

Acteur engagé et responsable

Éditorial

En France comme dans le monde entier, le Groupe Allianz se mobilise au quotidien pour assurer les projets de ses clients. En tant que partenaire de confiance, nous avons placé notre raison d'être « We secure your future¹ » au cœur de nos priorités stratégiques. Chacun doit jouer sa partition et en tant qu'assistant majeur, nous souhaitons impulser des changements positifs dans la société sur des sujets essentiels tels que l'inclusion sociale ou la transition énergétique.

Pour cela, nous concentrons nos efforts autour de trois piliers :

- Réduire notre empreinte carbone en contribuant à l'objectif d'Allianz SE : être Net zéro en 2030.
- Être un assistant responsable en garantissant une relation partenariale équilibrée, de confiance et durable avec l'ensemble de nos clients, fournisseurs et sous-traitants.
- Être socialement et socialement responsable en contribuant à une société plus juste, équitable, inclusive et bienveillante.

Cette volonté guide nos choix au quotidien. En préservant la sécurité de nos collaborateurs, en assurant une continuité et une qualité de service, en réaffirmant notre ambition en matière d'excellence dans la relation client, en capitalisant sur notre expertise, notre ambition est de faire d'Allianz Partners France le premier assistant engagé et responsable sur le marché.

Noël Ghanimé
Président d'Allianz Partners France

1. Nous préparons votre avenir, nous le rendons plus sûr..





Sommaire

Éditorial.....	02
Un Groupe historiquement engagé	04
Allianz en France, des compagnies expertes dans leur domaine.....	05
Allianz Partners, les chiffres clés	06
Allianz Partners France : engagés pour un futur plus sûr.....	07
Nos engagements RSE en 3 piliers.....	08
À l'écoute de nos parties prenantes.....	09
Nos priorités RSE, issues de l'écoute de nos parties prenantes.....	10
Réduire notre empreinte carbone.....	11
Assisteur responsable.....	15
Socialement et socialement responsable.....	21

Le Groupe Allianz SE

Un Groupe historiquement engagé

Le Groupe Allianz se mobilise pour assurer au quotidien les projets de ses 126 millions de clients dans le monde. En tant que partenaire de confiance, Allianz a placé sa raison d'être « We secure your Future¹ » au cœur de ses priorités stratégiques. En tant que premier assureur européen et 4^e gestionnaire d'actifs au monde, Allianz souhaite impulser des changements positifs dans la société sur des sujets essentiels tels que l'inclusion sociale ou la transition énergétique.

Un Groupe mondial

-  **148,5** milliards d'€ de chiffre d'affaires
-  **2 609** milliards d'actifs gérés (yc pour compte de tiers)
-  **+ de 70** pays d'implantation
-  **126** millions de clients particuliers et entreprises
-  **155 411** collaborateurs 67 nationalités différentes
-  **1^{ère}** marque mondiale d'assurance selon le classement Interbrand 2021 pour la 3^e année consécutive

Engagement en faveur du changement climatique

-  **6 331 M€** désinvestis dans des activités liées au charbon depuis 2015
-  **123,1 Mds€** d'investissements durables dont 7 milliards dans les énergies renouvelables
-  **- 60 %** : réduction de l'empreinte carbone par collaborateur depuis 2019

1. Nous préparons votre avenir, nous le rendons plus sûr.

Des produits et services responsables

-  **339** solutions durables générant un revenu de 1,48 Md€
-  **84 %** NPS (Net Promoter Score)

Contribution à une économie plus inclusive

-  **38,6 %** de femmes cadres
-  **78 %** : indice de méritocratie inclusive (culture d'entreprise)
-  **28,2** millions d'€ de dons pour des initiatives à impact social

Évaluations et notations extra-financières

	2020		2021
Dow Jones Sustainability Indexes	87/100	↗	93/100
CDP	A-	↘	B
FTSE4Good	Top 8 du secteur	↗	Top 5 du secteur
MSCI	AAA	=	AAA
ISS Quality Score	Score ESG niveau 1	=	Score ESG niveau 1
PRI	A+	=	A+



Pour en savoir plus
Voir le rapport du Groupe Allianz (p. 100).

Les filiales d'Allianz en France

Allianz en France, des compagnies expertes dans leur domaine



Allianz France,
leader mondial de l'assurance.

→ EN SAVOIR PLUS



Leader mondial de l'assistance
et de l'assurance voyage.

→ EN SAVOIR PLUS



Leader mondial de l'assurance-crédit,
Euler Hermes.

→ EN SAVOIR PLUS



Allianz Real Estate est l'un des leaders mondiaux
en investissement immobilier.



AGCS assure l'ensemble
des grands risques d'entreprise.

→ EN SAVOIR PLUS



Acteur majeur de la gestion d'actifs
dans le monde.

→ EN SAVOIR PLUS

Allianz Partners, les chiffres clés



Présent dans
75 pays



21 900
employés



Servant nos clients
dans
70 langues
différentes



85 %
de nos locaux utilisent
de l'énergie verte



72,5 millions
de dossiers traités



11 037
rapatriements
médicaux



Allianz Partners France : engagés pour un futur plus sûr

Chez Allianz Partners France, nous avons à cœur de garantir une relation partenariale équilibrée, de confiance et durable avec l'ensemble des fournisseurs et sous-traitants, permettant de répondre aux besoins de nos clients tout en adressant des enjeux environnementaux, sociétaux et éthiques. En tant qu'assistant engagé, nous contribuons par l'action de chacun de nos collaborateurs à une société plus solidaire et responsable.

 **1 731**
collaborateurs

 **8,2**
milliards d'euros de
chiffre d'affaires

 **1 961 204**
dossiers d'assistance
ouverts

 **6,5** millions
d'appels entrants
et sortants

 + de **2 420**
prestataires
contractualisés

 **80 %**
de PME/TPE dans
les prestataires



Note Ecovadis en 2021 : 69
Allianz Partners France fait désormais
partie du top 2 % des entreprises
évaluées par EcoVadis dans le secteur
d'activité « Activités des agents
d'assurance et des courtiers ».



EDGE est le leader mondial de la
certification sur la diversité, l'équité
et l'inclusion au travail. Notre niveau
Move (2^{ème} sur 3) récompense notre
engagement en matière de diversité,
d'inclusion sur le lieu de travail et
nos efforts pour offrir l'égalité des
chances à tous nos collaborateurs.



