vitality encourage par exemple les comportements en faveur d'une meilleure santé de nos assurés : activité physique, nutrition et un suivi médical étroit *(voir p.22)*. Generali accompagne aussi ses clients en mettant à leur disposition un dispositif de téléconsultation 24h/24 et 7 jours/7, de second avis médical et de soutien psychologique.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi PACTE, Generali France propose depuis fin 2019 une offre de plan épargne retraite (PER) qui permet aux épargnants de préparer au mieux leur retraite tout en investissant sur des supports responsables *(voir Generali Wealth Solutions p.25)*.

De plus, Generali France investit, par le biais de son fond Socially Responsible Investment (SRI) Ageing Population, dans des entreprises européennes exposées au thème du vieillissement.

L'OFFRE : LE MOTEUR DE LA TRANSFORMATION EN PROFONDEUR DE LA DURABILITÉ

Notre engagement : apporter des réponses commerciales aux principaux défis sociétaux et environnementaux qui définissent notre époque, tels que le changement climatique, les pandémies, les événements extrêmes, le vieillissement de la population et les enjeux de dépendance.

Depuis trois ans, Generali s'est engagé dans une transformation en profondeur de son modèle économique au passif et à l'actif à la fois pour le rendre plus résilient face aux enjeux externes et pour répondre aux attentes de toutes nos parties prenantes.

Les grandes tendances qui structurent désormais la transformation en profondeur de la durabilité :

RÉGLEMENTATION	RÉFÉRENTIELS	BUSINESS
• Poids **croissant** de la réglementation, centrée surtout sur **l'actif** et les **enjeux climatiques** • Exigences axées sur la **transparence** • Introduction du concept de **double matérialité** (risques et impact) • Émergence de l'enjeu de la **biodiversité**	• Succès de la **TFCD*** : prise en compte des risques climat dans les modèles d'affaires • Initiative mondiale UNEPFI* PSI* : cadre global pour intégrer les **questions ESG** au sein du **processus décisionnel** des activités d'assurance • Émergence d'initiatives de marché sur **l'assurance inclusive**	• Innovation environnemental et sociale (E & S) centrée sur le développement de **services annexes** ou non assurantiels • Nouvelles solutions axées plus sur **l'expérience client** (facilitation grâce à des outils digitaux) que sur un argumentaire E ou S
Règlement SFDR* : double matérialité et intégration des risques ESG **Loi PACTE* :** nouvelles unités de compte (ISR, verte et solidaire) **Taxonomie européenne** **EIOPA* :** recommandations sur la tarification des produits au regard des risques climatiques	**TCFD** : accent pour les assureurs sur l'intégration du climat dans les scénarios prospectifs, mécanismes de pricing et développement de nouvelles solutions **Référentiel Positive Assurance :** • Prévention et développement d'une culture de risque • Accessibilité et lutte contre les discriminations • Encouragement des comportements respectueux de l'environnement et solidaire	**Outils digitaux** pour simplifier les actions à distances (téléconsultation...) Dispositifs de **prévention** gratuits (sécurité routière...) **Guides** pratiques, actions de formation **Services d'assistance** au quotidien (conciergerie, téléassistance...)

TCFD : Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (groupe de travail sur la publication d'informations financières relatives au climat)
UNEPFI : United Nations Environment Programme Finance Initiative (Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement)
PSI : Principles for Sustainable Insurance (Principes pour une assurance responsable)
SFDR : Règlement européen (UE) 2019/2088 dit Sustainable Finance Disclosure. Il entre en application le 10 mars 2021.
PACTE : Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises
EIOPA : European Insurance and Occupational Pensions Authority (Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles)

"L'intégration de la durabilité dans nos offres n'est plus une option, notre programme de transformation, qui s'appuie notamment sur les Green & Social Products, nous permet déjà de mettre en avant des solutions ayant un impact environnemental ou social positif. Nous souhaitons aller plus loin en développant des offres nativement durables et en soutenant l'accompagnement de nos clients et de nos parties prenantes sur leurs attentes en matière de durabilité."

Tanguy LE MAIRE,
Membre du Comex, en charge du Marché Particuliers IARD et Prévoyance

Chez Generali, nous appelons « Green and Social Product » (GSP) tout produit ayant un impact environnemental ou social. Tout produit est considéré comme Green and Social s'il obtient un score supérieur ou égal à 60 % sur la base de notre grille d'évaluation interne.

Constituée de 31 critères de notation, plus ou moins pondérés selon leur degré d'importance et basés sur les caractéristiques d'une offre responsable, cette grille d'évaluation attribue une note à l'ensemble des offres distribuées par Generali France et ses filiales.

Les Green and Social Products : un programme clé de transformation poussant les offres ayant un impact environnemental ou social

Primes Green & Social

M€	FY 2019	FY2020*	VAR
Primes Green	243	259	+6,7 %
Primes Social	2 623	2 723	+3,8 %
Total	**2 866**	**2 982**	**+4,1 %**

Les offres identifiés comme Green & Social présentent une croissance significative malgré la crise, preuve de l'appétence de notre clientèle pour ces produits et de la pertinence de notre stratégie pour les développer.

*données hors Klesia

Nos offres RSE : quelques exemples

SANTÉ

Mon Animal Generali

Mon Animal Generali
La prise en charge des animaux est essentielle, les soins peuvent les sauver. Chaque année, de nombreux propriétaires d'animaux se voient contraints de faire euthanasier leur chien ou leur chat pour des raisons financières.

Vitality

VITALITY est une offre de Generali qui propose à ses clients entreprises de mettre en place un programme de prévention visant à améliorer le bien-être de leurs salariés, construit en partenariat avec la société Discovery. Il s'agit d'un programme clé en main et novateur répondant aux enjeux de bien-être au travail.

Réseau Carte blanche
Accéder à la qualité et au meilleur prix avec un réseau de 7 600 opticiens, 2 225 centres audio et de nombreux avantages.

FINANCE DURABLE

Mon PETIT PLACEMENT

« Mon petit placement vie » : le premier contrat d'assurance vie 100 % digital et 100 % en unités de compte assuré par Generali Vie pour démocratiser l'investissement financier responsable auprès des particuliers.

ritchee

Ritchee Life est le premier contrat d'assurance vie « 100 % clean-share* » assuré par Generali Vie. Il est investi prioritairement dans des fonds ISR ou ESG. « 100 % digital », depuis la souscription en ligne jusqu'à la signature dématérialisée, ritchee Life s'appuie sur les solutions et services proposés par ritchee, plateforme innovante offrant un parcours utilisateur sur mesure, ludique et pédagogique.

GENERALI INVESTISSEMENT À IMPACT

Conçu en partenariat avec INCO Ventures, pionnier de l'impact investing, le fonds Generali Investissement à Impact s'inscrit dans la dynamique du marché de l'investissement à impact et des fonds solidaires. Réservé aux investisseurs institutionnels, ce fonds vise à soutenir financièrement la croissance des entreprises et des organisations qui contribuent à améliorer la vie des plus vulnérables, notamment les personnes réfugiées et leurs familles, en parfaite résonance avec notre fondation **The Human Safety Net**. Pour le marché des particuliers, ce fonds sera accessible au travers du support en unités de compte GF Ambition Solidaire.

SPÉCIAL COVID

MULTIRISQUES HCR

« HCR Multirisques » est la réponse à l'appel des 4 organisations (UMIH, GNI, GNC, SRTC) pour apporter une solution aux professionnels du secteur hôtels-cafés-restaurants subissant une résiliation de leur contrat, leur permettant ainsi de trouver une nouvelle garantie à effet immédiat.

Mon Rebond Pro

Le dispositif de soutien gratuit **« Mon Rebond Pro »**, développé avec 3 associations partenaires reconnues d'intérêt général (SOS Entrepreneurs, 60 000 Rebonds et l'APESA), accompagne les dirigeants d'entreprise en situation critique.

Generali Covid Protection Salariés

Offre d'assistance et d'assurance à but non lucratif, **« Generali Covid Protection Salariés & TNS »** s'adresse aux chefs d'entreprise et à leurs salariés dans le cadre des contrats d'assurance multirisque professionnelle. Cette offre permet de bénéficier d'une protection en cas d'hospitalisation liée à la Covid-19, avec une indemnité de convalescence et des services quotidiens d'assistance (livraison de médicaments et de repas). Elle fonctionne également pour les indépendants exerçant à titre de travailleurs non salariés (TNS).

MOBILITÉ DURABLE

Contrat Auto Petits-rouleurs
Si le véhicule roule peu, Generali propose des offres petits-rouleurs, avec des conditions tarifaires préférentielles, tenant compte du kilométrage parcouru annuellement : 35 % pour moins de 4 000 km ; 25 % pour moins de 8 000 km.

**clean-share : fonds très peu chargés, car ils ne proposent pas de rétrocessions au distributeur. C'est un contrat français qui ne rémunère pas le distributeur.*

La transformation du modèle d'épargne au service de l'économie réelle et de la relance durable : la fin du « fonds euro roi »

Quel bilan pour 2020 et quelles perspectives ?

Depuis 2019, dans un contexte de taux durablement bas, Generali a confirmé la fin du fonds euro roi comme solution de plan d'épargne unique. Nous nous sommes engagés dans la réforme de notre modèle d'épargne, dont l'objectif est de soutenir le financement de l'économie réelle, au travers de solutions patrimoniales s'exerçant sur le long terme.

Generali s'inscrit durablement dans la Loi PACTE et accompagne le financement des entreprises pour faire face aux défis économiques posés par la crise, **Generali France se mobilise pour participer à la relance de l'économie du pays et propose de nouvelles solutions d'investissement dans l'économie réelle** en soutien aux initiatives engagées par Bercy, la Caisse des Dépôts et Bpifrance :

- Investissement de **150 millions d'euros** dans les initiatives de l'État en faveur de l'économie réelle.
- Référencement de **13 fonds bénéficiant du label « Relance »** (notamment le fonds « GF PME ETI ») dans ses contrats d'assurance vie, de **23 supports d'investissements en actifs réels et du fonds « Bpifrance Entreprises 1 ».**
- Lancement d'un cycle de conférences d'éducation financière et patrimoniale pour les intermédiaires distributeurs de Generali.
- Cette mobilisation fait écho au programme **« Fenice 190 »** du Groupe Generali qui structurera son nouveau plan stratégique.
  - Un plan de 3,5 milliards d'euros sur cinq ans pour soutenir la relance durable de l'économie réelle en Europe.
  - Plus de 1 milliard d'euros a déjà été alloué à travers 10 fonds principalement investis dans les infrastructures, l'innovation et la digitalisation, les PME, l'habitat durable, les équipements de santé et l'éducation.
- Les Français souhaitent de plus en plus donner du sens à leur épargne et investir dans l'économie réelle.

La transformation du modèle d'épargne est mise en correspondance avec une gestion du long terme et l'impératif de la durabilité avec les attentes clients au service de la relance de l'économie réelle (PME et ETI*).

- Depuis 2006, Generali a formalisé son engagement en faveur de l'ISR. **Generali référence plus de 300 fonds labellisés (dont 200 loi PACTE).**
- Investissement dans des entreprises durables avec le lancement de Generali Impact Investing et la promotion d'offres financières sous conviction ESG et durable.

26,3 milliards d'euros à fin 2020.
Le nombre d'unités de compte éligibles à la loi PACTE (soit 308 unités de compte) ou bénéficiant d'un label d'un État européen (soit 123 unités de compte) a doublé en 2020, représentant 13 % des encours soit 3,35 milliards d'euros, en progression de près de 80 % par rapport à fin 2019.

