



RSE 2020, GARDER LE CAP

Dans la tourmente d'une année singulière,
nous avons maintenu nos ambitions et réaffirmé
nos engagements RSE. Faites cap avec nous
vers un horizon plus responsable !





| SOMMAIRE

Editos p 03

Nos engagements p 05

Assureur responsable p 09

Employeur responsable p 21

Entreprise responsable p 29

Nos indicateurs p 35

ÉDITO



François Codet,
Directeur général
Natixis Assurances

Agir en entreprise responsable, c'est viser dans chacune de nos décisions le meilleur niveau d'éthique. C'est aussi, sans négliger les exigences de court-terme, avoir une vision de notre mission dans la durée.

A nos clients, nous devons leur proposer des solutions claires, qui répondent vraiment à leurs besoins. Nous devons être fiers des produits que nous leur vendons.

Aux réseaux de distribution, nous devons leur proposer des offres qui soient faciles à vendre, des parcours qui leur permettent de s'adresser simplement à leurs clients et des appuis par nos plateformes de soutien qui leur permettent d'apporter la meilleure réponse à leurs clients. Eux aussi, sont mus par ces volontés durables et éthiques et nous devons les accompagner.

Enfin le collectif, l'ensemble des collaborateurs de cette entreprise doit être à l'aise, heureux de travailler dans cette entreprise, avec nos différences et nos diversités, qui font aussi notre richesse. C'est aussi une forme d'éthique et de durabilité de l'entreprise.

Notre entreprise doit avoir des résultats financiers pour être durable. Si nous n'avons pas de résultats financiers, nous n'investissons pas, ne formons pas, n'embauchons pas. Pour avoir cette durabilité, nous devons générer nos résultats financiers et avoir notre autonomie financière. Et la façon dont nous allons investir nos capitaux et choisir nos contreparties doit répondre aussi à cette notion d'éthique et de responsabilité durable et sociétale.

Plus nous grandissons, plus nous nous développons, plus nous sommes puissants, plus nous avons une responsabilité sociétale. Et aujourd'hui, nous devons communiquer sur notre performance RSE.



« Agir en entreprise responsable, c'est viser dans chacune de nos décisions le meilleur niveau d'éthique. »



Marion Aubert,
Directeur RSE
Natixis Assurances

« L'année 2020 a été une année particulière où le confinement a beaucoup impacté les entreprises, les collaborateurs et l'économie. »

L'année 2020 a été une année particulière où le confinement a beaucoup impacté les entreprises, les collaborateurs et l'économie.

En tant qu'Assureur responsable, nous avons pris des mesures exceptionnelles pour nos assurés, comme la suspension des mises en demeure pour nos clients en défaut de paiement et la gratuité des assurances habitation et santé jusqu'à fin 2020 pour les étudiants.

Nous avons aussi suspendu les mises en demeures pour nos clients professionnels en difficultés de paiement. Surtout, nous avons indemnisé près de 4 000 restaurateurs pour pendant le confinement.

Malgré le confinement et le télétravail, nos collaborateurs ont été extrêmement présents pour nos clients et ont assuré la qualité de service sur nos plateformes téléphoniques.

Un assureur responsable est aussi un investisseur responsable.

C'est pourquoi Natixis Assurances s'est engagé dès 2018 en faveur du climat avec l'objectif d'aligner son portefeuille d'investissement d'ici à 2030 sur les objectifs de la trajectoire 2°C fixés par l'Accord de Paris.