Plus qu'une ambition affichée, le Développement Durable constitue pour Allianz Partners France un engagement fort, avec des actions concrètes. Au-delà des convictions, pour mener à bien nos efforts de décarbonation, nous avons mis en place une gouvernance et des processus solides. Grâce à l'engagement de nos collaborateurs, les résultats sont là. Pleinement conscients du chemin qui reste à parcourir, notre politique s'inscrit dans un processus d'amélioration continue, pour cela nous avons fixé des nouveaux objectifs et initié de nouveaux projets pour continuer à progresser et tout particulièrement sur nos réseaux de prestataires. Avec notre plan stratégique à horizon 2025, qui lie de manière indissociable performance financière et Développement Durable, Allianz Partners France est engagée sur une voie claire, celle d'un avenir durable.

Cécile François

Directeur Prestataires et Achats - RSE - France

Nos engagements RSE en 3 piliers

en lien avec la politique du Groupe Allianz



Réduire notre empreinte carbone

Mesurer, cartographier et travailler sur tous les processus afin d'identifier nos leviers d'action pour atteindre l'objectif d'Allianz SE : être Net zéro en 2030.

OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Assisteur responsable

Garantir une relation partenariale équilibrée, de confiance et durable avec l'ensemble des fournisseurs et sous-traitants permettant de répondre aux besoins de nos clients tout en adressant des enjeux environnementaux, sociétaux et éthiques.

OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Socialement et socialement responsable

Notre ambition est de créer une société plus juste, équitable, inclusive et bienveillante que ce soit pour nos collaborateurs ou pour les personnes les plus vulnérables présentes sur les territoires sur lesquels nous nous développons.

OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



À l'écoute de nos parties prenantes

Nous associons toutes les parties prenantes à améliorer les pratiques pour construire un futur durable.



Nos points forts

- Garantir une continuité de service en toutes circonstances.
- Garantir le respect de la vie privée et la sécurité des données personnelles.
- Promouvoir la diversité, l'égalité et l'intégration sociale des collaborateurs.
- Veiller à la transparence et à une gouvernance éthique et responsable.

Approfondir

- Garantir des relations durables et responsables avec les prestataires, sous-traitants et fournisseurs, et encourager la réciprocité des pratiques vertueuses.
- Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs.
- Développer l'employabilité et les compétences des collaborateurs.
- Intégrer le développement durable au modèle d'affaires.

Accélérer & promouvoir

- Réduire l'impact carbone de nos activités en incluant l'ensemble de notre chaîne de valeur.
- Soutenir les personnes vulnérables en cas d'aléa de vie ou de précarisation.
- Innover et développer des offres responsables pour répondre aux défis sociaux, environnementaux et sociétaux.

Nos **priorités RSE**, issues de l'écoute de nos parties prenantes

À partir des facteurs de risques identifiés, l'analyse de matérialité nous a permis de dresser une liste de priorités et de mesures à prendre. Nous les avons traduites en cinq engagements forts.

Risques et opportunités

À réduire et maîtriser (-) / À développer et renforcer (+)

Business	<ul style="list-style-type: none"> Services d'assistance responsables permettant d'accompagner la stratégie RSE des B-partenaires et contribuant à renforcer leurs empreintes environnementales, sociales et sociétales (+).
Opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte des pratiques RSE dans nos politiques d'achat de prestations d'assistance et de frais généraux (+). Maîtrise de l'impact carbone direct et indirect de nos activités d'assistance délivrées pour le compte de nos B-partenaires, et stratégie de décarbonisation (-).
Sociétaux	<ul style="list-style-type: none"> Contribution de l'entreprise et de ses collaborateurs à la protection des ressources de la planète, des populations vulnérables et au développement des territoires (+).
Humains	<ul style="list-style-type: none"> Écoute et dialogue social prenant en compte les attentes de nos parties prenantes internes (+). Conditions de travail (santé, sécurité, bien-être), dynamique dans les parcours professionnels, non discrimination et égalité des chances (+).
Environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance et objectifs chiffrés (+) Réduction des émissions de CO₂ internes (-). Gestion de l'énergie et de l'eau, des pratiques métiers (voyage, usage du digital), des déchets (-). Réduction des émissions de CO₂ externes, via la prise en compte de l'impact de nos activités sur l'ensemble de notre chaîne de valeur, en termes de réchauffement climatique et de Gaz à Effet de Serre, et démarche régénératrice (-).

Réduire notre empreinte carbone

Nos contributions en 2022

aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies



Contrat « électricité verte » pour tous nos immeubles
→ 100 % énergie verte dans nos immeubles.



Signature de la Charte ECOWATT et mise en place d'un plan de sobriété
→ Actions de réduction des consommations et suivi des tensions sur le réseau électrique.



Agir sur les consommations pour réduire nos déchets réels ou virtuels
→ Sensibilisation au numérique responsable.
→ Actions de sensibilisation aux problématiques liées au plastique.
→ Mise en place du recyclage dans nos locaux, même quand le territoire local ne le prévoit pas => 4,602 tonnes de déchets recyclés en 2022.

Accord d'intéressement
→ Le nouvel accord d'intéressement signé en 2022 intègre un indicateur de performance environnementale sur trois critères : émissions de CO₂ par collaborateur reposant sur les consommations d'énergie, de papier, et les déplacements professionnels.

Promouvoir les mobilités propres
→ 46 % de collaborateurs ont bénéficié d'un remboursement transport ou indemnité kilométrique vélo sur 2022.
→ Nouvelle politique voyage faisant la promotion des déplacements en train plutôt qu'en avion quand le déplacement ne peut être évité.