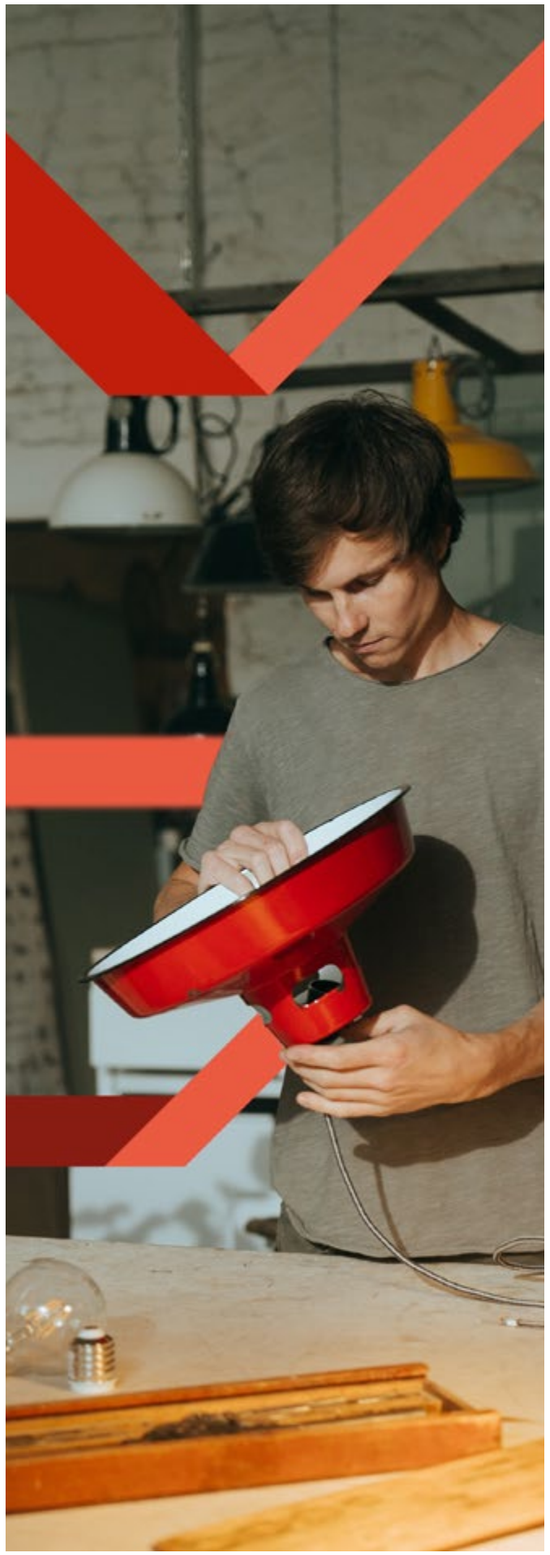
**ETI : entreprise de taille intermédiaire. Elle comporte de 250 à 4 999 salariés.*

“Dans un marché de l'épargne en pleine transformation, confronté à une crise sanitaire sans précédent et à un environnement de taux bas, voire négatifs, notre responsabilité est plus que jamais d'accompagner nos réseaux, nos partenaires et leurs clients.
L'assurance vie se transforme pour s'adapter à cet environnement et répondre aux besoins de tous les épargnants. Elle permet de diversifier la gestion de son épargne, de lui donner du sens, en investissant dans l'économie réelle, l'économie du quotidien.”

Hugues AUBRY
Membre du Comex, en charge de l'épargne et de la gestion de patrimoine

“Que ce soit avec nos réseaux, nos partenaires ou leurs clients, les équipes de Generali Wealth Solutions entendent bâtir des relations durables, fondées sur la confiance, dans le cadre d'une approche responsable et transparente de la gestion.
Au-delà de sa capacité d'adaptation, l'ambition de GWS est de servir, d'accompagner les réseaux de distribution de Generali France sur toutes les dimensions de l'épargne patrimoniale. C'est le fondement de notre engagement : être aux côtés de nos partenaires et de leurs clients tout au long de leur vie.”

Alessandra GAUDIO
Présidente de Generali Wealth Solutions et directrice des Solutions Patrimoniales de Generali France



LE SYSTÈME DE VENTE : LA DISTRIBUTION AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION

Accompagner et animer nos réseaux de distribution sur les enjeux de la durabilité pour apporter à nos clients les éléments de compréhension et de choix.

Parcours Agence durable : former et animer nos réseaux de distribution sur les thématiques du développement durable et nos offres à forts impacts environnementaux et sociaux

Le Parcours Agence durable développé par Generali France a pour vocation de bâtir le **1er réseau d'agents RSE et bas carbone de France**, sur la base de 5 étapes qui sont autant de preuves pour s'engager en RSE :

1 Réalisation d'un **bilan carbone de l'activité** et amélioration de la **performance environnementale** avec la démarche Agence Bas Carbone.

2 Contribution de l'agence à **l'engagement sociétal auprès des plus vulnérables** avec la fondation The Human Safety Net.

3 Proposition aux clients de l'agence de réaliser le diagnostic de leur **exposition aux risques naturels** et **participation à la pédagogie du risque** avec la démarche Generali Climate Lab.

4 Évaluation et récompense **des initiatives des PME responsables** avec le programme EnterPRIZE.

5 Engagement de l'agence dans la promotion **des offres qui participent à la relance économique et la transition sociale et environnementale** auprès des clients.

Après une première phase pilote du projet en 2019, 50 agences Generali se sont lancées dans la démarche écoresponsable de leur point de vente en 2020.
Une démarche en forte progression.

Ce projet propose notamment aux agents de réaliser eux-mêmes le bilan carbone de leur activité (étape 1) en mettant à leur disposition une calculette mesurant les émissions carbone de leur point de vente et de leurs déplacements.
Les agents Generali ont ensuite le choix de réduire leurs émissions suivant 2 leviers :

En valorisant et triant les déchets, en optimisant les consommations d'électricité et d'eau, en améliorant la performance énergétique du bâtiment et en optimisant la mobilité des agents.

En compensant les émissions de CO_2 par l'acquisition d'arbres qui permettront de capturer le carbone à hauteur des émissions.

Top Chrono RSE

Développement d'un dispositif d'animation en visioconférence d'une heure auprès de tous les collaborateurs pour les sensibiliser aux enjeux clés (climat, finance durable, pandémie…).

“Nos canaux de distribution constituent le maillon incontournable pour faire de la durabilité une réalité au plus près de nos clients.
La formation et l'animation des réseaux de distribution Generali sont clés pour répondre aux attentes de nos clients en matière de durabilité. C'est dans cet esprit que nous avons lancé le Parcours Agence durable, qui regroupe nos initiatives RSE, pour accompagner nos clients dans cette transition durable.”

Rodolphe PLOUVIER
Membre du Comex,
en charge de
la Distribution

Valoriser nos clients et nos réseaux de distribution en local

Découvrez l’histoire croisée d’André Baugé et d’Anne Fontaine, basée en Normandie.

Découvrez l’histoire croisée de Thierry Tripoteau et de Xavier Jardon en Pays-de-la-Loire.

Renforcer la digitalisation du parcours client

L’agence phygitale : une innovation dans la distribution

À l’échelle mondiale, Generali revendique un réseau inégalé de 150 000 distributeurs pour accélérer sa croissance et renforcer sa marque, faisant de la distribution physique des offres et services d’assurance un élément clé de la stratégie du Groupe. Generali et ses agents généraux ont donc lancé un nouveau concept de distribution : l’agence phygitale. Dans un monde de plus en plus digital, Generali souhaite faire de ces agences des lieux ouverts consacrés au dialogue avec ses clients, mêlant innovation et usages digitaux, venant ainsi compléter les conseils donnés par les agents et leurs équipes.

Par ailleurs, Generali continue sa politique de formation des agents sur l’utilisation des réseaux sociaux, primordiale au sein d’une relation client moderne. À ce titre, 30 journées de formation ont été organisées en 2020.

Digitalisation des services

La transformation digitale a généré une multiplication des contacts entre assureurs et assurés. L’amélioration de l’expérience client est notre priorité. Pour mieux répondre aux attentes des clients et faire face aux changements du marché assurantiel, Generali a mis en place un plan RPA (Robotic Process Automation) visant à fluidifier l’expérience vécue par les clients par la simplification des échanges, la réduction des délais de réponse, la réduction de l’utilisation du papier et la possibilité de suivre en temps réel l’évolution de leurs demandes. Les premiers enseignements démontrent que la qualité de service rendu aux clients s’est améliorée, réduisant le traitement des demandes de soixante-douze heures à moins d’une heure en moyenne.

“La durabilité repose aussi sur un système d’information performant pour l’ensemble des acteurs de l’entreprise. La crise sanitaire nous a donné l’occasion de le démontrer en permettant à l’ensemble de nos collaborateurs et de nos distributeurs d’assurer la continuité de leurs missions sans rupture ou baisse de qualité. La direction des Systèmes d’information est au service de leur efficacité opérationnelle et de leur qualité de service.”

Karim BOUCHEMA
Membre du Comex,
en charge des
Systèmes d’information
et Opérations

GENERALI, UN ACTEUR DE LA TRANSITION ET UN INVESTISSEUR À IMPACT

La finance durable est un levier important pour le développement durable.
Elle permet de **minimiser l'impact climatique** de nos investissements et d'orienter positivement l'économie réelle vers un avenir plus durable.

Une stratégie avec une vision à long terme reposant sur les critères ESG

Depuis plusieurs années, nos stratégies d'investissement sont fondées sur des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise (ESG), sans pour autant remettre en question nos objectifs de rendement.

Generali est signataire du Pacte mondial des Nations unies depuis 2007 et des Principes pour l'investissement responsable (PRI) depuis 2011.

Le groupe Generali a formalisé son engagement en faveur de l'investissement responsable dès 2006 et sa méthodologie d'Investissement socialement responsable (ISR) en 2010. En 2015, le Groupe a détaillé son approche dans le document « Responsible Investment Group Guideline ».

En 2020, le Groupe a également publié sa nouvelle directive pour un actionnariat actif, qui expose notre objectif de tirer parti du rôle d'investisseur institutionnel pour favoriser le changement par l'investissement.

En outre, la **stratégie du Groupe Generali sur le changement climatique**, approuvée par le conseil d'administration d'Assicurazioni Generali le 21 février 2018, est un point de référence essentiel pour le Groupe sur les orientations prises pour promouvoir une transition équitable et socialement juste vers une économie bas carbone.

Le groupe Generali a aussi rejoint la « Net-Zero Asset Owner Alliance » lancée en septembre 2019 lors du sommet Action Climat des Nations unies.
Ses membres s'engagent à décarboner leurs portefeuilles pour contribuer à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Cette initiative permet de s'inscrire en adéquation avec l'accord de Paris visant à éviter une augmentation de la température mondiale supérieure à l'objectif de 1,5 °C. Pour atteindre cet objectif, les émissions de CO_2 doivent être réduites de moitié tous les dix ans jusqu'en 2050.