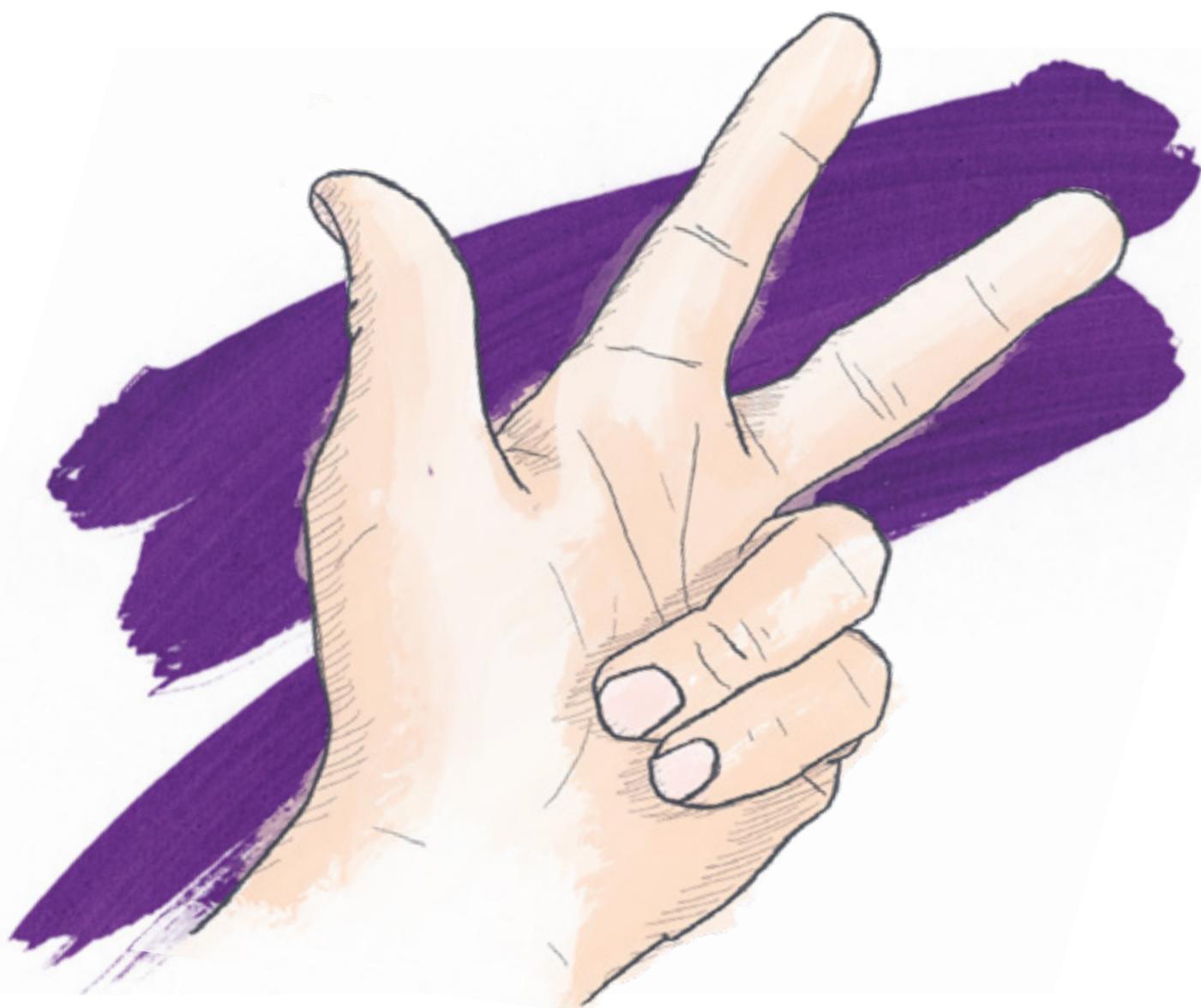
En tant qu'Employeur responsable, nous avons beaucoup innové tout au long de l'année pour accompagner nos collaborateurs en télétravail. Nous avons organisé des ateliers en distanciel et des formations en formats courts pour les aider à apprivoiser les nouveaux outils, et à manager en distanciel.

Enfin en tant qu'Entreprise responsable, notre objectif principal est de réduire notre impact environnemental. Nous avons notamment animé des événements autour de la sobriété numérique, formé ou expliqué à nos collaborateurs ce que cela signifiait.

Afin de découvrir toutes nos initiatives, partez à la découverte de notre rapport RSE. Et surtout, gardez le cap !

NOS ENGAGEMENTS

Notre ambition de positionner la RSE au cœur de notre activité se traduit au travers de trois types d'engagements qui structurent et guident nos actions au quotidien.



ASSUREUR RESPONSABLE



Notre première responsabilité est de protéger nos clients et leurs proches avec des offres et des conseils adaptés et personnalisés. En tant qu'investisseur institutionnel, nous intégrons les préoccupations environnementales et sociétales au cœur de notre stratégie.

EMPLOYEUR RESPONSABLE



Nous souhaitons attirer des talents, développer la qualité de vie au travail et le potentiel de l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs. Nous portons ainsi une attention particulière à l'égalité entre les femmes et les hommes, à la prévention des discriminations et à la promotion de la diversité et de l'inclusion.

ENTREPRISE RESPONSABLE



Nous voulons identifier et réduire les impacts sociaux et environnementaux liés à notre activité. Cela passe par la maîtrise de nos consommations de ressources et d'énergie mais aussi par nos émissions de CO₂. Nous voulons également favoriser la mobilisation des collaborateurs dans des actions solidaires au sein de la société civile.



NOTRE PARTICIPATION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Adoptés en 2015 par les Etats membres de l'ONU, les Objectifs de Développement Durable (ODD) fixent une feuille de route universelle permettant de relever les défis environnementaux et sociaux mondiaux à l'horizon 2030.



Au nombre de 17, les ODD représentent les différents aspects du développement durable et s'appuient sur 5 enjeux transversaux : les peuples, la planète, la prospérité, la paix et les partenariats. Ils sont déclinés en 169 «cibles» et portent sur une multitude de domaines allant de la protection de l'environnement à l'édification d'un monde plus pacifique, en passant par la garantie donnée à tous de pouvoir vivre en sécurité et dans la dignité. Ils assurent ainsi une vision commune et permettent aux différents acteurs, publics ou privés, de travailler ensemble dans la même direction.