Nous nous engageons pour l'environnement

Sensibilisation en ligne sur le numérique

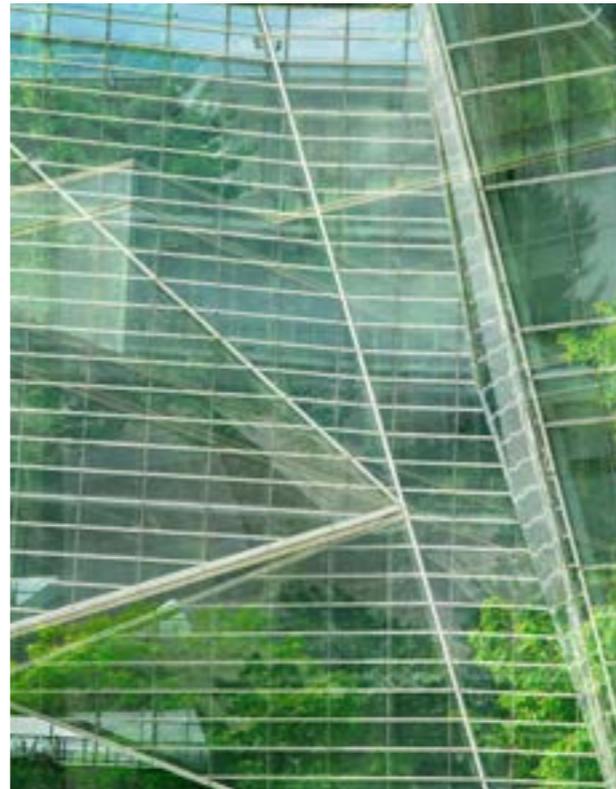
Après le guide des bonnes pratiques numériques, développé en 2021, nous avons mis à disposition une formation en ligne ludique et didactique permettant à chaque collaborateur de comprendre que « dématérialiser » n'est pas sans conséquence, à la fois pour l'environnement et pour leurs données personnelles.

Plastique à usage unique

Pendant plusieurs mois, nous avons mené une sensibilisation autour du plastique à usage unique. Cette période a commencé par une phase d'évaluation des usages et a continué avec une période d'informations et de challenges. Une première conférence avec Rémi Camus (Aventurier Explorateur) est venue étayer les effets du plastique dans nos eaux. Nous avons clôturé cette période avec l'autrice Flore Berlingen, venue nous expliquer que le recyclage n'était pas la solution à tout.

Sobriété énergétique

Depuis plus de 5 ans, nous réduisons chaque année nos consommations énergétiques. Dans le contexte de tension sur l'énergie, nous avons souhaité signer la charte Ecowatt de RTE afin de renouveler cet engagement. Nous avons aussi mis en place un plan d'actions spécifique pour les périodes dites « rouge » du système d'alerte Ecowatt. Notre plan de sobriété vient accélérer les initiatives entamées depuis plusieurs années et planifiées dans notre roadmap stratégique.



Nos démarches :

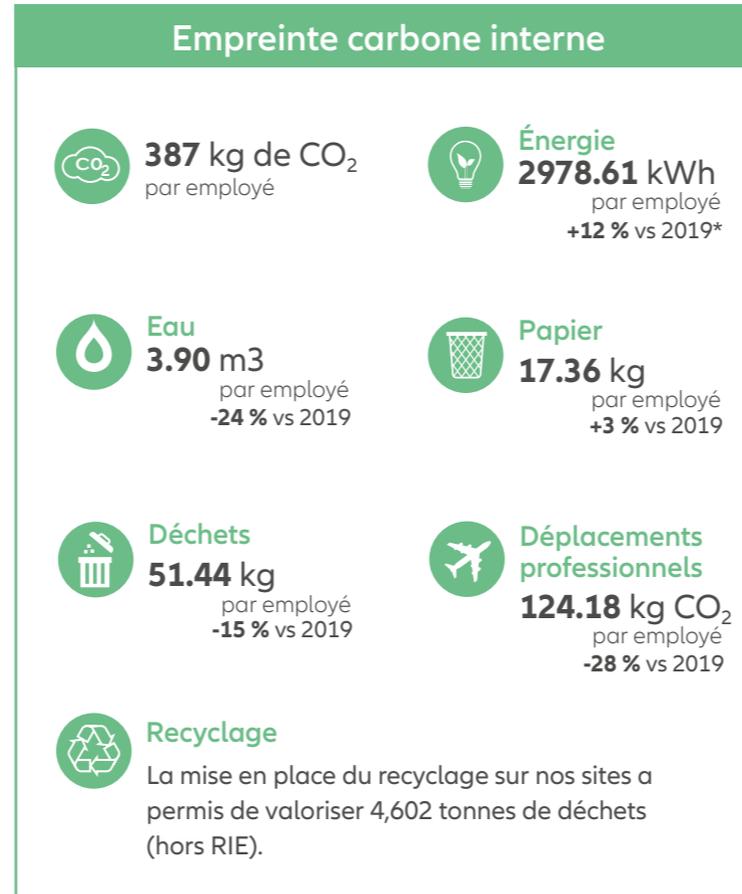
- Choix d'approvisionnement en 100 % électricité verte pour nos immeubles depuis 2020.
- Mise en place d'un indicateur de performance environnemental (CO₂ par collaborateur) dans notre accord d'intéressement en 2022.
- Optimisation de nos surfaces utiles en regroupant nos équipes sur un seul site en Ile-de-France.
- Développement du Flex Office.
- Réduction de la température dans nos locaux.
- Programmation des périodes d'allumage des écrans de communication en fonction de l'affluence sur nos sites.
- Installation de détecteur de présence dans le parking de l'immeuble.

Achats

- Recyclage solidaire avec EchoTri au Mans. En deux ans, 457 kg de déchets (papier et plastique) ont été traités par cet organisme conventionné « chantier d’insertion ».
- Le remplacement des tickets restaurants papier par la carte tickets restaurant nous a permis de réduire de 64 % les émissions de CO₂ liées à cet achat.
- Achat de gourdes pour tous nos collaborateurs afin qu’ils puissent les remplir aux fontaines à leur disposition dans les cafétérias à chaque étage.
- 77 % des collaborateurs ont accepté de passer aux bulletins de paie dématérialisés.

Mobilité propre et travail à distance

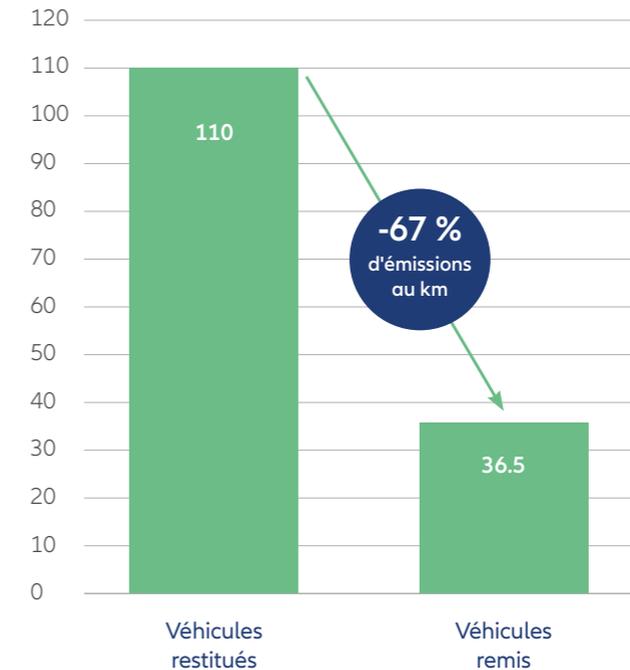
- Enveloppe mobilité vélo (indemnité kilométrique vélo).
- Remboursement des abonnements de transport en commun à hauteur de 80 %.
- Refonte de la politique achat des « Véhicules de fonction » en privilégiant les véhicules les moins émetteurs de CO₂ (85 % de véhicules électriques et hybrides rechargeables, et 15 % de véhicules essence à faible émission de CO₂).
- Refonte de la politique voyage afin de favoriser les mobilités douces, et en minimisant au maximum nos déplacements.