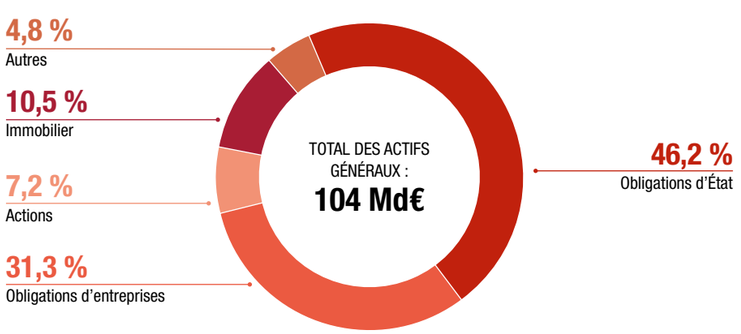
*Résumé de la réponse de Generali France à l'Article 173-VI de la Loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV). Pour accéder à la version complète, veuillez cliquer **ici**.*

Cédric DE TARNAY
Directeur
des Investissements

« En tant qu'assureur et investisseur institutionnel, la gestion d'actifs est un pan essentiel de notre activité, car celle-ci a un impact significatif sur l'économie réelle, ce qui nous permet d'influencer activement des domaines tels que la protection de l'environnement, le respect des droits de l'Homme et du travail, en orientant nos investissement vers ces domaines.
Nous soutenons la transition vers une économie et une société plus inclusives et durables, et nous avons donc adopté des principes clairs pour guider nos décisions.
Pendant et après la crise sanitaire, Generali a participé activement au soutien des petites et moyennes entreprises ou entreprises de taille intermédiaire (nouveaux fonds Relance durable, prêts participatifs...) et aux actions de relance en investissant directement dans des fonds sectoriels de soutien aux entreprises les plus fragilisées par la crise sanitaire.
Depuis plusieurs années, nos stratégies d'investissement sont fondées sur des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise (ESG), sans pour autant renoncer à nos objectifs de rendement financier. C'est pourquoi nous sommes fiers d'avoir rejoint la Net-Zero Asset Owner Alliance lancée en septembre 2019 lors du sommet Action Climat des Nations unies. Les membres s'engagent à décarboner leurs portefeuilles pour contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone d'ici 2050.
La crise sanitaire a révélé notre capacité à changer et à nous mobiliser très vite. En parallèle, la vision de l'économie durable s'affirme dans un cadre à présent réglementaire et normatif. Ce nouveau cadre exigeant est aussi l'opportunité de booster la finance durable et d'accélérer le mouvement.
Avec une progression de plus de 30 % des investissements « verts » en 2020 (obligations vertes, immobilier certifié, infrastructures, etc.) pour les fonds euro et au moins deux fois plus d'encours sur les UC durables chez Generali, sachant que 40 % de la collecte nette en UC s'est orientée vers les fonds labellisés, cette accélération est en marche. »

Parcours de l'investissement responsable vers l'investissement durable

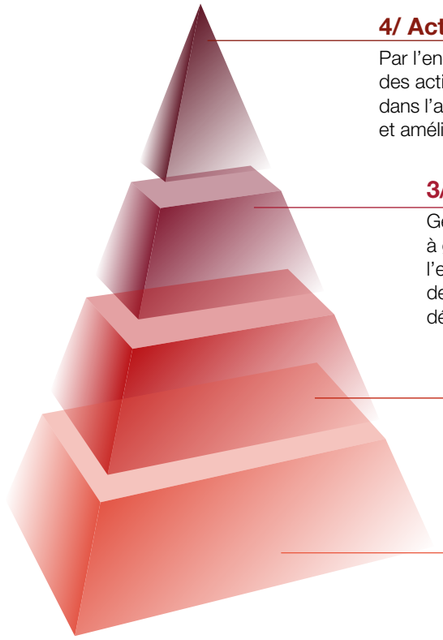
Répartition des actifs généraux de Generali France au 31/12/2020 (hors unités de compte)



Source : Generali France

Fin 2020, les actifs détenus par Generali France s'élèvent à 104 milliards d'euros, la majorité sous forme d'obligations de l'État (46 %), d'obligation d'entreprises (31 %) ou encore d'actifs immobiliers (10 %).

La stratégie de Generali en matière de finance durable repose sur 4 piliers



4/ Actionnariat actif

Par l'engagement actionnarial et le vote aux assemblées générales des actionnaires, le Groupe Generali vise à influencer les entreprises dans l'amélioration de leurs pratiques ESG pour réduire leurs risques et améliorer leurs performances à long terme.

3/ Investissement thématique et d'impact

Generali France promeut l'investissement thématique et d'impact, visant à générer un impact social et environnemental positif pour la société et l'environnement en contribuant aux objectifs de développement durable des Nations unies et également à limiter les incidences négatives de nos décisions d'investissement pour atteindre ces objectifs.

2/ Intégration ESG dans les décisions d'investissement

Generali France intègre des facteurs de durabilité dans ses décisions d'investissement, afin de réduire son exposition aux entreprises dont les comportements ne sont pas conformes aux principes, aux valeurs et à la stratégie d'investissement de Generali.

1/ Exclusions normatives et sectorielles

Generali France applique un filtre éthique afin d'exclure de ses investissements les risques issus de l'exposition à des activités et/ou des secteurs sujets à controverses.

Laurence DANESI
Responsable de l'intégration ESG et communication financière

Bilan 2020 et engagements de Generali
L'activité de l'année 2020 sur fond de pandémie reflète notre mobilisation pour soutenir la relance économique, l'engagement au niveau du Groupe pour contribuer à l'objectif de neutralité carbone en 2050 et aussi notre volonté de développer l'économie sociale et solidaire pour une société inclusive qui protège les plus vulnérables.
Concilier ces différentes échelles économiques et temporelles est essentiel dans une stratégie d'investissement durable.
L'évaluation des risques et des impacts environnementaux et sociaux est devenue incontournable dans les décisions d'investissement, avec la conviction qu'une bonne gestion des risques financiers ira de pair avec la recherche d'impacts positifs en matière de durabilité."

Chiffres marquants

78,9 Md€
soit 100 % des investissements détenus en direct en actions et en obligations sont soumis au filtre éthique du Groupe afin d'exclure de nos investissements les risques issus de l'exposition à des activités et/ou secteurs sujets à controverses.

81 %
des investissements détenus en direct en actions et en obligations sont ainsi couverts par une analyse ESG mise œuvre par Generali Insurance Asset Management – GIAM dans le cadre de son mandat de gestion. GIAM met en œuvre de nouvelles sources d'information afin d'élargir cette couverture.

3,8 Md€
26 actifs immobiliers détenus par Generali France, soit **3,8 milliards d'euros**, sont d'ores et déjà certifiés (HQE, BREEAM et LEED). Les surfaces certifiées ou labélisées représentent 68 % des surfaces locatives de bureaux et 4 % des surfaces de commerces.

x2
Le nombre d'unités de compte labellisées ISR, Greenfin ou Solidaires (soit 308 unités de compte) ou bénéficiant d'un label d'un État européen (soit 123 unités de compte) a **doublé** en 2020 et représente **13 %** des encours, soit **3,35 milliards d'euros**, en progression de près de **80 %** par rapport à fin 2919. Nous avons pu constater sur 2020 que près de 40% de la collecte nette en unités de compte s'était orientée vers ces fonds promouvant des critères ESG ou des objectifs d'investissement durable.

-22 %
La moyenne pondérée des intensités carbone des entreprises composant le portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprise a diminué de **22% en 2020**.

86,9 %
L'intensité carbone du portefeuille d'obligations souveraines a en revanche augmenté de 14 % par rapport à l'an dernier. Ceci est notamment dû à l'augmentation du poids de certains pays asiatiques à forte contribution carbone dans le portefeuille. Le portefeuille d'obligations souveraines analysé représente 46,81 milliards d'euros. Celui-ci a été couvert par la mesure de l'empreinte carbone à hauteur de **86,9 %**.

1,6 Md€
sont investis en obligations vertes. En permettant aux entreprises de financer des projets à faibles émissions de carbone, les obligations vertes constituent un levier pour le financement de la transition écologique.

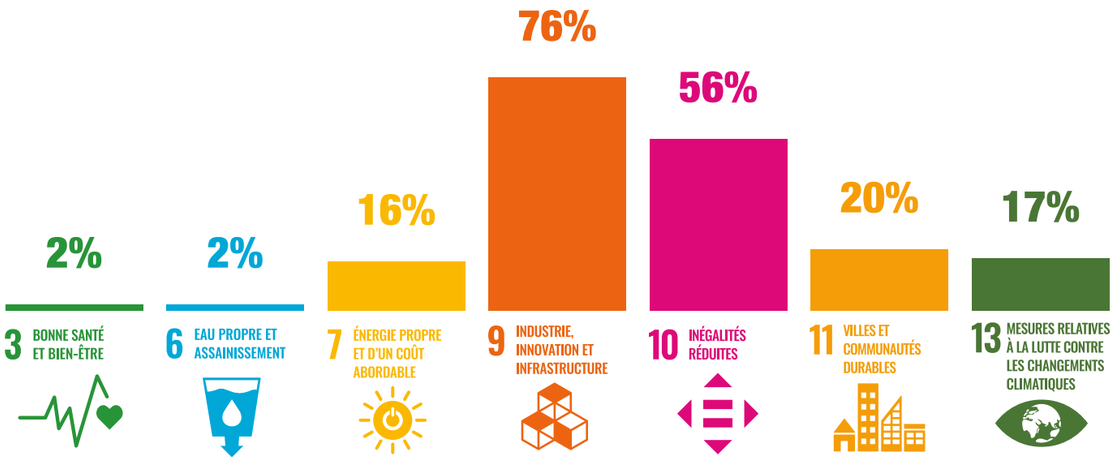
300 M€
Plus de 300 millions d'euros engagés dans des investissements en infrastructures par l'intermédiaire de Generali Global Infrastructure qui fait partie des pionniers de l'investissement à impact dans ce secteur.

350 M€
Cette année encore, nous avons renforcé nos investissements dans les fonds ISR et Greenfin gérés par notre partenaire Sycomore.
Ces investissements représentent près de **350 millions d'euros** au sein des fonds euro.

150 M€
Generali France s'est mobilisé dès le mois d'avril 2020 pour participer à la relance de l'économie du pays. Generali France s'est engagé à hauteur de **150 millions d'euros** dans le programme « Assureurs – Caisse des Dépôts Relance durable » destiné au soutien des PME/ETI et des secteurs de la santé et du tourisme.

Generali France a lancé en 2020 son fonds **Generali Investissement à Impact**. Ce fonds s'inscrit dans la dynamique de l'investissement à impact social et vise à soutenir financièrement la croissance des entreprises et des organisations qui contribuent à améliorer la vie des familles les plus vulnérables et l'insertion professionnelle des personnes réfugiées en lien avec les thématiques de la fondation du Groupe Generali, **The Human Safety Net**.

Une stratégie d'investissement en adéquation avec les objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies



Contribution à chaque ODD, par ordre de % de contribution

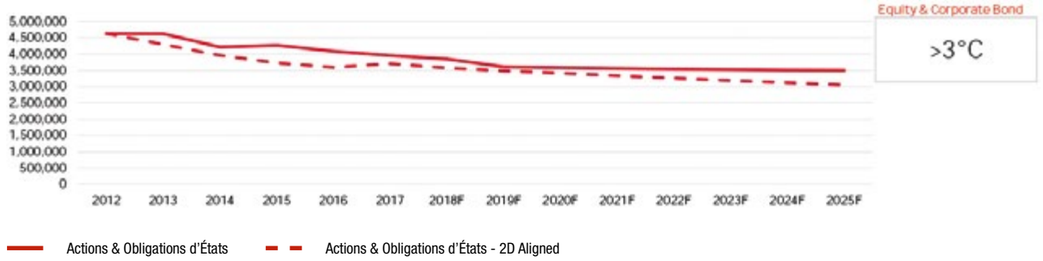
Source : Generali Global Infrastructure, décembre 2020

Les contributions les plus importantes sont faites aux ODD 9 (industrie, innovation et infrastructure) et ODD 10 (réduction des inégalités). Les investissements réalisés par GGI dans le déploiement de réseaux de fibre optique en France, donnant accès au très haut débit aux territoires ruraux, en sont une très bonne illustration.

Viennent ensuite les contributions aux ODD 11 (villes et communautés durables) et ODD 13 (lutte contre le changement climatique), caractéristiques de nos investissements dans les énergies renouvelables et la mobilité verte (notamment à travers les investissements dans le ferroviaire).

D'autre part, en date du 31/12/2020, l'ensemble des actifs gérés par GGI sont alignés sur une trajectoire globale en dessous de 2 °C, en adéquation avec les objectifs de l'accord de Paris.

Alignement avec l'accord de Paris



Trajectoires des émissions du portefeuille, 2012–2025

Source : Audit Trucost article 173/TCFD, mars 2021

Le graphique ci-dessus montre la tendance entre 2012 et 2025 de l'empreinte carbone absolue du portefeuille de Generali France tel qu'il était constitué à fin 2020, ainsi que la trajectoire 2 °C qu'il faudrait suivre selon les objectifs de l'accord de Paris. Pour des raisons méthodologiques, les données pour les années 2019 à 2025 sont des données estimées sur la base soit des objectifs de réduction publiés par les entreprises, soit de leurs Capex (plans de production future), soit en extrapolant la tendance de leur intensité carbone passée. Il s'agit ici des émissions des Scopes 1 & 2. Cette analyse de la trajectoire couvre 73 % de la valeur du portefeuille analysé, mais près de 90 % des émissions de GES du portefeuille. En effet, il reste difficile aujourd'hui, en raison du manque de transparence, de calculer la trajectoire des entreprises de plus petite taille.