Chez Natixis Assurances, nos axes stratégiques sont en adéquation plus particulièrement avec 7 ODD. Nos actions seront plus largement explicitées au cours de ce rapport.

ASSUREUR RESPONSABLE

Offre d'assurances et services responsables / qualité de service / prévention / digitalisation / investissement bas carbone et accompagnement de la transition énergétique.

EMPLOYEUR RESPONSABLE

Développement de l'emploi local / gestion des talents / fidélisation / dialogue social / diversité et inclusion / engagement et satisfaction des collaborateurs / santé et bien-être.

ENTREPRISE RESPONSABLE

Impact des activités sur l'environnement / réduction des consommations / engagement dans des initiatives sociétales / dons financiers ou en nature à des associations / bénévolat.



ASSUREUR RESPONSABLE

Plus que jamais, nous sommes là pour soutenir et protéger nos assurés tout en orientant nos actions et investissements vers un avenir plus durable : embarquez avec un assureur responsable !



À LA RENCONTRE DE...



Pauline Becquey-Helary



Responsable Développement

Durable à la Fédération Française de l'Assurance (FFA).

Co-autrice de « *La RSE dans l'assurance* »

« Les consommateurs ont des attentes croissantes vis-à-vis de l'engagement sociétal des entreprises. Selon une étude menée par L'Argus de l'Assurance et le cabinet Cap Gemini Invent en novembre 2020, 57 % des Français sont influencés par la RSE lors du choix d'une assurance. Seuls 59 % estiment que les messages sur la nature responsable des produits d'assurance sont crédibles. Mener des actions RSE ne suffit donc pas, réussir à le faire savoir est tout aussi important.

Les assureurs prennent en compte de façon croissante les enjeux de durabilité dans l'offre d'assurance dommages. Un groupe de travail FFA a élaboré un guide en 2019 sur la prise en compte des enjeux environnementaux et sociaux dans ces offres autour de trois axes clés : la prévention et le développement de la culture du risque, l'accessibilité des offres et la promotion de comportements solidaires et respectueux de l'environnement. Pour chacun de ces axes, des critères d'évaluation et des exemples concrets ont été proposés. L'objectif : accompagner les assureurs à identifier, lors de la conception ou de la refonte de leurs offres, les pistes d'actions envisageables pour maximiser l'impact environnemental et social positif des offres d'assurance de dommages aux biens et de responsabilité.

L'intégration de la RSE dans les offres n'est pas nouvelle : de nombreux assureurs proposent par exemple, depuis plusieurs années, des incitations tarifaires pour des véhicules électriques ou, lors de la prise en charge du sinistre, l'utilisation de pièces de réemploi, un remplacement par un équipement plus économe en énergie ou encore une mise en relation des assurés avec des artisans qui utilisent des matériaux écologiques. L'enjeu aujourd'hui est d'adopter une approche sur l'ensemble des offres et sur tout le cycle de vie du produit : des pratiques de souscription et tarification à la gestion des sinistres en passant par la gestion de la vie du contrat. Plusieurs assureurs ont développé des démarches de labellisation de leurs offres d'assurance. L'enjeu est aussi d'aligner les activités d'assurance au passif avec les pratiques vertueuses développées à l'actif autour de la finance durable et de l'investissement responsable. Depuis fin 2020, plusieurs assureurs internationaux travaillent en ce sens autour d'une « Net zero underwriting alliance » (alliance soutenant la neutralité climatique au sein des pratiques assurantielles) dont le lancement est prévu pour la prochaine COP 26.

Les attentes autour de l'offre d'assurance responsable sont donc de plus en plus fortes : l'un des principaux défis est désormais de déterminer le rôle que peuvent jouer ces offres pour accompagner les clients dans la transformation sociétale et écologique, dans le respect des principes de tarification du risque, et dans une logique partenariale avec les pouvoirs publics et les parties prenantes. »

FACE À LA CRISE SANITAIRE, UNE RÉPONSE IMMÉDIATE

Dans le contexte de crise sanitaire sans précédent, Natixis Assurances a accompagné ses assurés particuliers et professionnels en mettant en place rapidement des mesures exceptionnelles.

Gel de la chaîne contentieuse pour les clients en défaut de paiement de leur prime d'assurance, extension gratuite de couverture d'assurance à destination du personnel soignant, ou encore, la prise en charge des indemnités journalières pour les personnes fragiles.



AUX CÔTÉS DES PARTICULIERS...

Depuis le début de la crise sanitaire, Natixis Assurances accompagne au mieux ses clients et a pris des mesures importantes pour soutenir les personnes les plus touchées.