*2019 : année de référence pour la comparaison des mesures de consommation.

Réduction du CO₂ par Km

Grâce au remplacement de nos véhicules de fonction



Assisteur responsable



Nos contributions en 2022

aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Création de solutions responsables

- 4 nouveaux produits Easy living en cas de « coup dur » (Formation de l'aidant, conseiller en image, aide administrative à distance, formation gestes qui sauvent).
- Lancement de l'offre Transition Énergétique et de nouvelles prestations de diagnostic technique pour les économies d'énergie.



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

Mise en place de critères RSE dans les appels d'offres et les contrats

- 100 % de nos appels d'offres ont des critères de pondération RSE.
- 100 % de nos contrats sont signés avec des engagements RSE.

Nous travaillons à faire évoluer les taux de réparation plutôt que les remplacements d'appareil

- Taux de réparation des appareils blanc-brun-gris : 85 %
- Taux de réparation des smartphones : 75 %



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Charte achats responsables

- 85 % des prestations d'assistance ont été réalisées par des prestataires ayant signé la charte.

Formation achats responsables

- 100 % de nos acheteurs ont reçu une formation dédiée aux achats responsables.



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Mesure de l'empreinte de nos prestations d'assistance

- En 2021, notre scope 3 représente 125 000 tonnes de CO₂.
- Nous travaillons étroitement avec les prestataires afin d'affiner la mesure et de mettre en place des actions ciblées de réductions.



10 INÉGALITÉS RÉDUITES

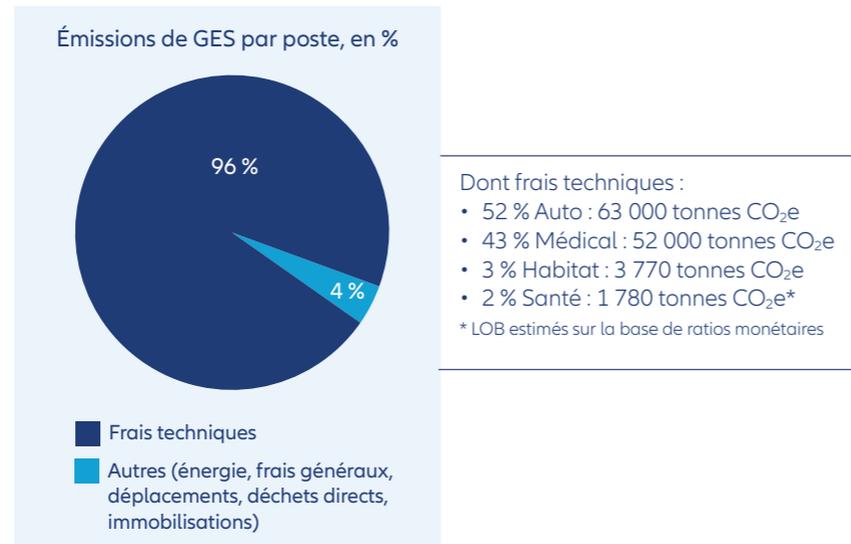
Évolution de nos politiques tarifaires

- Mesures anti-inflation par l'application d'un index carburant visant à réduire le poids de l'augmentation du prix des carburants pour nos prestataires dépanneurs.
- Mesures de soutien tarifaire pour nos prestataires santé.

Mesurer pour agir

En 2021, nos émissions du scope 3 représentaient 125 000 tonnes de CO₂ eq d'après les mesures réalisées par le cabinet A2 consulting.

Ces mesures vont nous permettre de mettre en place un plan d'actions par domaine et d'identifier les leviers nous permettant d'agir sur cette mesure de manière efficace. Notre première action a été de sensibiliser nos prestataires aux enjeux liés à la RSE et à l'importance que peuvent avoir leur reporting sur la qualité et la fiabilité de la mesure. Nous allons maintenant écrire notre stratégie de réduction sur ce scope.



Nos questions à Norbert Di Lorenzo, gérant de Montpellier Dépannage

Q1 Comment le partenariat avec Allianz Partners France vous a-t-il permis de développer vos engagements RSE ?

Notre partenariat a été un facteur déclencheur dans notre démarche. En effet, Allianz Partners France a été notre premier, et reste d'ailleurs, le seul partenaire à ce jour à nous sensibiliser pour accompagner nos entreprises vers les engagements RSE. Nos différents échanges en visioconférence ou lors de séminaires ont favorisé une prise de conscience sur la nécessité d'aller dans cette démarche. L'accompagnement d'Allianz Partners France nous a ainsi permis de structurer notre réflexion RSE afin de mieux organiser son évolution au sein de l'entreprise et auprès des collaborateurs, notamment par la mise à disposition d'outils et de supports d'informations. Cela permet de concrétiser notre engagement et de pouvoir communiquer auprès de l'ensemble de nos partenaires. C'est aujourd'hui un atout non négligeable pour l'entreprise vis-à-vis de mes concurrents.

sensibilisé les équipes aux règles de l'écoconduite et adapté le type de véhicule d'intervention en fonction des missions. Sur le plan des aménagements et des comportements quotidiens, nous avons sensibilisé tous les collaborateurs à économiser l'énergie et à favoriser les supports dématérialisés dans toutes les actions du quotidien. Toutes les lumières ont été remplacées par du LED, et nous avons fait poser des panneaux solaires, ce qui nous rend totalement autonome en journée avec une électricité décarbonée. Enfin, nous avons renouvelé 50 % de la flotte par des véhicules neufs et les 50 % restants seront renouvelés dans les 5 ans. Les poids lourds ayant l'option du carburant Biodiesel (OLEO 100), ont été également renouvelés.

Q2 Quelles sont vos actions pour réduire l'empreinte de votre société au quotidien ?