L'analyse de l'alignement du portefeuille montre que les entreprises issues des secteurs de la production d'électricité, du ciment et de la santé au sein du portefeuille sont déjà alignées 2 °C. La majorité des meilleurs contributeurs en portefeuille ont publié un objectif de réduction intégrable. Cette bonne performance est néanmoins compensée par la mauvaise trajectoire des secteurs énergie, traitement de l'eau/des déchets et matériaux (hors ciment et acier).

Pour que le portefeuille soit aligné avec la trajectoire 2 °C, il faut que les émissions passent de 4,5 millions de teqCO_2e en 2012 à environ 3 millions de teqCO_2e en 2025 toutes choses égales par ailleurs.

Ces analyses en parallèle des travaux menés en 2020 avec la Net-Zero Asset Owner Alliance contribuent à la fixation d'objectifs à cinq ans en 2021 afin de cibler la neutralité carbone en 2050 du portefeuille sur une trajectoire inférieure à 2 °C.

DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS ET VALORISER NOTRE POLITIQUE SOCIALE POUR RENFORCER NOTRE MARQUE EMPLOYEUR

Les collaborateurs sont le moteur de la transformation de notre entreprise. C'est pourquoi nous les accompagnons pour qu'ils puissent monter en compétences et s'adapter aux transformations de l'entreprise dans les meilleures conditions. De nouvelles méthodes de travail, plus collaboratives et transversales, sont mises en place pour faire face aux évolutions des pratiques et du marché.

Assurer la formation de nos collaborateurs

100 % (en 2020) vs 74% (en 2019) de personnes ayant eu **accès à la formation** (présentiel et distantiel) avec une moyenne de trente-neuf heures par collaborateur.

47,7 % ont reçu une formation certifiante ou diplômante.

Le budget de la formation est de **9,526 M€**.

Amélioration de l'expérience client, digitalisation des activités, conformité réglementaire, développement managérial… La politique de formation de Generali est composée d'axes majeurs qui accompagnent les différents leviers de la stratégie de l'entreprise :

Amélioration de l'expérience client

Chaque collaborateur, en lien direct ou intermédié avec nos clients, est formé sur les principaux marqueurs de nos comportements « Lifetime Partner » (empathie, écoute, pédagogie, posture de résolution et capacité à se montrer rassurant). Cette formation permet d'améliorer l'expérience vécue par nos clients en se distinguant de nos concurrents par notre façon d'être et nos comportements commerciaux.

Conformité réglementaire

Les collaborateurs sont par ailleurs sensibilisés et formés au repérage et à la gestion de la fraude, de la corruption et du blanchiment d'argent. Depuis 2012, tous les collaborateurs de l'entreprise reçoivent une formation modulée selon leur degré d'exposition aux risques de blanchiment. Depuis 2016, tous les collaborateurs bénéficient d'une formation à la lutte contre la fraude qui combine plusieurs leviers d'action : la détection, la limitation, la prévention et la dissuasion. Par ailleurs, les collaborateurs sont sensibilisés au thème de la protection des données par le biais d'un programme de formation en 8 modules.

Développement managérial

L'entreprise se transforme, les méthodes de travail aussi : collaborateurs plus autonomes, culture client développée, compétences toujours mieux valorisées, etc. Ce changement de paradigme nécessite que les managers s'approprient ces évolutions pour les décliner au sein de leurs équipes. Generali les accompagne dans cette transformation et leur met à disposition un programme de développement managérial, basé sur les huit principes managériaux du Generali Empowerment Manifesto (responsabilisation des équipes, incarnation des valeurs de l'entreprise, valorisation de l'innovation, écoute active pour favoriser le dialogue…).

Sylvie PERETTI
Membre du Comex, en charge des Relations humaines et de l'Organisation

« Le caractère inédit de l'année 2020 a conforté la pertinence de nos choix en matière de ressources humaines. En préparant au mieux nos collaborateurs aux changements à venir, en favorisant leur autonomie, en mettant en œuvre de nouveaux modes de travail et d'organisation et en développant leurs compétences, nous avons identifié les bons leviers qui nous ont permis de faire face à cette crise sanitaire et aux autres mutations : le télétravail avec 97 % des collaborateurs connectés à distance, la mise à disposition de la Téléconsultation Europ Assistance pour la santé et le bien-être, le développement d'un outil de gestion des présences sur site (WeRBack) sont autant de preuves concrètes de ces choix.
Les objectifs pendant la crise ont été tenus : nous avons assuré la sécurité au travail de nos collaborateurs, permis la continuité de leur travail et de leur engagement au service de nos clients. »

Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs en période de crise sanitaire mondiale

- Mise à disposition de la Téléconsultation Europ Assistance.
- Prévention des risques psychosociaux (RPS).
- Mise en place de dispositifs spécifiques de communication interne (FeelGood) et renforcement du management de proximité pendant la crise Covid.
- Fourniture de gel et masques lavables à tous les collaborateurs, développement d'un outil de gestion des présences sur site (WeRBack).
- Mise en place de dispositifs de circulation et de restrictions strictes (circulation, réunion, restauration…).

87 % de managers formés à la prévention des risques psychosociaux (RPS).

100 % des entités appliquent le télétravail.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Favoriser l'épanouissement de nos collaborateurs

Préserver la qualité de vie au travail et le bien-être des collaborateurs

Source de bien-être, d'enrichissement personnel et de performance collective, l'environnement de travail des collaborateurs est aujourd'hui une priorité pour Generali. À cet effet, l'entreprise multiplie les initiatives alliant qualité de vie au travail, innovation, cohésion d'équipes et collaboration.

En proposant davantage de souplesse (par ex. suppression des plages fixes et des plages variables), en réduisant la fatigue (par ex. moins de temps de transport avec le télétravail et les télécentres), en améliorant leur confort au quotidien (nouveaux espaces de travail), l'entreprise souhaite améliorer la qualité de vie au travail de ses salariés. Par ailleurs, une politique de prévention des risques psychosociaux (RPS) sensibilise les nouveaux managers et collaborateurs sur ce sujet, via des modules d'e-learning et des plans de communication interne. De plus, un réseau d'alerte est également activé afin de détecter toute problématique individuelle ou collective. D'autre part, les accords GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) apportent de la visibilité aux collaborateurs, leur permettant ainsi d'être acteurs de leur parcours professionnel.
Ils constituent un véritable moyen de renforcer le bien-être dans l'entreprise.

86 % des collaborateurs interrogés sont fiers de travailler pour le groupe Generali et 80 % d'entre eux recommanderaient Generali comme un bon employeur (source Global Survey 2019).

Développer de nouvelles approches de travail

Pouvoir travailler à distance est une des opportunités que propose Generali à ses collaborateurs pour gérer de façon autonome leur temps de travail. Deux solutions sont alors à leur disposition : le télétravail à domicile ou dans des télécentres (situés au plus proche du domicile des collaborateurs). La diminution des temps de trajet et de la fatigue induite offre une meilleure qualité de vie professionnelle, bénéfique tant pour les collaborateurs que pour l'entreprise. Pour accompagner les futurs télétravailleurs à appréhender ces nouveaux usages, Generali organise des réunions où conseils et recommandations sont partagés sur tous les aspects du travail à distance. De nouveaux espaces de travail ont également été conçus avec des bureaux mutualisés et plus ergonomiques. Différents environnements de travail sont proposés, que les collaborateurs choisissent en concertation avec leur manager. Les espaces collaboratifs ont été repensés pour plus de convivialité.

97 % des salariés bénéficient du télétravail en 2020.

La crise sanitaire a conforté nos choix antérieurs en matière d'accompagnement de nos collaborateurs lors de la transformation de l'entreprise.

91 % des collaborateurs sont satisfaits des mesures prises par Generali lors du second confinement (enquête interne 2020).

Assurer la continuité du travail et l'engagement des collaborateurs

332 collaborateurs engagés dans le programme THSN en décembre 2020.

En tant qu'employeur, nous avons mis massivement en sécurité celles et ceux qui animent notre entreprise : nos 7 000 collaborateurs ont été encouragés à être en travail à distance dès la mi-mars, et nos réseaux mobilisés eux aussi pour apporter leur soutien à distance à nos clients, particuliers, indépendants et entreprises. Cette mesure a permis à notre entreprise de fonctionner et d'assurer la continuité de ses prestations pendant toute la période de confinement grâce à l'engagement sans faille de nos salariés et de nos intermédiaires.

Développer l'engagement de nos collaborateurs

En tant qu'entreprise citoyenne, Generali France reste très attentif à la situation financière des familles vulnérables et des entrepreneurs réfugiés accompagnés à travers les programmes de sa fondation The Human Safety Net, qui a pour vocation de soutenir les plus fragiles, et travaille actuellement avec ses associations partenaires et les institutions au déploiement d'actions spécifiques auprès de ces publics.

PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION : UN ENGAGEMENT RÉAFFIRMÉ

La politique diversité et inclusion de Generali France a pour vocation de renforcer la culture de l'Entreprise et nos comportements Lifetime Partner, tout en prenant en considération les attentes de nos collaborateurs dans le respect de nos valeurs. L'approche globale de la diversité dans toutes ses dimensions consiste à valoriser les talents et favoriser l'inclusion de toutes et tous les salariés, quelle que soit leur singularité, dans une optique de bien vivre ensemble. Generali valorise ses collaborateurs, encourage la diversité et investit dans l'apprentissage et la croissance continus en créant un environnement de travail inclusif favorisant la cohésion.

Notre politique diversité et inclusion s'appuie sur six principes

1
L'INCARNATION

La direction de Generali porte et incarne les valeurs de la diversité et inclusion de façon exemplaire et crédible.

2
LA PRIORISATION

La posture inclusive se fonde notamment sur quatre priorités clés : le genre (dont LGBTQI+), l'âge, la culture, le handicap.

3
LA COHÉRENCE DES ACTIONS

Les actions liées à la diversité et l'inclusion sont alignées sur la stratégie, le modèle managérial et les comportements, ainsi qu'un certain nombre de dispositifs RH.

4
LE PARTAGE ET LA COMMUNICATION

La politique diversité et inclusion de Generali est connue, partagée et communiquée à toutes et tous.

5
LE MANAGEMENT INCLUSIF

Le management est la clef de voûte pour décliner la diversité et l'inclusion, il est formé et doté d'outils pratiques.

6
LA COOPÉRATION

La coopération dans les équipes est une priorité pour rendre la diversité dynamique et inclusive. Nous sommes convaincus que la diversité et l'inclusion participent au bien-être individuel et à la performance.

En 2020, Generali a obtenu la note de **87/100** à l'index de l'égalité femmes-hommes du ministère du Travail.

En 2020, signature du nouvel accord **Diversité & Inclusion**.

De la diversité des profils au bien vivre ensemble via le lancement de notre Guide du bien vivre ensemble

Développé pour répondre aux enjeux de diversité et inclusion (D & I) de l'Entreprise et accompagner notre plan de transformation Excellence 2022, notre Guide du bien vivre ensemble est un outil d'information, de formation, de sensibilisation aux thématiques D & I, nous permettant d'être tous outillés individuellement pour comprendre et savoir comment agir et réagir de façon responsable. Ce nouveau guide a été créé afin de mettre en avant les valeurs de diversité et d'inclusion et de permettre de valoriser le potentiel de chacun.

LE GENRE

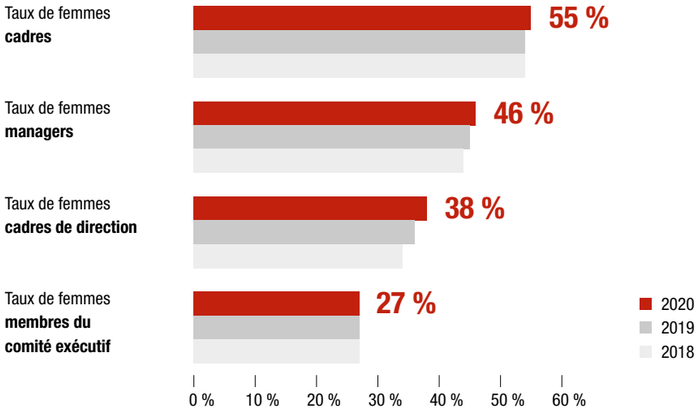
Des actions dynamiques au service de la mixité : des accords renouvelés depuis 2005, un réseau actif depuis 2011, « Les Elles de Generali », le développement du leadership au féminin, des partenariats avec la chaire « Femmes et Sciences » de Paris-Dauphine, avec les Financi'Elles, les femmes du numérique, ainsi que des groupes de travail consacrés aux personnes LGBTQI+.