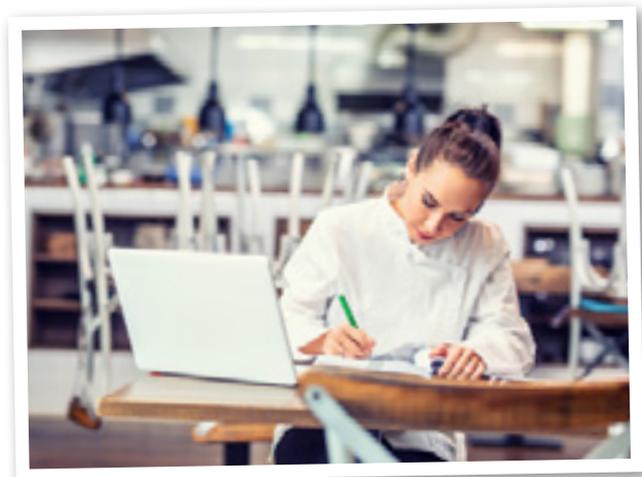
Sur le plan sanitaire d'abord, toutes les équipes de Natixis Assurances ont été pleinement mobilisées pour accompagner et indemniser les clients atteints par le virus. Des services de téléconsultation disponibles dans nos contrats ont permis une prise en charge rapide de nos assurés.

Pour pallier les baisses de revenu des ménages, nous avons allégé les process de gestion de nos contrats et pris des mesures de soutien fortes :

- suspension de toutes les mises en demeure en cours ;
- assouplissement des mesures de souscription ou des demandes de résiliation ;
- gel des tarifs des contrats d'assurance Auto et 2 roues ;
- gratuité des cotisations des assurances habitation et santé jusqu'à la fin de l'année 2020 pour les étudiants et apprentis.

Enfin, nous avons décidé d'intégrer dans nos contrats d'assurance un service d'assistance psychologique permettant d'accompagner nos assurés sur la durée grâce à des rendez-vous en face-à-face ou au téléphone avec un psychologue clinicien.





... ET DES PROFESSIONNELS

Nous avons pris des décisions simples, efficaces et immédiates pour donner de la flexibilité aux professionnels et aux entreprises et les soulager durant la période :

- maintien des garanties d'assurance de nos clients professionnels qui connaîtraient des retards ou des difficultés de paiement et ce pour toute la durée de la période de confinement ;
- report ou allègement des loyers de professionnels ou des TPE pour lesquels nous sommes propriétaire de leurs locaux ;
- possibilité pour les professionnels de santé d'utiliser leur véhicule personnel à des fins professionnelles ;
- indemnisation de près de 4 000 clients restaurateurs pour la perte d'exploitation liée à la crise sanitaire ;
- gel des tarifs des contrats d'assurance Multirisque professionnelle pour nos clients des secteurs de la restauration, de l'hôtellerie, du tourisme, de la culture, du sport et de l'événementiel.

UNE SOLIDARITÉ NATIONALE

Natixis Assurances contribue au programme d'investissements visant à soutenir la relance de l'économie du pays, notamment dans le secteur de la santé.

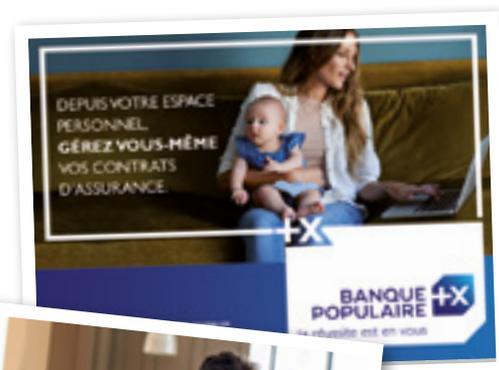
Les assureurs ont pris toute leur place dans l'effort de solidarité nationale. Ils se sont mobilisés très tôt pour participer au grand mouvement de solidarité en apportant une contribution de plus de 3,2 milliards d'euros à leurs clients au-delà de leurs engagements contractuels. Natixis Assurances a participé à cet effort de solidarité mené sous l'égide de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) en contribuant au Fonds de solidarité mis en place par les pouvoirs publics en faveur des TPE et des Indépendants.