Sur le plan opérationnel, nous avons mis en service deux véhicules électriques pour les interventions en zone urbaine, notamment les dépannages sur place, et nous avons rationalisé les déplacements en travaillant au maximum sur les distances de trajets pour chaque intervention. Nous avons



Une relation partenariale avec nos fournisseurs

Après deux années marquées par la pandémie, le conflit en Ukraine et la forte inflation qui en a découlé – particulièrement sur les coûts de l'énergie et des carburants – ont suscité des attentes fortes de la part de nos prestataires. L'ensemble des marchés est impacté par des hausses de coûts de production, couplés à des situations de pénurie. Dans ce contexte, accompagner ces entreprises par l'écoute et le pilotage, mais aussi par des mesures financières, et maintenir une disponibilité optimale pour nos plateaux d'assistance ont constitué notre enjeu essentiel.

Charte Achats Responsables



ENGAGEMENTS

Le fournisseur s'engage à respecter les lois et les règlements en vigueur dans les pays où il exerce ses activités, et également à :

- Maîtriser et réduire l'impact de ses activités, en termes de consommation, d'émission de gaz à effet de serre, de pollution et de production de déchets.
- Réduire sa consommation d'eau, de matières premières, de papier et d'énergie.
- Recycler ses déchets.
- Assurer une politique de santé et de sécurité pour l'ensemble de ses parties prenantes.

85 % des prestataires (tous domaines d'activités) signataires de la Charte Achats Responsables

Stratégie d'achats responsables

- Une charte achats responsables présente depuis 2019.
- Mise en place d'une **fonction de médiateur** nous permettant de faire certifier notre démarche d'achat responsable.
- Une **incitation forte** auprès de nos prestataires (activité électroménager) afin **de réparer** dans un maximum de cas les appareils (avec des indicateurs associés).

Professionalisation des équipes

- Organisation de sessions de deux jours de **formation aux achats responsables** suivies par nos 8 acheteurs, dispensées par un cabinet spécialisé.

Choix des fournisseurs sur des critères objectifs

- Intégration de **critères RSE** dans les appels d'offres.
- Présence de **critères RSE** dans tous nos contrats.

Respect des délais de gestion :

- Nombre de factures reçues : 1,470 million.
- Règlement des factures dans les délais : 99,49 %

Accompagnement de notre réseau

- Création d'un **questionnaire simplifié de maturité RSE** afin de cartographier nos prestataires et définir un plan d'amélioration.
- Mise en place d'**ateliers RSE** avec les prestataires de notre activité automobile pour sensibiliser et donner des outils concrets pour construire et formaliser leurs démarches RSE.
- **Accompagnement des prestataires** sur leur plan de sobriété énergétique.
- Proposer des **offres et services clés en main** leur permettant d'accompagner le développement de pratiques vertueuses, telles que la mobilité durable.
- **Déploiement d'accords** pour la formation aux habilitations électriques, pour la mise en place de bornes de recharge électrique, pour le stockage, la collecte et le traitement des déchets industriels.

Être exemplaire et agir en toute conformité

Éthique des affaires

- Mise en place d'ensembles de règles fonctionnelles et standards sur la lutte contre la criminalité financière dont la lutte contre la corruption, la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la gestion des conflits d'intérêts, les sanctions économiques, la protection de la clientèle, la gestion des cadeaux et invitations, des dons et mécénats.
- Attribution des responsabilités (Comité d'éthique, conseiller en éthique/déontologie), signature formelle des politiques d'éthique des affaires, mécanismes structurés pour faire face aux violations de politique.

Lutte contre la Corruption

- Campagne de formation et de sensibilisation de tous les collaborateurs pour prévenir la fraude et la corruption : évaluations périodiques des risques de corruption.
- Vérification des contrôles internes.
- Mise en place d'un dispositif d'alerte professionnelle interne afin de signaler tout fait de corruption.
- Procédures de vérification de l'intégrité des tiers (obligation de vigilance).
- Gestion des conflits d'intérêts.

Protection des données personnelles

- La protection des données personnelles fait partie intégrante de la responsabilité sociétale de l'entreprise. Nous avons mis en place une gouvernance, des procédures et des formations, afin de renforcer la connaissance et la compréhension, par l'ensemble des équipes, des exigences à respecter dans notre quotidien. Nous sommes convaincus que la transparence sur la manière dont sont traitées les données est un facteur essentiel pour renforcer la confiance de nos clients et partenaires.

Formation et sensibilisation de nos collaborateurs



Anti-fraude et anti-corruption

80 %

des collaborateurs formés en ligne



Communication sur la fraude

100 %

des collaborateurs sensibilisés



Antitrust

185

heures de formation réalisées

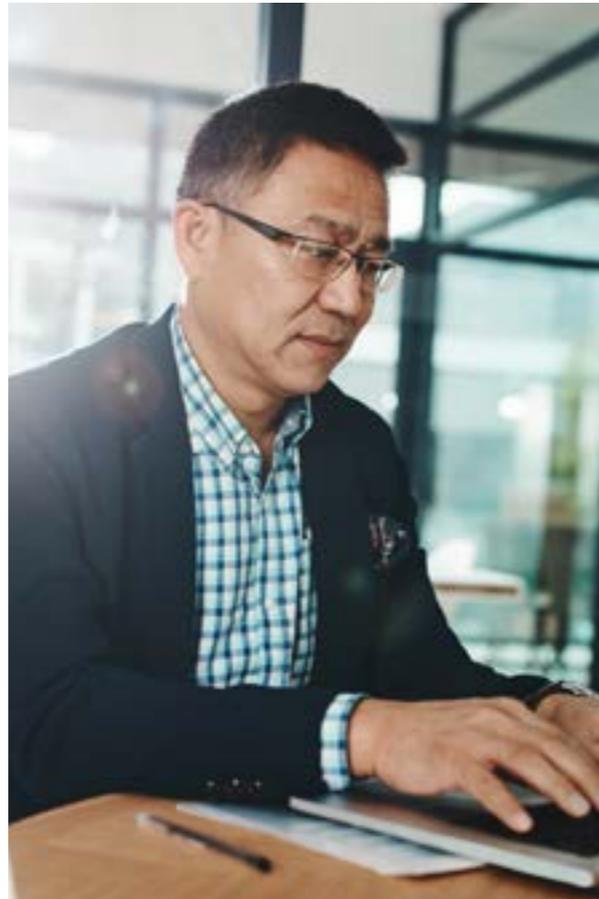


Management des Risques

La mise en place de notre dispositif de gestion des risques et de contrôle interne adapté garantit à nos clients une approche par les risques intimement liée aux processus clés de notre organisation. Elle permet une bonne maîtrise des activités opérationnelles, dans le respect des lois et des réglementations en vigueur. Nos différents programmes de gestion des risques permettent ainsi d'assurer la bonne adéquation de nos produits/services aux attentes des clients.