Égalité homme/femme

Effectifs

6 216 salariés — **52 %** de femmes — **48 %** d'hommes

Taux de répartition par fonction des femmes



Generali continue d'encourager les femmes à occuper des postes à responsabilités. La progression des chiffres en atteste.

Écart salarial homme/femme

		Pondéré	Non pondéré
Médiane	Salaire de base	-1,9 %	0,1 %
	Salaire total	**-3,2 %**	**-17,9 %**
Moyenne	Salaire de base	-1,3 %	-4,2 %
	Salaire total	**-3,6 %**	**-18,7 %**

-3,6 % (pondéré) toutes classes confondues intégrant les niveaux de responsabilité

20 % de nos embauches en CDI font suite à un stage ou une alternance.

L'ÂGE

Une politique ambitieuse de recrutement et d'intégration de stagiaires et d'alternants (plus de 350 jeunes accueillis et suivis chaque année), des relations privilégiées avec 12 grandes écoles et universités, une visibilité grandissante de la marque employeur auprès des jeunes diplômés ; un accompagnement dans l'emploi des seniors (entretien de fin de carrière, formation à la retraite…), des formateurs métiers et du mentoring pour favoriser la transmission et l'échange d'expériences.

LA CULTURE

Une charte Entreprise avec Plaine-Commune Territoire 93 depuis 2005, l'engagement en faveur des quartiers prioritaires de la politique de la Ville depuis 2013 (le « PaQte » en 2018 et 2019), notre fondation The Human Safety Net, des partenariats d'accompagnement des jeunes des quartiers prioritaires vers l'emploi (Proxité, Capital Filles et Article 1) mobilisant une centaine de nos collaborateurs.

LE HANDICAP

5 % des collaborateurs sont intégrés dans le dispositif d'accompagnement des travailleurs handicapés.

Une mission handicap expérimentée et un réseau d'acteurs internes formés dont 25 correspondants handicap, des accords handicap renouvelés depuis 2005, des dispositifs de compensation pour tout type de handicap, un accompagnement de plus de 450 collaborateurs en situation de handicap et un taux d'emploi de 4,92 %, en constante évolution et au-dessus de la moyenne nationale du secteur privé.

L'INCLUSION DE TOUTES ET TOUS

Développement d'un guide et d'une communication assurant la promotion de la diversité & inclusion.

Des formations aux pratiques managériales inclusives, la professionnalisation des acteurs RH, le Guide du bien vivre ensemble, des accords sur l'emploi des travailleurs handicapés, sur l'égalité des chances et la qualité de vie au travail, sur l'organisation, la durée du temps de travail et le télétravail, favorisant un environnement du travail ouvert, flexible et propice à l'échange.

UN ANCRAGE FORT AU SEIN DU TERRITOIRE

16 % des alternants sont recrutés sur le territoire (département 93).

Generali défend des engagements sociétaux qui dépassent de loin son rôle économique et social d'entreprise. Depuis son installation à Saint-Denis, Generali a souhaité s'impliquer dans le développement de son territoire d'implantation. En tant qu'acteur économique responsable, Generali favorise l'accès à l'emploi en Seine-Saint-Denis, véritable territoire en mutation, où la société est implantée depuis 2003. L'entreprise y mène un effort soutenu pour faire découvrir les métiers de l'assurance aux jeunes dans une perspective d'insertion professionnelle, notamment à travers des partenariats avec les lycées et les universités locales.

LES CORRESPONDANTS HARCÈLEMENT

Generali a mis en place un réseau interne de correspondants permettant de recueillir des témoignages et d'alerter sur toutes formes de harcèlement. La tolérance zéro est appliquée.

LES RELATIONS SOCIALES

14
réunions du Comité social et économique central

37
réunions des Comités sociaux et économiques d'établissement

40
réunions de négociations avec les délégués syndicaux

26
réunions des CSSCT

45
réunions des 6 instances de représentants de proximité

19
accords collectifs signés dans l'année

5
réunions du Comité central d'Entreprise

18
réunions des 3 Comités d'établissement

26
réunions des 7 CHSCT

35
réunions des 7 instances de délégués du personnel

LA POLITIQUE GÉNÉRALE DE GENERALI EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE

En matière d'investissements directs

Décarbonation progressive de notre portefeuille d'investissements directs pour être neutre carbone d'ici 2050, en adéquation avec l'accord de Paris et la limitation du réchauffement climatique à 1,5 °C, en accord avec la « Net-Zero Asset Owner Alliance ».

Objectif intermédiaire à 2025 pour le portefeuille corporate (corporate bonds, listed equity) en réduisant de 25 % les émissions ; et alignement du portefeuille immobilier avec l'objectif des 1,5 °C.

8,5 à 9,5 Md€ d'investissements verts et durables entre 2021 et 2025 (la cible de 4,5 Md€ entre 2019 et 2021 a été atteinte avec 1 an d'avance, avec 6 Md€ à fin 2020).

Augmentation des restrictions pour le secteur du charbon avec à terme une sortie complète du secteur (d'ici à 2030 pour les pays de l'OCDE, à 2040 pour le reste du monde).

Generali est signataire du Pacte mondial des Nations unies depuis 2007 et des Principes pour l'investissement responsable (PRI) depuis 2011. Le Groupe Generali a formalisé son engagement en faveur de l'investissement responsable dès 2006 et en 2010, sa méthodologie d'investissement socialement responsable (ISR). En 2015, le Groupe a détaillé son approche dans le document « Responsible Investment Group Guideline ».

En matière de souscription

Réduction de l'exposition au secteur charbon thermique, pour être à zéro exposition dans les pays de l'OCDE en 2030 et en 2038 pour le reste du monde.

Ne plus assurer les activités amont pétrole et gaz ; fin de la souscription exploration et production des combustibles fossiles issus des sables bitumineux, des schistes (pétrole et gaz) ou des zones arctiques (off- et onshore).

Optimisation et déploiement de la géo-intelligence et de la prévention des risques naturels.

Engagement actionnarial et plaidoyer pour la « juste transition » auprès des parties prenantes vers un futur à zéro émission nette

Pour avoir un impact réel, nous menons une action auprès notamment de 20 sociétés intensives en carbone d'ici 2025 et au sein de notre portefeuille d'investissements.

Pour rappel, en 2020, le Groupe a publié sa nouvelle directive pour un actionnariat actif, qui exprime notre objectif de tirer parti du rôle d'investisseur institutionnel pour favoriser le changement par l'investissement.

Décarbonation de nos activités Groupe

Objectif : être négatif en émissions d'ici 2040 avec un objectif intermédiaire d'être neutre en carbone en 2023.

- Réduction de nos émissions de CO_2 liées aux bureaux/data centers/flottes de la compagnie d'au moins 25 % en 2025 vs la baseline 2019.
- Achat de 100 % de nos énergies en sources renouvelables partout où cela est possible, et engagement à investir plus dans l'efficacité énergétique.

CONTRIBUER AU DÉFI CLIMATIQUE EN RÉDUISANT NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL PAR L'UTILISATION ET LA GESTION DURABLE DES RESSOURCES

Pilotage du système de management environnemental

Pour réduire les impacts de ses activités, Generali s'appuie sur le système de management environnemental (SME) du Groupe. Certifié ISO 14064, ce dernier définit des méthodes de reporting des données sur les émissions de gaz à effet de serre et apporte des objectifs chiffrés pour chaque action. À ce titre, il visait à réduire de 20 % les émissions de gaz à effet de serre des filiales nationales du Groupe d'ici fin 2020. La dynamique de 2019 s'est accélérée en 2020 notamment grâce :

- au passage à l'électricité 100 % verte ;
- à l'amélioration de la performance énergétique de nos bâtiments ;
- à une politique de dématérialisation qui s'est accompagnée d'une forte réduction de la consommation de papier ;
- à la généralisation du télétravail qui a permis une réduction de nos consommations.

Gestion et recyclage des déchets

En 2020, 35 % des 164 807 tonnes de déchets produits ont été recyclés.

En 2020, « No Plastic Program » : réduction de 800 000 gobelets plastique et 36 000 bouteilles plastique d'eau.

Des points d'apport volontaire (papier, carton, emballage boissons, tout-venant) sont présents sur les sites de Paris et Saint-Denis, supprimant les poubelles individuelles et permettant le recyclage des déchets. La mise en place de notre « No Plastic Program », la généralisation du télétravail ainsi que les mesures prises face à la crise sanitaire ont fait diminuer sensiblement la part des déchets produits en 2020 (diminution de plus de 48 % par rapport à 2019 sur les sites franciliens). Deux déshydrateurs de déchets organiques de restauration sont également présents sur les deux bâtiments de Saint-Denis et permettent une valorisation des déchets fermentescibles par méthanisation. L'activité directe de Generali ne génère pas de gaspillage alimentaire, mais le prestataire de restauration collective optimise la production en fonction de la fréquentation de l'année précédente et des différents événements (par ex: congés).

Zoom sur notre « No plastic Program » dans toute la France en 2020 :

- **Fin des gobelets en plastique et en papier, fin des bouteilles d'eau en plastique, fin des touillettes en plastique sur nos sites ;**
- **1 mug par collaborateur, bouteilles d'eau en verre, fontaines à eau mises à disposition ;**
- **Campagne d'acculturation pour la protection de la biodiversité des océans.**

Gestion des mobilités

En 2020, 10,2 millions de km ont été parcourus par les collaborateurs. Ils ont diminué de 78 % par rapport à 2019, en grande partie du fait de la crise sanitaire.

La majorité des collaborateurs est localisée sur les sites franciliens et vient en transports en commun. Le campus de Saint-Denis est un exemple particulièrement réussi en termes de connexion avec les transports en commun. La généralisation du télétravail a permis de réduire de façon significative les déplacements des collaborateurs.
Sur le campus de Saint-Denis, la mise à disposition de parkings à vélos, de places réservées au covoiturage ou de bornes de recharge électrique permet de privilégier les transports doux. Le déploiement de solutions de visioconférences permet de limiter les déplacements tout en augmentant les échanges entre les équipes distantes d'un point de vue géographique. Lorsque cette solution n'est pas adaptée, la politique d'achats mise en place par Generali incite les collaborateurs à privilégier le train à l'avion pour les trajets de moins de trois heures.

PRENDRE EN COMPTE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE POUR MIEUX PROTÉGER NOS CLIENTS

Innover et prévenir avec Generali Climate Lab

Generali a développé des offres d'assurance augmentées pour, au-delà de son rôle traditionnel d'indemnisation, préparer ses clients au changement imposé par le réchauffement climatique, pour mieux les protéger.

La Fédération française de l'assurance prévoit un doublement du coût des catastrophes naturelles dans les 20 prochaines années, a minima. En tant qu'assureur, nous avons un rôle essentiel à jouer pour aider les professionnels et les particuliers à s'y préparer.

Generali a investi depuis plus de cinq ans dans une unité de recherche de haut niveau, Generali Climate Lab (GCL), dont la mission est d'identifier, de projeter les risques auxquels nous sommes ou serons bientôt confrontés, et ce afin d'adapter notre politique de souscription et d'élaborer des outils et services au profit de nos clients et intermédiaires.

Parmi les services de Generali Climate Lab, un service gratuit d'alerte météorologique : **Generali Prévention Météo**.

Gros orage, canicule, tempête ou inondation à venir : anticiper un épisode météorologique à risque plutôt que de le subir est essentiel de nos jours pour prendre des dispositions de sécurité pour soi ou pour ses biens.