ASSURER UNE CONTINUITÉ DE NOS SERVICES

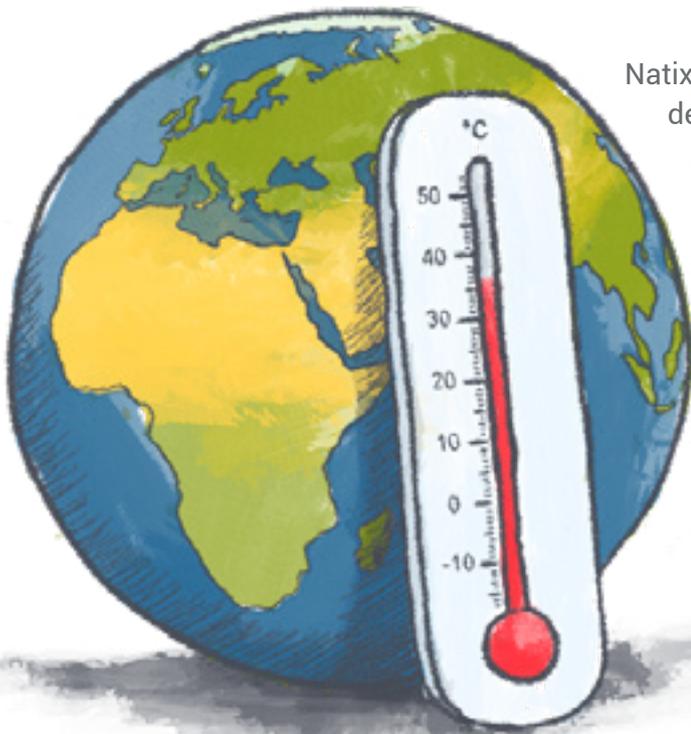
Dès le mois de mars, nous avons souhaité rassurer nos clients sur la continuité opérationnelle des plateformes de déclaration et gestion de sinistre.

Afin d'offrir aux assurés un service de qualité même à distance, nous avons renforcé l'ensemble de nos dispositifs selfcare, leur permettant ainsi d'accéder facilement à leurs documents, attestations et déclarations de sinistres via le site web et mobile.



EN ROUTE VERS L'INVESTISSEMENT RÉSPONSABLE

La crise sanitaire nous rappelle l'importance des enjeux
sociétaux et la place d'une épargne responsable comme
remède à l'intégrité de nos écosystèmes.



Natixis Assurances est pleinement consciente de l'importance de ces enjeux pour l'avenir et de son rôle en tant qu'investisseur institutionnel dans la transition vers une économie moins carbonée.

En 2020, Natixis Assurances a ainsi poursuivi son engagement en faveur du climat avec l'objectif d'aligner son portefeuille avec une trajectoire 2°C, en ligne avec l'Accord de Paris, d'ici à 2030.

**UNE POLITIQUE
FORTE D'EXCLUSION
SECTORIELLE**

50 Md€
d'actifs gérés



Sans charbon



Sans tabac



Sans armes
controversées



Sans sables
bitumineux

UNE GESTION ACTIVE DES RISQUES DE DURABILITÉ

et la promotion des Objectifs de Développement Durable (ODD)

Exclure les entreprises à risque ESG et/ou en ferme opposition à l'atteinte des ODD

(notés « négatifs » par l'analyse de durabilité de notre gérant spécialisé Mirova)

Aucun nouvel investissement noté « négatif »

Privilégier les entreprises contribuant à leur atteinte

(notés « positifs » et « engagés » par l'analyse de durabilité de notre gérant spécialisé Mirova)

>30% d'actifs durables
(positifs ou engagés)

UN ENGAGEMENT PIONNIER POUR LE CLIMAT

Investir 10% des flux annuels en actifs verts

880 M€ investis en vert
(15% des flux)

S'aligner avec une trajectoire <2°C d'ici 2030

2,7°C
(-1°C vs. le marché*)



DÉCOUVREZ NOTRE RAPPORT 2020 D'INVESTISSEUR RESPONSABLE





NATIXIS ASSURANCES REJOINT LES PRI LEADERS

Afin de mettre en avant les acteurs les plus en pointe sur le sujet de la finance durable, les PRI (Principles for Responsible Investment) ont cette année identifié un groupe de 36 leaders considérés comme faisant partie des signataires les plus avancés sur les questions de reporting climat.

Natixis Assurances est le seul assureur français à rejoindre le groupe des PRI Leaders en 2020. Cette distinction est une reconnaissance de nos travaux et confirme notre statut d'assureur à l'avant-garde de l'investissement responsable.

*« Notre métier est de
contribuer à la construction
d'un monde durable »*

Maxime Druais, ESG Expert leader chez Natixis Assurances, a été invité dans le podcast Green Momentum aux côtés de Mathilde Dufour, Head of Sustainability Research chez Mirova, pour évoquer le rôle des assureurs dans la transition énergétique.





ISR, NOS ENGAGEMENTS PORTÉS EN INTERNE

A travers des conférences Lunch & Learn, les collaboratrices et collaborateurs ont été sensibilisés aux enjeux croissants de l'ISR (Investissement Socialement Responsable) et aux engagements pris par Natixis Assurances.

Après leur avoir présenté le marché de l'ISR en France et sa croissance soutenue (32 % en 2019), ils ont notamment pu découvrir qu'une unité de compte (UC) sur deux au sein de nos contrats d'assurance vie Grand Public est une UC ISR.

DES OFFRES PLUS DURABLES

Chez Natixis Assurances nous avons à coeur de concevoir des produits générant un impact social et environnemental positif, en résonance avec les attentes des assurés.

Conçue dans le cadre de la loi Pacte, notre nouvelle offre Plan Épargne Retraite Individuel (PERI) répond à ces attentes en proposant à nos clients un investissement durable et responsable :

- en sécurisation progressive, 100 % d'investissement durable ;
- en gestion libre, tous les portefeuilles modèles intègrent des supports financiers en unités de compte ISR.