Garantir la continuité d'activité en toutes circonstances

Notre dispositif de Gestion de la Continuité des Activités et de Gestion de Crise permet de continuer nos prestations d'assistance quelle que soit la nature de la situation.



L'identification des activités critiques

- L'analyse d'impact (Business Impact Analysis), mise à jour annuellement et réalisée sur l'ensemble des activités de l'entreprise, détermine les impacts sur l'entreprise d'une interruption d'activité et vise à identifier les processus critiques.
- Les activités Assistance 24h/24 et 7j/7 et environnement informatique nécessaires à leur réalisation sont critiques et prioritaires.

La stratégie de sécurisation de l'entreprise qui vise à assurer la continuité de l'activité s'appuie sur :

- La sécurisation des infrastructures et des systèmes d'information.
- Un système d'astreinte 24h/24 et 7j/7.
- La spécificité multisites de l'entreprise pour réaliser un premier niveau de reprise : l'activité d'un site non exploitable est transférée sur les positions de travail disponibles des autres sites.
- La capacité à travailler à distance (« télétravail ») 24h/24 et 7j/7.

Notre système d'information est construit de façon à avoir une sécurisation maximale des données et des applications informatiques.

Le réseau informatique est sécurisé et redondant.

Le système téléphonique est construit pour permettre la sécurisation des appels même en cas d'incident sur le site de production.

Un Command Center est localisé sur un site de production : une équipe dédiée monitor et évalue, en temps réel, le fonctionnement nominal des outils de production et d'exploitation du système d'information.

Travail à distance : le plan de continuité des activités capitalise sur l'environnement de travail nominal virtualisé, dont l'accès sécurisé via une double authentification est également réalisable à distance.

Des tests de vérification ou de validation des dispositifs de secours visent à s'assurer que le système réagit de façon conforme aux attentes de l'entreprise. Ils donnent lieu à revue, bilan et plan d'actions si nécessaires, qui contribuent à l'amélioration continue du Plan de continuité des activités d'Allianz Partners France.

Socialement et sociétalement responsable



Nos contributions en 2022

aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies



Nombreuses initiatives en faveur de la qualité de vie au travail

- 3 accords collectifs prévoyant des mesures en faveur de la qualité de vie et du bien-être au travail (en vigueur).
- 83% de nos collaborateurs considèrent travailler dans un environnement de respect mutuel avec leur ligne hiérarchique.
- 79% de nos collaborateurs sont satisfaits du package social offert par Allianz Partners France.
- Accord Télétravail : 2 jours/semaine.

Il en résulte notamment un taux de fréquence (accidentologie du travail) faible de 4,17 % ainsi qu'un taux de turnover très bas de 4,54 %.

Disposition de la politique santé sécurité

- 842 séances d'ostéopathie consommées sur site.
- Plus de 20 000 euros de dépenses pour du matériel ergonomique (chaise ou souris ergonomique, repose-poignet...).



Formations pour développer l'employabilité des collaborateurs

- Plus de 1 900 collaborateurs ont réalisé au moins une action de formation (en présentiel, distanciel ou e-learning).

Atelier employabilité

- 4 ateliers ont eu lieu.



Certification EDGE > Niveau MOVE atteint.

- Index égalité professionnelle de l'UES de 96/100.
- Enveloppe spécifique de réduction des inégalités de rémunération.
- Ecart ajusté de rémunérations inférieur à 1 %.



Des accords en faveur de la qualité de vie au travail visant à améliorer l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle

- Flexibilité du télétravail et jours de congés pour événements familiaux.

Revalorisation des salaires

- NAO : 1,3 % en moyenne en plus des augmentations individuelles.
- 20 000 € dédiés à l'égalité professionnelle.

Partage de la valeur : Intéressement/participation

- Intéressement/Participation : l'enveloppe globale versée en 2022 a été plus importante de 22.96 %.
- Un supplément d'intéressement a été versé.
- Prime partage de la valeur : 600 € en moyenne.



Soutien au tissu associatif

Disposition dans l'accord d'intéressement

- Le nouvel accord d'intéressement signé en 2022 intègre un indicateur de performance sociétale : 626 collaborateurs ont participé à une action solidaire.

Mise en place d'outils d'accessibilité pour nos clients

- 538 appels sont passés par notre service Roger Voice.



Soutien à la recherche médicale

- Don institut Curie 25 000 €.

Soutien financier aux associations locales

- + 34 000 € répartis entre 9 associations.

Soutien à l'accès aux soins de qualité pour tous

- 76 000 € pour ASF.

Campagne Goodeed

- 18 000 € pour 3 associations.

Prendre soin des autres en commençant par nos collaborateurs

Nos collaborateurs jouent un rôle clé pour garantir que nous sommes un assistant responsable. Les femmes et les hommes sont la richesse de notre entreprise. Nous veillons à positionner l'éthique et la lutte contre les discriminations sociales au cœur de nos pratiques RH pour garantir l'égalité hommes-femmes et l'inclusion, et à développer l'employabilité de nos collaborateurs pour leur permettre d'accompagner les évolutions sociétales et sectorielles.



Santé et qualité de vie au travail

- Un accord sur les modalités de versement de la prime de 13^{ème} mois et de la prime vacances permet désormais à chaque salarié de l'entreprise de choisir de percevoir ces primes mensuellement ou de conserver les échéances actuelles de versement.
- La médecine du travail de nos sites a proposé aux salariés de bénéficier de la **vaccination antigrippe** : une centaine de collaborateurs en ont bénéficié.
- Les collaborateurs disposant d'un **solde de congés** non pris en fin de période peuvent en faire don (à hauteur de 2 jours par an), à des collègues aidants, ayant épuisé leur droit à congés. En 2022, 188 jours ont été versés dans cette bourse. L'employeur abonde les dons des collaborateurs de 25 %.
- **Prise en charge de séances d'ostéopathie** sur site : 842 séances d'ostéopathies réalisées.
- **La complémentaire santé** mise à disposition des collaborateurs prend également en charge les médecines douces.
- **26 congés extra-légaux** facilitent la vie des collaborateurs lors d'événements familiaux particuliers.
- Afin d'apporter plus de fluidité dans l'organisation vie personnelle/vie professionnelle, nos collaborateurs disposent de **2 jours de télétravail par semaine**. Une **indemnité de télétravail** d'un montant de 360 € a été versée à tous les collaborateurs concernés.
- **Mise à disposition d'une charte « Work Well »** de bonnes pratiques pour mieux prendre soin de nous et les uns des autres.