Generali propose à ses clients un système d'alertes météo très précis, à la maille communale, en temps réel. En cas d'événement de grande ampleur, Generali dispense des conseils pratiques

- au moment de l'alerte : pour protéger les proches et les biens de nos clients lorsque ces épisodes climatiques adviennent ;
- en cours d'évènement : pour aider nos clients à adopter les bons comportements et avoir les bons réflexes afin d'éviter qu'ils se mettent en danger et de limiter les dégâts matériels ;
- après l'événement : pour les aider à se relever.

Disposer de scénarios climat pour mieux prévenir et s'adapter

Nous avons enclenché un programme de recherche afin de nous inscrire dans une démarche permettant d'identifier l'ensemble des impacts du changement climatique sur nos activités et celles de nos clients.

Jean-Louis CHARLUTEAU
Directeur Réassurance et Risque naturel

« La science, au service de la prévention et de la résilience, croisée avec notre expertise des risques, constitue notre axe de développement permettant de proposer des services novateurs et efficaces. Ainsi, le déploiement du Generali Climate Lab permet de nous mobiliser à deux niveaux : la prise en compte des risques climatiques à l'échelle territoriale la plus fine et le développement de solutions adaptées à l'exposition de nos clients en matière de prévention en particulier. »

LA PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ VIA L'ANALYSE DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU PORTEFEUILLE

Par empreinte environnementale, nous entendons toutes les pressions qui peuvent nuire aux écosystèmes et à la biodiversité : gaz à effet de serre, utilisation des ressources (y compris l'eau), polluants de l'air et du sol, déchets toxiques. Il n'est pas possible pour l'instant d'analyser de manière plus fine l'impact du portefeuille sur l'abondance des espèces.

GENERALI, UNE ENTREPRISE CITOYENNE

L'impact territorial, économique et social de l'activité de l'entreprise.

Au-delà des risques, Generali mutualise les bonnes pratiques encourageant les initiatives positives pour la société qui nous entoure. Generali se doit d'être responsable et acteur engagé dans les territoires où il opère. Performance économique et performance sociale sont associées : c'est le cœur de l'engagement de la fondation THSN, fer de lance de notre engagement sociétal.

La fondation THSN au cœur de nos engagements sociétaux

En 2017, le Groupe Generali a lancé sa fondation : **The Human Safety Net (THSN)**, un vaste réseau d'entraide dont la vocation est de réunir associations, collaborateurs, distributeurs, partenaires et clients dans un mouvement international pour venir en aide aux personnes les plus vulnérables.

The Human Safety Net est l'extension de notre mission de protection et de prévention, appliquée à l'action sociétale. Sa visée est double : protéger les personnes en situation de grande vulnérabilité, mais aussi prévenir la survenue ou la reproduction de ce genre de situations.

Aujourd'hui, la Fondation THSN est présente dans 23 pays à travers le monde.
En France, le champ d'intervention de la fondation se décline sous deux programmes :

THSN pour les entrepreneurs réfugiés

La fondation accompagne les personnes qui bénéficient d'une protection internationale et souhaitent se lancer dans l'entrepreneuriat. Le dispositif propose aux personnes réfugiées de les accompagner dans la définition et la concrétisation de leur projet par la formation, le mentorat, le bénévolat de compétences, dans le cadre d'un parcours d'incubation. Si l'objectif est avant tout l'intégration dans la société d'accueil, l'entrepreneuriat est un fantastique levier de rencontres, de mise en mouvement, et une occasion de gagner en confiance en soi. À cet effet, THSN France est partenaire de l'incubateur Singa à Paris et a lancé deux incubateurs, en partenariat avec des acteurs publics et privés, à Montreuil et Saint-Denis. Au sein de ces deux structures, les porteurs de projet sont accompagnés par l'association La Ruche. Chaque année, environ soixante porteurs de projet sont accompagnés pendant une durée allant de six à neuf mois.

Depuis le lancement de la fondation en France, **55 entreprises ont été créées**.

THSN pour les familles

La fondation promeut l'égalité des chances des enfants issus de milieux défavorisés et vulnérables via l'accompagnement de leurs parents. Elle concentre son action sur les six premières années de l'enfant, pendant lesquelles les capacités d'apprentissage sont les plus importantes et peuvent s'avérer déterminantes pour sa future évolution sociale. Aujourd'hui, THSN France est partenaires de six associations (Apprentis d'Auteuil, La Sauvegarde de l'Enfance - ADSEA 29 à Brest, EPE 13 à Marseille, Intermèdes Robinson à Longjumeau, Restos Bébés du Cœur à Agen, AFL Transition à Toulon) et accompagne dix structures d'accueil.

Dans ces lieux, les associations proposent :

- des temps de parole et un accompagnement par des professionnels de santé et des bénévoles ;
- des ateliers d'accompagnement des parents (gestion du budget, nutrition, santé, activité physique, informatique…) ;
- des projets à court ou moyen terme visant l'autonomisation des parents ainsi que des animations culturelles ou sportives favorisant les échanges entre parents et enfants.

Depuis le lancement de la fondation en France, **4 070 enfants** et **4 325 parents** ont été accompagnés au sein des **10 structures accueillantes.**

The Human Safety Net en chiffres

9 310 personnes bénéficiaires

1,6 M€ de financement

10 partenaires

L'année 2020 a été marquée par

- **Le lancement d'une plateforme de collecte de fonds consacrée à THSN France : act.thehumansafetynet.org/**
- **Le lancement d'équipes d'« Ambassadeurs THSN » : 4 équipes, formées de collaborateurs et de forces de vente de Generali, se sont portées volontaires pour travailler sur des missions liées à la communication, à l'animation et aux collectes de fonds de la fondation ;**
- **Des actions spécifiques de soutien pendant la crise sanitaire.**

ACTIONS DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE

Fonds attribués à différentes structures :

100 000 € alloués au Haut-Commissariat aux réfugiés des Nations unies (UNHCR) pour des actions en France et au Sahel.

60 000 € alloués aux entrepreneurs incubés en difficulté.

15 000 € attribués au réseau associatif des Apprentis d'Auteuil.

25 000 € attribués via la Ville de Paris à deux associations qui agissent pour la protection et l'éducation de l'enfance à Paris (Jean Coxtet et Thélémythe) sous forme de don en nature de matériel informatique.

15 000 € attribués à l'association Intermèdes Robinson, sous forme de don de biens de première nécessité et de matériel informatique.

15 000 € attribués à l'association Ikambere, lieu accueillant et chaleureux, situé à Saint-Denis, destiné aux femmes vulnérables touchées par le VIH/SIDA.

Dons en nature :

Dons de **45 000** masques

Dons de **350** ordinateurs

aux familles et porteurs de projets réfugiés accompagnés par les associations partenaires de THSN France (Apprentis d'Auteuil à Bordeaux, Mulhouse, Vaulx-en-Velin, Amiens, Montdidier, ADSEA 29 à Brest, EPE 13 à Marseille, Intermèdes Robinson à Longjumeau, Restos Bébés du Cœur à Agen, AFL Transition à Toulon, Singa à Paris, La Ruche à Montreuil).

> "À travers nos partenariats, nous encourageons les initiatives positives pour la société dans laquelle nous opérons. L'entreprise se doit d'être responsable et un acteur de la cité où performances sociale et économique ne s'opposent pas, mais se complètent. Notre fondation The Human Safety Net, dont la vocation est de venir en aide aux personnes les plus vulnérables, est l'extension de notre mission de protection et de prévention, appliquée à l'action sociétale de Generali."

Élise GINIOUX
Membre du Comex, en charge de la communication, des affaires publiques et de la RSE

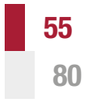
PROGRAMME RÉFUGIÉS

En chiffres

334
personnes accompagnées au total
(soit **94,8 %** de l'objectif fixé pour 2020)

Nombre de personnes accompagnées au total

Nombre d'entreprises et de structures créées



Résultats Objectifs

Activités/projets :

- Lancement de l'incubateur de Saint-Denis le 18 décembre à la mairie de Saint-Denis dans le cadre d'un consortium d'acteurs publics et privés (Plaine Commune, la Ville de Saint-Denis, la Fondation SNCF, BNP Paribas, Plaine Commune Promotion, le Medef 93 + 94, l'association La Miel, l'Académie des Ruches, l'association Partenaires pour la ville 93).

Événements :

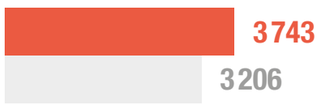
- Conférence donnée par l'UNHCR (Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés), à l'occasion de la journée internationale des réfugiés, proposée aux collaborateurs et réseaux de vente de Generali : intervention de Céline Schmitt, porte-parole de l'UNHCR, le 19 juin, sur la situation des réfugiés dans le monde.
- Intervention de Frédérique Maléfant, déléguée générale de THSN France, à la table ronde de l'UNHCR le 20 juin.

PROGRAMME FAMILLES

En chiffres :

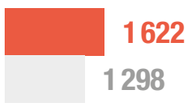
8 966
personnes accompagnées au total
(soit **117 %** de l'objectif fixé pour 2020)

Nombre de parents accompagnés



Nombre d'enfants directs accompagnés

Nombre d'enfants indirects accompagnés



Résultats Objectifs

Activités/projets :

- Déploiement de la téléconsultation avec Europ Assistance : partenariat de mise à disposition gratuite d'un service de téléconsultation médicale aux familles en situation de vulnérabilité accompagnées par THSN France.
- Opération « Noël solidaire 2020 » : une grande collecte de fonds a été déployée sur tout le territoire, auprès des collaborateurs et réseaux de vente Generali, au bénéfice des familles accompagnées par THSN France. La somme de 33 489 € a été collectée.
- Lancement d'un premier pilote de collecte de fonds auprès des clients Generali : une équipe d'« ambassadeurs THSN », composée de 9 conseillers commerciaux et d'un agent général collecte pour la première fois des fonds auprès de leurs clients, par le biais d'un « terminal de paiement ».
- Accueil d'une nouvelle association partenaire au sein de THSN France : AFL Transition, située à Toulon, qui vient en aide aux familles et aux individus, sur différentes actions des secteurs psychologique, médico-social, social, éducatif et psycho-éducatif. Les actions d'AFL Transition s'inscrivent dans le champ de la prévention primaire et secondaire, du curatif et du psychothérapeutique, de l'accès au droit, du champ pénal d'aide aux victimes et de lutte contre les discriminations et pour l'égalité.

Événements :

- Conférence d'Intermèdes Robinson, association partenaire de THSN France, proposée aux collaborateurs et réseaux de vente de Generali, le 25 septembre 2020, sur « Comment créer une communauté pour aider les enfants en difficulté ? ».
- Spectacle de chant et danse tziganes, Aven Savore, créé par l'association Intermèdes Robinson, proposé aux collaborateurs de Generali le 14 février.
- Conférence des Apprentis d'Auteuil, association partenaire de THSN France, proposée aux collaborateurs et réseaux de vente de Generali, le 8 décembre. Le sujet abordé est : « Coéducation : une approche gagnante pour les parents et les enfants ».
- Conférence des Restos du Cœur, association partenaire de THSN France, proposée aux collaborateurs et réseaux de vente de Generali, le 3 novembre, sur le thème : « Comment accompagner la petite enfance en grande précarité ? »

Soutenir des acteurs contribuant à un monde plus durable, résilient et solidaire

Les initiatives sociétales de Generali

Le Groupe Generali a fait le choix d'articuler son engagement autour d'initiatives responsables, tant en matière environnementale que sociétale. Chacune de nos initiatives promeut l'adoption de comportements responsables, la lutte contre les discriminations et le développement d'une société plus inclusive et solidaire. Sensibilisés à ces différentes initiatives, nos collaborateurs sont grandement encouragés à s'engager eux-mêmes dans des actions de parrainage et de bénévolat.

ASSOCIATIONS MEMBRES :

Soutenir le patrimoine culturel italien en France

LE LOUVRE

Depuis près de 25 ans, Generali inscrit ses initiatives de mécénat artistique dans le cadre de la valorisation du patrimoine italien en France. En 2020, Generali France était grand mécène de l'exposition « Le Corps et l'Âme. De Donatello à Michel-Ange. Sculptures italiennes de la Renaissance ».