Nous développons également les garanties responsables dans nos services d'assurance dommages :

- nos offres d'Assurance Habitation couvrent désormais les constructions durables (maisons ossature bois, toit en chaume, etc.), ou encore le matériel de production d'énergie renouvelable ;
- nos offres d'Assurance Auto couvrent les véhicules « verts » (hybrides, électriques, etc.) et incluent des stages de conduite éco-responsables. En cas de sinistre, la réparation des pièces est systématiquement privilégiée à leur remplacement ;
- dans nos offres d'assurance des équipements multimédia portables, nous proposons le remplacement des appareils par des appareils reconditionnés.





PRÉVENIR ET PROTÉGER : NOS ACTIONS PHARES

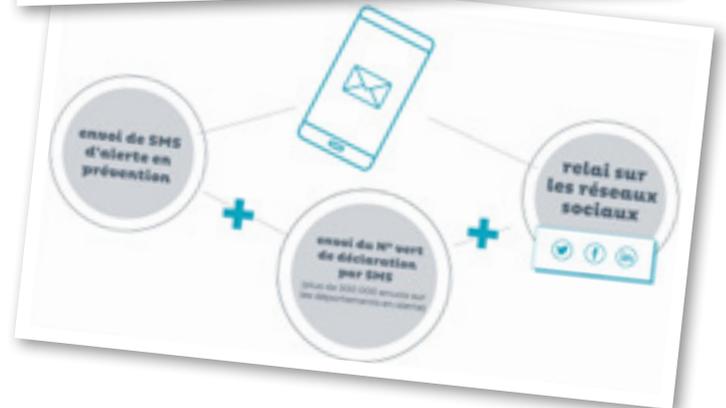
En tant qu'assureur responsable,
nous nous engageons à accompagner
nos clients à chaque moment de leur vie.

Au moment du sinistre, mais également en amont pour anticiper les éventuels risques du quotidien. Nous nous investissons à chaque instant en menant des campagnes de sensibilisation et en mobilisant toutes nos équipes au service de nos assurés.

TOUS MOBILISÉS POUR NOS ASSURÉS

La fréquence et l'ampleur des événements climatiques s'intensifient. Nos équipes sont aux côtés des assurés et mettent en place des dispositifs exceptionnels pour les informer et les accompagner dans ces moments difficiles : renforcement des équipes dédiées à la déclaration et à la gestion des sinistres, mobilisation immédiate des réseaux d'experts, création de bannières et de pages spécifiques sur le site internet, posts sur les réseaux sociaux, etc.

Lors de la tempête Alex survenue au début du mois d'octobre dans les Alpes-Maritimes, nous avons déployé des mesures d'accompagnement d'urgence exceptionnelles pour nos clients sinistrés. C'est dans ces moments critiques que les assurés doivent pouvoir compter sur nos réseaux pour les aider à surmonter ces épreuves.



29 alertes climatiques

(tempêtes, inondations,...)
ont été recensées
en France pour la seule
année 2020.

38

Score NPS
gestion de sinistres

56

Score NPS
relations clients

AU SERVICE DE LA QUALITÉ

La satisfaction de nos clients est notre priorité absolue. Chaque collaborateur nouvel entrant est ainsi sensibilisé à notre culture qualité et notre Communauté Qualité se fait le relais de « la voix du client » auprès de nos collaboratrices et collaborateurs.

Depuis septembre 2020, Natixis Assurances travaille en collaboration avec Zelros, entreprise spécialisée dans la data et l'intelligence artificielle à destination des métiers de l'assurance. L'objectif : s'appuyer sur leur expertise de pointe pour améliorer notre efficacité commerciale, industrialiser et pérenniser les processus au quotidien et ainsi améliorer sans cesse la qualité de nos services aux assurés.

Le Net Promoter Score (NPS) est l'indicateur de référence mesurant la satisfaction client. Il est compris entre -100 et 100. Un NPS supérieur à 0 signifie qu'il y a davantage de clients promoteurs que détracteurs.

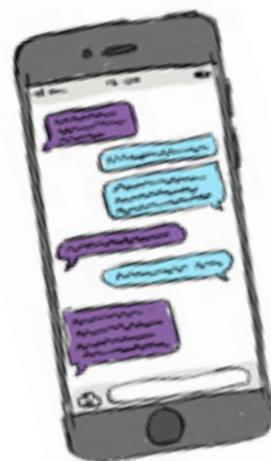
SATISFACTION RENOUVELÉE POUR BPCE APS

Une enquête de satisfaction menée fin 2020 auprès des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne confirme les excellents résultats de BPCE APS - filiale en charge de l'assistance téléphonique des réseaux - en matière de qualité de service.

Avec plus de 5 000 répondants, les résultats illustrent très clairement la satisfaction des deux réseaux, le Net Promoter Score global s'élevant à 64.