- **Amélioration & élargissement des garanties de frais de santé** : prise en charge de la cotisation par l'employeur au-delà des exigences légales pour permettre l'amélioration et l'adaptation des garanties aux besoins des collaborateurs à moindre coût.

Développement de l'employabilité et des compétences

Nous encourageons la mobilité de nos collaboratrices et collaborateurs. Afin de travailler leur employabilité et de leur ouvrir de nouveaux horizons professionnels, nous avons mis en place :

- **Une démarche GEPP** (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) qui vise à renforcer notre employabilité et notre capacité à faire face aux évolutions des métiers de notre entreprise : signature d'un nouvel accord en juillet 2021 et mise à disposition d'un dépliant regroupant tous les dispositifs.
- **Un catalogue de formations** répertorie les programmes utiles à la montée en compétences dans le métier et à l'acquisition de nouvelles connaissances. L'accent a notamment été mis sur les nouvelles méthodes et environnements de travail : télétravail, interculturalité et transversalité.
- **Une plateforme de formation en ligne** Degreed donnant accès à une vaste offre de formations en libre-service. Plus de 4 000 heures de formation réalisées.
- **Des modules de formation** « WOW Moments » avec pour ambition d'aider à maîtriser les comportements et bonnes pratiques pour réussir dans un environnement de travail qui évolue sans cesse. Plus de 900 heures de formation réalisées.
- **Des lettres des opportunités** répertoriant les postes à pouvoir en interne envoyées régulièrement.
- **Des conférences RH** donnant des conseils pratiques en matière de mobilité interne : une session axée sur les meilleures pratiques en matière de CV, des conseils pour les entretiens et la manière dont nous soutenons la mobilité interne chez Allianz Partners.
- **Des conférences Communication** « Comment créer un profil LinkedIn efficace » donnant des conseils pratiques pour se créer un profil soigné et convaincant.
- **Des séances de prises de vues** offertes à tous les collaborateurs leur permettant de mettre à jour leur profil en interne et/ou en externe.
- **Une mise en avant des mobilités** internes sur notre intranet grâce à un accès directement sur la home page.





96
Score 2022
Index égalité
professionnelle

Égalité professionnelle

Nous consacrons un budget dédié pour soutenir l'égalité entre les femmes et les hommes et avons mis en place un comité dont la mission est de veiller à l'égalité salariale. Nous avons ainsi réduit les écarts salariaux de 17 % en 2 ans via une dotation spécifique.

- **EDGE** est une norme de certification mondialement reconnue pour les entreprises qui s'engagent pour **l'égalité des sexes**. Cette norme est valable 2 ans. Nous avons obtenu dès 2021 le niveau 2 de certification, récompensant ainsi notre engagement en matière de diversité, d'inclusion sur le lieu de travail et nos efforts pour offrir l'égalité des chances à tous nos collaborateurs.
- **Formation à la non-discrimination** à l'embauche.
- **Recrutement** selon la méthode de recrutement par simulation (sans CV).

Répartition par statut

	Hommes	Femmes
Ensemble des collaborateurs	33,18 %	66,82 %
Cadres	40,20 %	59,80 %
Managers	43,82 %	56,18 %
Codir	44,44 %	55,56 %

110
salariés en situation
de handicap déclaré,
soit 6,3 % des effectifs

14,67 %
de seniors +55 ans

Le travail à distance est une chance pour garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Pour garder le contact avec nos collaborateurs, en 2022 nous avons réalisé :

- **8 webinars** cadres et managers dont 1 session en présentiel avec Tomas Kunzmann, le CEO d'Allianz Partners, avec 215 participants/session en moyenne.
- **1 convention** des cadres ayant réuni 314 participants.
- **5 GetOnBoard meeting** " la stratégie en quelques minutes " ouverts à tous.
- **10 conférences** ont permis à nos collaborateurs de suivre les actualités de notre Groupe.
- **2 soirées afterworks** avec + de 500 participants et une note de satisfaction de 4.7/5 en moyenne sur les deux événements.
- **Des événements saisonniers sur site** : galettes des rois, crêpes, glaces, petits-déjeuners.
- **Des cafés d'échanges** autour de l'organisation du site dans le cadre du regroupement de nos équipes en Île-de-France.
- **Des événements autour du sport**. 4 conférences avec, entre autres, Timothée Adolphe (athlète paralympique) et Géry Hussy (psychologue sportif), ainsi qu'une journée thématique ont permis à nos collaborateurs de se mettre en mouvement, l'entreprise étant partenaire officiel mondial des Mouvements Olympiques et Paralympiques.

Grâce à nos collaborateurs, nous prenons soin chaque jour de nos clients

En 2022, notre stratégie Qualité s’est appuyée sur deux piliers :

- La culture de l’amélioration continue, dans nos process, dans nos offres de service, dans nos produits... non seulement pour répondre aux attentes de nos clients, mais aussi pour les anticiper et s’y préparer.
- La transformation de notre organisation, pour favoriser les bons comportements et mobiliser les bonnes compétences.

La « Centralité Client » ne se décrète pas : elle irradie par la voix des managers, elle se diffuse au sein des équipes, elle se renforce par le biais des Ambassadeurs Qualité, elle s’explique grâce aux Relais Satisfaction. Cet environnement inspirant et collaboratif est essentiel pour porter haut et fort les valeurs d’exigence Qualité.