GOUVERNANCE

Lutter contre le risque technologique et numérique et faire face à la pression réglementaire.

Diffuser une culture de conformité

Face au risque technologique et numérique et à la multiplication de normes qui se chevauchent, la fonction de conformité prend une place prépondérante dans la vie de l'entreprise, et stimule notre compétitivité. Cette démarche de conformité, qui s'assure du bon respect des lois et des réglementations et qui promeut une culture d'intégrité au sein de l'entreprise, est également diffusée auprès de l'ensemble des parties prenantes de Generali.

En 2020, aucune alerte éthique n'a été relevée.

Lutter contre la fraude

Generali applique une tolérance zéro face à la fraude. Pour ce faire, un dispositif spécifique a été mis en place, s'appuyant sur la politique de prévention de la fraude adoptée en 2011. Ce dispositif combine plusieurs leviers d'action : la détection, la limitation, la prévention et la dissuasion. Depuis 2016, l'ensemble des collaborateurs bénéficient également d'un programme de formation à la lutte contre la fraude.

Une semaine de la conformité a été organisée en septembre 2020, mobilisant l'ensemble des collaborateurs sur le thème « Éthique et intégrité », incitant les salariés à veiller à ce que les valeurs fondamentales de Generali soient totalement intégrées dans les activités professionnelles quotidiennes et dans les relations avec les tiers. Un webinaire a permis d'associer 146 collaborateurs sur le lien entre développement durable et conformité.

Application stricte du code éthique du Groupe

Generali France applique le code éthique du Groupe sur l'ensemble de ses activités. Celui-ci proscrit tout comportement contraire aux principes suivants :

- Droiture et honnêteté (respect de la législation, de l'éthique et des règlements internes).
- Impartialité (discrimination interdite dans son activité et ses relations avec ses interlocuteurs).
- Confidentialité garantie.
- Absence de conflits d'intérêts (en évitant toute situation engendrant un conflit d'intérêts).
- Libre concurrence (compétitivité fondée sur la qualité des produits et services et non sur le discrédit jeté sur les concurrents).
- Transparence et exhaustivité des informations.

Appliquer le code de conduite

Il est inspiré des principes de responsabilité et de respect et il définit la façon dont les collaborateurs doivent se comporter, particulièrement lorsqu'ils sont confrontés à des situations dans lesquelles des actes pourraient ne pas être en adéquation avec les valeurs de l'entreprise. La Conformité accompagne le déploiement du Code de conduite en France au travers des principales missions suivantes :

- Déploiement et suivi des actions de formation.
- Supervision du dispositif prévoyant les conditions dans lesquelles des problèmes ou manquements peuvent être signalés.
- Coordination de la déclinaison des règles du Code de conduite dans les processus et politiques internes concernés.

Lutter contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et l'évasion fiscale

Generali est engagé dans la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT) et applique les standards nationaux et internationaux en vigueur. Ils sont traduits sous la forme d'une directive-cadre et d'une procédure, auxquelles sont adossées des fiches thématiques déclinant opérationnellement le dispositif de vigilance. Le dispositif pose également les conditions d'établissement des signalements de cas suspicieux et plus largement des relations avec les autorités administratives. Le respect des procédures fait l'objet de contrôles permanents et périodiques réalisés par les équipes opérationnelles et les fonctions de contrôle (gestion des risques, conformité, audit interne).

En 2020, aucun cas avéré de corruption n'a été relevé. 59 % des collaborateurs exposés à la corruption (commerciaux, acheteurs, investisseurs…) ont été formés au dispositif LAB/anticorruption.

« La conformité est un filet de sécurité sur le chemin de la durabilité. Elle permet de prendre en compte tout le panel de normes et de règlements qui s'imposent à l'entreprise. La conformité aide à faire face à la pression réglementaire pour nous aider à développer un business sain et durable."

Michel BECKER
Membre du Comex,
Secrétaire général, en charge du juridique, de la conformité et du secrétariat du Conseil d'administration

Protéger les données personnelles de nos clients

Respect et protection des consommateurs

Generali assure le respect et la protection des consommateurs, en particulier dans ses activités de souscription vis-à-vis des particuliers les plus vulnérables, la transparence de l'information, la protection et la confidentialité des données. Generali a toujours été proactif dans la mise en conformité de ses processus de collecte et traitement de données, qui sont étroitement liés au respect des droits des personnes. Generali applique strictement ses obligations en tant qu'entreprise responsable et veille à anticiper les réglementations et les conséquences des évolutions technologiques.

> En 2020, aucune plainte n'a été reçue concernant des atteintes à la confidentialité des données des clients. 72 % des collaborateurs ont également été formés aux zones AERAS (zones de protection des données). De plus, depuis 2018, une équipe de 3 personnes est entièrement dévouée à la protection des données (équipe RGPD).

Mise en place du contrôle interne

Generali a également instauré le contrôle interne de ses données non financières. Auditée à plusieurs niveaux par des prestataires externes, cette démarche facilite le processus de collecte des données et atteste de leur fiabilité à tous les échelons de l'organisation.

La loyauté des pratiques : respect des règles de conformité, bonnes pratiques en matière de relations commerciales avec les clients et fournisseurs

Accompagner les besoins de nos clients par **la prévention et la maîtrise de tous les risques** est notre priorité. L'émergence des nouvelles technologies et le développement de nouveaux modèles économiques, politiques et environnementaux transforment les usages et les habitudes de consommation des assurés. Économie de partage, mobilité durable, objets connectés… Tout autant de nouveaux modèles et d'usages associés qui génèrent de nouveaux besoins. Cette évolution amène Generali à adapter son offre de produits et de services pour les sécuriser et les accompagner tout au long de leurs usages.

Protection des travailleurs tiers

Les fournisseurs de Generali doivent opérer dans le respect des principes énoncés et, en premier lieu, se conformer strictement à toutes les législations et réglementations nationales et internationales applicables, y compris les Conventions fondamentales de l'OIT, la Déclaration universelle des droits de l'Homme des Nations unies, ou encore les règles et les normes des secteurs d'activité concernés. En particulier, les fournisseurs doivent reconnaître les droits de leurs salariés et les traiter avec dignité et respect, en s'engageant à :

- Ne pas avoir recours ni tolérer le recours au travail des enfants, forcé, obligatoire ou informel.
- N'exercer ni ne tolérer aucune forme de discrimination fondée sur la nationalité, le sexe, l'origine raciale ou ethnique, les convictions religieuses, les opinions politiques, l'âge, l'orientation sexuelle, le handicap ou l'état de santé en matière de politiques de recrutement et de rémunération, d'accès à la formation, de développement de carrière, de licenciement ou de départ à la retraite des personnels.
- Garantir aux personnels le droit de créer et d'adhérer à des organisations syndicales de leur choix et de mener des négociations collectives avec l'entreprise, dans le respect des règles, des pratiques et des cultures des différents pays.
- Garantir un environnement de travail sain et sécurisé, et adopter toutes les mesures appropriées pour prévenir les accidents ou les dommages potentiels à la santé des travailleurs.
- Se conformer aux lois et aux normes sectorielles applicables en matière d'horaires de travail et de jours fériés.
- Respecter le droit des personnels à percevoir un salaire décent.
- Dispenser aux personnels des formations appropriées.

ANNEXES

Annexe 1 : Charte des engagements de durabilité

Chez Generali, nous contribuons à une société saine, forte et durable dans laquelle chacun peut évoluer et s'épanouir. C'est ainsi que nous jouons notre rôle d'entreprise citoyenne et que nous créons de la valeur sur le long terme pour nos parties prenantes.

S'impliquer dans la communauté et diriger une entreprise durable pour :

ÊTRE LE PREMIER CHOIX
DE NOS CLIENTS

VALORISER
NOS DISTRIBUTEURS

FAIRE FACE AUX CHANGEMENTS
QUI FAÇONNENT LA SOCIÉTÉ ET NOTRE ENTREPRISE

OFFRIR UN SERVICE INÉGALÉ AVEC
NOS PARTENAIRES CONTRACTUELS

CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL INSPIRANT
POUR NOS COLLABORATEURS

CONTRIBUER AU DIALOGUE
AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ FINANCIÈRE SUR LA DURABILITÉ

AVOIR UN DIALOGUE CONCRET
AVEC NOS PARTIES PRENANTES

ÊTRE UNE ENTREPRISE CITOYENNE
ENGAGÉE RECONNUE

Annexe 2 : Cartographie des parties prenantes de Generali France

Conscient d'évoluer dans un environnement complexe et interconnecté, Generali souhaite s'inscrire au sein même de son écosystème en échangeant avec l'ensemble de ses parties prenantes. Generali a cartographié 9 grands groupes d'acteurs impactant notre activité ou étant impactés par elle. La priorisation des parties prenantes a pris en compte leur influence, expertise et niveau de collaboration avec Generali. Elle nous permet d'identifier les acteurs les plus pertinents afin de répondre au mieux à leurs attentes.

Annexe 3 : Indicateurs sociaux

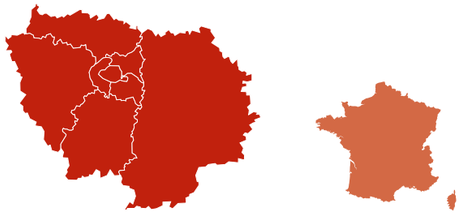
6 216
collaborateurs en 2020
(**6 384** en 2019)

Répartition par genre

52 % de femmes

48 % d'hommes

Répartition par zone géographique

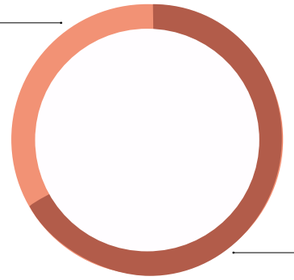


3 995
collaborateurs
en Île-de-France

2 221
collaborateurs
en province

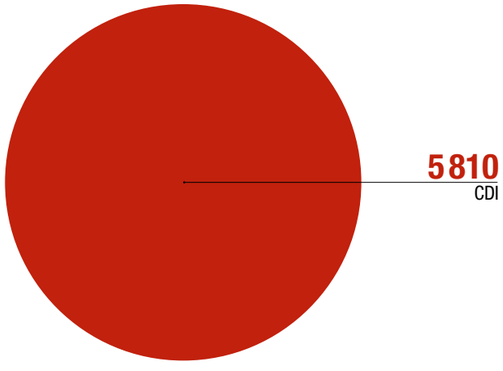
Répartition par catégorie

1 832
commerciaux
1 909
en 2019



4 384
administratifs
4 475
en 2019

Répartition par nature de contrat

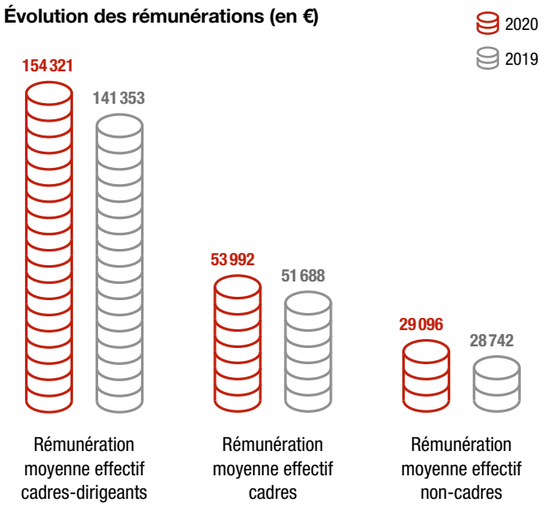


5 810
CDI

271
alternants

135
CDD

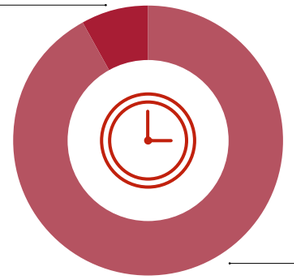
Évolution des rémunérations (en €)