En particulier, l'assistance téléphonique et la gestion des dossiers obtiennent de très bons scores de satisfaction.

- Assistance téléphonique :
95 % de répondants satisfaits
- Gestion de dossiers :
94 % de répondants satisfaits



assistance
téléphonique

95%

de répondants
satisfaits

gestion de dossiers

94%

de répondants
satisfaits



LA MINUTE ASSURANCE AUTO

Aujourd'hui, en France, environ 750 000 véhicules roulent encore sans assurance*. Le non-respect de l'obligation d'assurance constitue un délit qui expose le conducteur à une amende, une suspension ou une annulation de son permis, ainsi qu'une confiscation du véhicule.

**Selon le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages (FGAO)*



ZOOM SUR LES NOUVELLES MOBILITÉS

Face à l'utilisation croissante des nouveaux moyens de mobilité, Natixis Assurances a reconduit la campagne menée en 2019 pour la prévention des risques routiers.

« La nuit une trottinette peut ressembler à une rue déserte » : ce slogan s'est retrouvé dans plus de 60 journaux locaux, ainsi qu'en agence avec des posters, de l'affichage dynamique et des bannières web. Afin de protéger au mieux ses clients assurés, la Caisse d'Épargne a également mis gratuitement à leur disposition plus de 15 000 brassards réfléchissants.

DEUX NOUVEAUX GUIDES PRATIQUES MRH

Face à un sinistre, il apparaît essentiel de disposer de bons conseils pour minimiser les risques, être indemnisé et pouvoir retourner chez soi l'esprit tranquille.

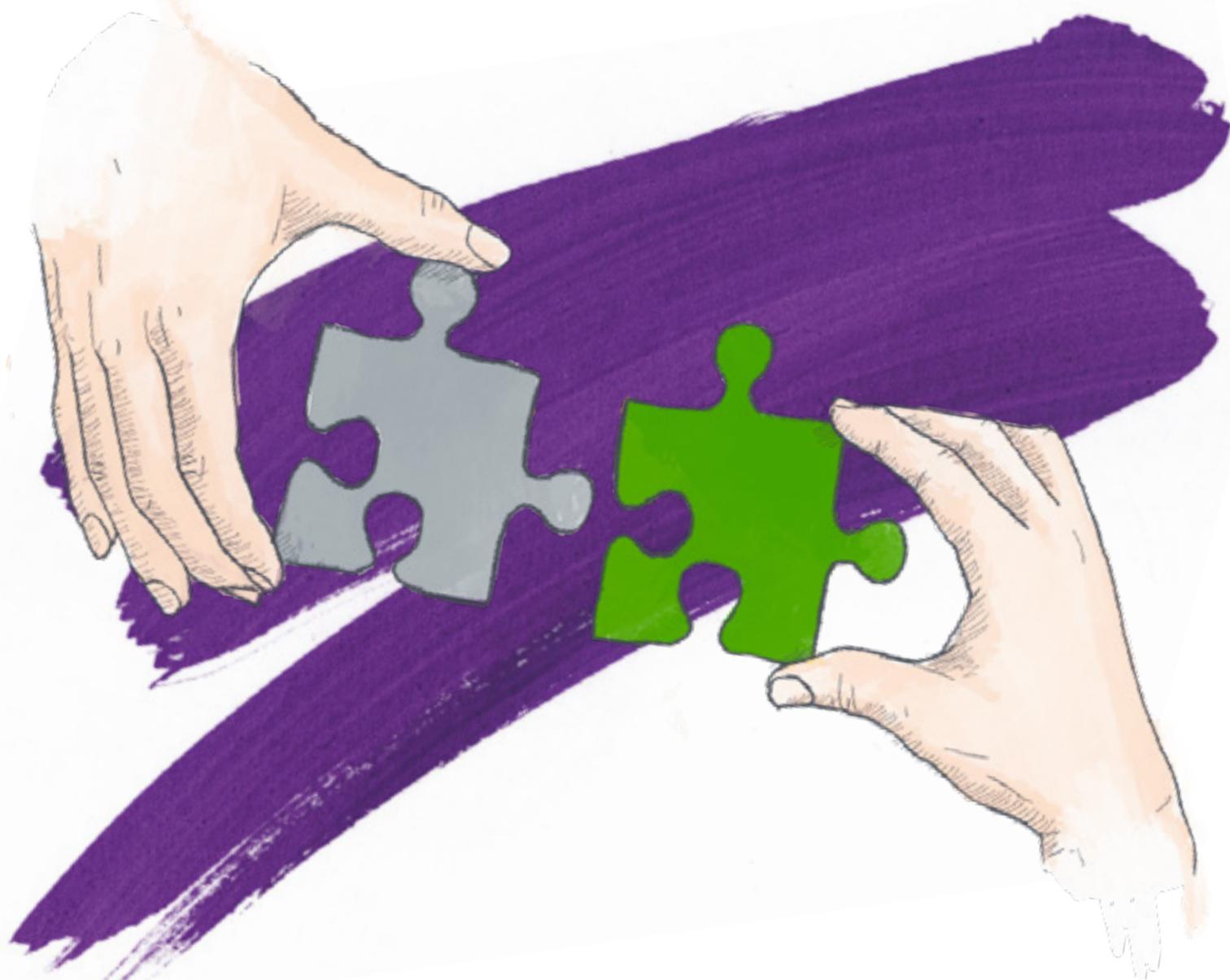
C'est pourquoi, en tant qu'assureur responsable, Natixis Assurances a édité deux guides pratiques MRH (multirisque habitation) à destination de ses assurés.