Les chiffres 2022 du suivi satisfaction et traitement de l'insatisfaction

La satisfaction globale	Le rappel des insatisfaits à chaud	Le rappel des insatisfaits	Les réclamations
<p>Les enquêtes VOC Echelle de notation sur 5 étoiles Moyenne de satisfaction Taux de satisfaction = % réponses 4 étoiles + % des réponses 5 étoiles</p>	<p>Rappels réalisés par les Relais satisfaction des plateaux pendant la prestation d'assistance (dossier en cours).</p>	<p>Rappels réalisés dans les 48H suivant l'enquête de satisfaction si le bénéficiaire attribue 1 étoile à la question de satisfaction globale ET donne son accord pour être rappelé.</p>	<p>Taux de réclamation hors surenchères (dossiers clos) : Nb de réclamations reçues / nb de dossiers ouverts par rapport à la date de création du dossier.</p>
<p>Plus d'1 million d'enquêtes envoyées</p>	<p>~ 2000 rappels satisfaits</p>	<p>6 500 rappels satisfaits</p>	<p>10 000 réclamations traitées</p>
<p>Taux de réponse = 11 % (>125 000 répondants)</p>	<p>réalisés par les Relais satisfaction</p>	<p>réalisés suite au questionnaire VOC</p>	<p>Taux de réclamation : 0,38 %</p>
<p>Note globale : 4,15</p>			



Garantir l'accessibilité est une priorité. Pour répondre à cet enjeu nous mettons à disposition de nos clients 2 solutions.



Rogervoice

24h/24 nos clients sourds et malentendants oralisant ont accès à une retranscription écrite sur l'écran, automatiquement et en temps réel, des propos du conseiller.

La durée moyenne des appels passés via notre service Rogervoice est de 5 mins 35s. Sur certaines journées, cela représente pas moins de 14 appels et nous démontre tout l'intérêt de ce service pour pouvoir répondre aux besoins de chaque client.

538

appels passés via notre service Rogervoice en 2022



ElioZ

Du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30 nos clients sourds et malentendants communiquant en langue des signes sont mis en visio-conférence avec un interprète LSF (Langue des Signes Française) faisant l'intermédiaire entre le client et le conseiller.

[→ ACCÉDER AUX SERVICES D'ACCESSIBILITÉ](#)

Nous sommes **solidaires** localement

La solidarité est un pilier majeur de la RSE et se traduit par des actions de mécénat de compétences et des actions de solidarité ponctuelles. Depuis 2009, Allianz Partners Solidaire permet à ses collaborateurs de s'impliquer dans le mécénat de compétences. L'axe d'intervention retenu, l'aide aux exclus, permet de proposer des missions diversifiées comme en témoignent les partenariats noués avec les associations : aide à la recherche d'emploi, missions administratives ou support, sensibilisation de collégiens à la problématique de la malnutrition dans les pays du sud, congé solidaire ou encore traduction de documents.



627 collaborateurs
ont participé aux actions
solidaires en 2022 (+21 %)

Mois des solidarités

- 262 dons pour 10 associations.
- 171 collaborateurs ont participé à cet élan de générosité juste avant les fêtes.



ACF challenge sportif digital

#ConnectedagainstHunger : 89 collaborateurs et 14 000 € remis à l'association.

ELA mets tes baskets : 330 collaborateurs pour 2 362 216 pas et 24 000 € remis à l'association.

Collecte dans les supermarchés pour MaMaMa, soutien logistique et administratif pour ATD Quart Monde, sensibilisation des écoliers/collégiens/lycéens pour ACF, accompagnement vers l'emploi avec SNC, soit 6 000 € par association pour la réalisation de projets solidaires.



Allianz Partners France a été un vrai soutien dans notre mission de lutte contre la précarité féminine et la malnutrition infantile. Avec leurs équipes, nous avons pu organiser et bénéficier d'aides autour de journées de collectes solidaires en interne comme en externe, d'accompagnement autour de nos besoins immobiliers et des enjeux associés via du mécénat de compétences et du don de matériels (bureau, extincteurs,..). Nous sommes très reconnaissantes de l'engagement d'Allianz Partners France, qui a été essentiel à la structuration et l'optimisation des activités de MaMaMa dans le cadre d'un partenariat à 360.

—

Lara Géhin

Coordnatrice des opérations
Association MaMaMa

→ DÉCOUVRIR
L'ASSOCIATION MAMAMA

> Socialement et socialement responsable

Partenaire de l'association Aviation Sans Frontières. Depuis une quinzaine d'années, nous soutenons un programme d'accompagnement d'enfants malades vers des structures de soins françaises : 76 000 €.

Solidarité locale (Saint-Ouen) : don de 1 300 pièces de fournitures scolaires, participation financière pour un voyage de classe (ZEP).

Solidarité locale (Saint-Denis) : don d'extincteurs, de mobilier de bureaux pour l'association MaMaMa.

Guerre en Ukraine : assistance véhicules et médicale aux Ambulanciers de France pour convoyer des véhicules et du matériel en Ukraine.

21 Cooptations solidaires, soit + de 3 000 € répartis entre 6 associations.

3 campagnes Goodeed au profit de Make a wish, ASF ou Union pour l'Enfance ont rapporté 18 000 €, soit 6 000 € par association pour la réalisation de projets solidaires.

Interview de Béatrice Massonnet, Directrice du collège Michelet à Saint-Ouen

Q1 Quels sont les grands projets à ce jour que vous menez dans votre établissement ?

Nous avons plusieurs grands projets. Le premier s'inscrit dans une politique d'ouverture internationale avec des échanges avec des élèves de Leipzig, un voyage à Rome, un séjour immersif en anglais. Un autre grand projet s'inscrit dans une politique de sensibilisation au développement durable, avec la mise en place d'un verdissement du collège, d'un voyage éco-surf au Pays Basque, du développement d'un potager et d'un séjour dans une ferme qui pratique l'agriculture biologique. Nous avons aussi des projets pour favoriser l'émulation et l'entente entre les élèves dans le cadre d'interclasse football. Enfin, nous avons mis en place un grand nombre d'ateliers autour de jeux, de robotique, d'arts plastiques, de lecture...

au maximum le coût du voyage et permettre aux élèves quels que soient les moyens financiers de leurs parents de partir. Depuis, le dialogue a été engagé pour savoir comment l'entreprise pourrait davantage accompagner et soutenir à l'avenir les enseignants.



Q2 Comment l'entreprise Allianz Partners France vous a-t-elle accompagnée dans vos projets en 2022 ?

Allianz Partners France a répondu aux sollicitations des enseignants qui recherchaient des mécènes pour organiser un voyage à Rome. L'objectif était de réduire

Mieux connaître nos engagements

À travers nos différents supports éditoriaux.

La Charte des achats responsables



→ EN SAVOIR PLUS

La Charte environnementale



→ EN SAVOIR PLUS

Le rapport de développement durable du Groupe 2022



→ EN SAVOIR PLUS



Allianz Partners France
7 rue Dora Maar CS 60001
93488 Saint-Ouen cedex