53 000 €
salaire moyen

Organisation du temps de travail

8 %
Temps partiel



92 %
Temps plein

8,06 %
taux de rotation du personnel

87 %
de managers formés à la prévention des risques psychosociaux

159
recrutements de salariés de moins de 30 ans

49
accidents du travail

20 %
Taux d'alternants titularisés sur l'ensemble des CDI administratifs

45
titularisation d'alternants en CDI

9,13 %
taux d'absentéisme

16 %
Taux d'alternants recrutés sur le territoire (département 93)

45
titularisation d'alternants en CDI (administratifs)

464
collaborateurs accompagnés par le PITH (pôle d'insertion des travailleurs handicapés)

Politique de formation

FORMATION	2019	2020	VARIATION
Taux d'accès à la formation (toutes modalités confondues)	98 %	**100 %**	2 %
Nombre total de jours de formation (toutes modalités confondues)	21 436	**22 737**	6 %
Nombre de jours de formation/collaborateur formé (toutes modalités confondues)	4	**4**	0 %
Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation diplômante, certifiante ou qualifiante	107	**53**	-50 %
Nombre de promotions permettant un changement de classe	282	**203**	-28 %

Annexe 4 : Indicateurs environnementaux

Production de déchets des sites franciliens

164,8 t ↘

318,4 t
en 2019

Part des déchets triés

35 % ↘

46 %
en 2019

Consommation énergétique

ÉNERGIE	2019	2020	VARIATION
Consommation d'électricité des sites franciliens (MWh)	13685	**10898**	-20,36 %
Consommation de chaud des sites franciliens (MWh) (chauffage)	3930	**3130**	-20,36 %
Consommation de froid des sites franciliens (MWh) (air conditionné)	7356	**5783**	-21,38 %
Consommation d'eau des sites franciliens (m^3)	34877	**17490**	-49,85 %
Consommation d'électricité des sites de Lyon et Sainte-Luce (MWh)	881	**756**	-14,14 %
Consommation d'eau des sites de Lyon et Sainte-Luce (m^3)	1579	**687**	-56,49 %
Consommation de gaz naturel du site de Lyon (MWh)	98,6	**70**	-29 %

Consommation totale d'eau

18177 m^3 ↘

36456 m^3
en 2019

Consommation de papier

249,8 t ↘

375,4 t
en 2019

Répartition des déplacements (en km)

1 M ↘
parcourus en avion

6,3 M
en 2019

6,7 M ↘
parcourus en voiture

30,9 M
en 2019

2,4 M ↘
parcourus en train

8,4 M
en 2019

Annexe 5 :
Référentiel des offres responsables

« Green and Social Products »

Generali France a élaboré en 2019 un référentiel pouvant attester du degré de responsabilité de ses offres. Cette méthodologie a suscité de nombreux échanges et consultations en interne pour définir, tout au long de la vie des contrats, une liste exhaustive de critères à valeur sociale et environnementale. La notation des produits a vocation à être intégrée au sein de chaque service, gérée en autonomie par les responsables produits des différentes entités de Generali France. Dès lors, chaque offre référencée par Generali France comme ayant un impact social ou environnemental aura obtenu un score supérieur ou égal à 60/100.

CONCEPTION	
L'offre a été construite sur une analyse des critères ESG (environnement, social et gouvernance) et vise un impact social, environnemental ou sociétal.	NON
	La conception du produit a fait l'objet d'une analyse ESG interne.
	L'analyse ESG du produit a été vérifiée par un cabinet d'audit spécialisé.
Le produit est géré de façon partiellement ou entièrement dématérialisée (réduction de l'utilisation de papier).	NON
	Le produit propose au moins une des initiatives suivantes : CG dématérialisées, e-signatures du contrat, déclaration en ligne du sinistre, suivi du contrat en ligne, quittancement.
	Le produit propose au moins deux des initiatives citées ci-dessus.
	Le produit inclut la totalité des initiatives citées ci-dessus.
L'offre détermine les cotisations de l'assuré en fonction de son état de santé.	N/A
	NON
	OUI
L'offre propose au moins deux actes de prévention (Vie : dépistage, vaccination, détartrage… IARD : plan de continuité d'activité, cyberaudit…).	N/A
	NON
	OUI
Pour les particuliers comme pour les professionnels, le produit intègre une option d'inclusion pour faire face aux accidents de la vie (maintien de l'activité, accident, invalidité, perte d'emploi, divorce, décès du conjoint) ou permettant l'accès à l'assurance à des personnes issues de milieux défavorisés (par ex : une partie de la tarification du contrat est replacée dans des fonds adressés à ces personnes).	N/A
	NON
	L'offre propose des options et conditions préférentielles à certaines populations.
	L'offre reverse une partie de son revenu à une cause d'intérêt général (produit partage).
	Les deux réponses précédentes.
L'offre comprend un délai de carence.	N/A
	NON
	OUI
L'offre d'épargne (Vie, Retraite…) recherche un impact positif sur le développement de l'économie et/ou de la société.	N/A
	NON
	Les placements sont soumis à un filtre éthique comprenant l'exclusion des industries dont l'activité est considérée comme dangereuse pour la société (tabac, alcool, armement), l'environnement, les droits de l'Homme, ou accordant une importance excessive à la performance financière, au détriment de l'équilibre de l'entreprise.
	L'offre d'épargne comprend au moins un fond labellisé TEEC ou ISR.
L'offre propose des garanties ou des services de prévention permettant aux clients d'adopter des comportements moins risqués pour eux comme pour les autres.	N/A
	NON
	Le produit propose une option payante de garantie ou d'un service de prévention.
	Le produit propose une option gratuite de garantie ou d'un service de prévention.
	Le produit propose une garantie ou un service de prévention directement inclus dans l'offre.
	Le produit propose une garantie ou un service de prévention directement inclus dans l'offre avec en supplément une ou deux options (payantes ou gratuites).
En amont des contrats, des contenus d'information sur les offres d'assurance sont proposés et permettent l'acculturation assurantielle des clients (futurs épargnants, protection sociale du dirigeant, créateurs d'entreprise, conjoint/collaborateur).	N/A
	NON
	OUI
Le produit répond à un besoin réel, exprimé par les clients ou les parties prenantes de Generali.	NON
	La conception du produit a fait préalablement l'objet d'une étude de marché.
	Le produit a été construit après un questionnement des différentes parties prenantes (fournisseurs, clients…).
	Le produit a fait l'objet d'un passage en Comité de parties prenantes.

TARIFICATION	
La tarification ou l'extension des garanties de l'offre valorise les clients ayant pris des mesures de prévention (réduction tarifaire ou calcul du tarif en fonction du dispositif mis en place), par ex. Vitality qui récompense un effort de prévention santé.	N/A
	NON
	OUI
La tarification ou l'extension des garanties de l'offre incitent le client à adopter un comportement plus responsable (prime à la voiture électrique ou hybride, services et/ou des garanties vertes, par ex. reconstruction verte).	N/A
	NON
	OUI

SOUSCRIPTION	
Pour les particuliers VIE – l'offre d'épargne (Vie ou Retraite) est accessible au plus grand nombre (par exemple : seuil de versement minimum).	N/A
	NON
	OUI
L'offre d'épargne (Vie ou Retraite) comprend une explication systématique du fonctionnement des marchés, pour garantir l'acculturation financière des clients, la transparence des pratiques et la pleine conscience de l'impact de leurs placements sur l'économie et la société.	NON
	N/A
	NON
	OUI
Lors de la souscription, l'offre est présentée de façon à ce que sa compréhension soit accessible à tous : inclusion de nouveaux supports et process pour s'adresser notamment aux personnes en situation de handicap (visuels, auditifs…).	N/A
	NON
	OUI
L'offre s'adresse également ou exclusivement aux personnes vulnérables (personnes au revenu faible, en situation de handicap, ou issues de l'immigration).	N/A
	NON
	OUI
La description et l'explication de l'offre s'opèrent dans un langage simple et pédagogique (B1).	NON
	OUI
L'offre (prévoyance, santé, biens et responsabilité) est adaptée aux nouveaux métiers issus de l'économie collaborative et de l'ubérisation notamment.	N/A
	NON
	OUI
Lors de la souscription, les garanties, exclusions et clauses du contrat sont systématiquement expliquées au prospect/client.	N/A
	NON
	Le prospect/client a accès à une information spécifique de décryptage des garanties et exclusions.
	L'information spécifique sur le décryptage des garanties et des exclusions est formellement intégrée au parcours client/prospect (par ex : disponible sur l'espace client).
Le client est informé systématiquement de la collecte et de l'utilisation de ses données personnelles.	NON
	OUI

GESTION DE LA VIE DES CONTRATS	
L'offre d'épargne (Vie ou Retraite) propose des placements financiers accessibles, responsables et évolutifs (l'offre d'épargne évolue avec le profil et propose des montants minimaux en dessous de 50 euros pour s'adresser au plus grand nombre).	N/A
	NON
	OUI
Le client bénéficie d'un suivi régulier concernant l'évolution de ses risques et des moyens à mettre en œuvre pour les réduire.	N/A
	NON
	OUI
Le client est informé des évolutions de son contrat en cours (nouvelles versions, nouvelles tarifications, nouvelles clauses, périmètre des garanties…).	N/A
	NON
	OUI
Pendant la vie du contrat, le produit respecte des principes de communication simple (langage B1).	N/A
	NON
	OUI - Le contrat respecte la communication en langage B1.
Pour les offres Pro & entreprises : au-delà des garanties classiques d'assurance, le produit inclut un accompagnement spécifique pour aider les entreprises à développer et maintenir leur activité (GPG).	N/A
	NON
	OUI
Pour les offres Particuliers : au-delà des garanties classiques d'assurance, le produit inclut un accompagnement spécifique pour aider les clients à maîtriser leurs risques (predict, vitality).	N/A
	NON
	OUI

GESTION DES SINISTRES	
Lors de la souscription, les garanties, exclusions et clauses du contrat sont systématiquement expliquées au prospect/client.	N/A
	NON
	La gestion des sinistres et/ou les prestations liées au contrat est prise en charge par un « référent unique ».
	Un service personnalisé est déclenché en cas de sinistre/accident grave, mettant l'assuré en relation avec un réseau de partenaires.
	Au moins deux dispositifs personnalisés peuvent être déclenchés en cas de sinistre/accident grave.
Application et pilotage de la charte de bonne conduite dans le cadre de la gestion des sinistres.	N/A
	NON
	OUI
Le contrat suit une charte d'indemnisation responsable ou une démarche formalisée.	N/A
	NON
	OUI

RÉSILIATION	
Pour un contrat en marque rouge, toute demande de résiliation de contrat fait l'objet d'un contact avec le client, dans un souci d'amélioration continue (NPS) – application systématique du NPS.	N/A
	NON
	OUI
Toute demande de résiliation est suivie d'une note d'information au client quant à la durée de conservation de ses données personnelles (RGPD).	NON
	OUI

CRÉDITS

Éditeur

Generali Vie

Société anonyme au capital de 336 872 976 euros. Entreprise régie par le Code des assurances - 602 062 481 RCS Paris.

Société appartenant au Groupe Generali, immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026.

Périmètre du rapport :

Generali France pour la déclaration de performance extrafinancière établie à titre facultatif ;

Generali France et ses filiales françaises (Generali Vie, Generali Iard, L'Equité, Prudence Créole et GFA Caraïbes) pour le rapport sur les modalités de prise en compte, dans la politique d'investissement, des critères relatifs au respect d'objectifs sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance et sur les moyens mis en œuvre pour contribuer à la transition énergétique et écologique (établi en application de l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte).

Comité de rédaction

Mission RSE
François GARREAU
Lou RIBEYRON

Intégration des critères ESG aux investissements
Laurence DANESI

Entreprise Risk Management
Papa Cheikh FALL

Communication interne
Sylvie FERRALI
Caroline PISICA

Generali Real Estate French Branch
Karima AIT AIMEUR FASSOULI

Dépôt légal

Septembre 2021
Site institutionnel Generali France

Banque d'images : Unsplash / Pexels / Banque d'images Generali

Conception graphique
Alexis FONTANILLE – www.misteruno.com

NOTES

GENERALI

CM072RDB - Alexis Fontanille - Septembre 2021 - Photo : Unsplash