L'un concerne les incendies, l'autre les inondations, les deux guides, accessibles depuis les sites web des Banques Populaires et des Caisses d'Epargne, sont de véritables compagnons de route qui accompagnent nos assurés dans toutes les démarches d'indemnisation jusqu'au retour dans un logement rénové et sûr.



EMPLOYEUR RESPONSABLE

La diversité, l'inclusion, la valorisation des compétences et l'apprentissage coopératif sont les points cardinaux de nos engagements en tant qu'employeur responsable.



LONGUE VUE SUR L'ENTREPRISE APPRENANTE

Les transformations de nos sociétés et de nos métiers
requièrent une vision à long terme, des actions immédiates,
et donc, un apprentissage permanent.



Que ce soit pour accueillir de nouveaux talents, former nos équipes aux outils collaboratifs ou encore les sensibiliser aux enjeux environnementaux, nous ne cessons d'innover pour proposer des expériences d'apprentissage collaboratives, diversifiées et épanouissantes.

DIGITAL CLUB, LUNCH & LEARN, COFFEE & LEARN

Proposés dans un format court et en distanciel, tous ces ateliers ont permis aux collaboratrices et collaborateurs d'approfondir leurs connaissances des nouveaux outils collaboratifs, tels que Teams, OneNote, OneDrive ou encore To-Do.





LEARNING DAYS

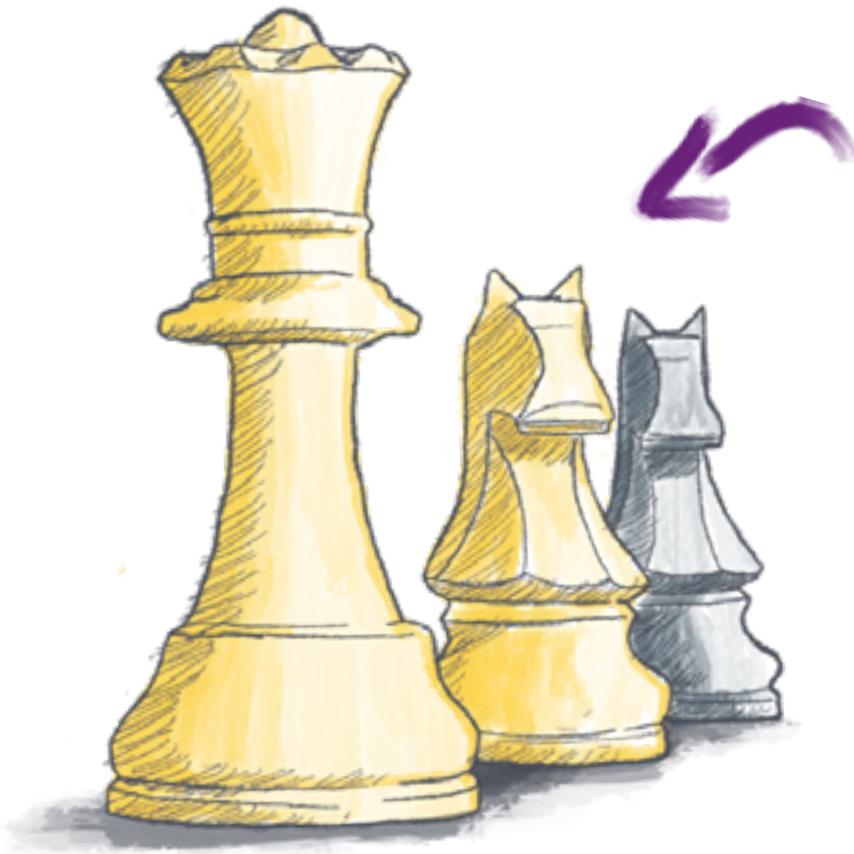
« Osez révéler tout le potentiel qui est en vous ! », tel était le thème de l'édition 2020 des Learning Days, organisés du 14 au 25 septembre.

Via des visioconférences, ateliers virtuels, émissions de radio, podcasts, vidéos et même un challenge en ligne « Highway to learn » les collaboratrices et collaborateurs ont pu apprendre les uns des autres et développer leurs compétences de manière ludique et stimulante.

COACHING & EFFICACITÉ DURABLE

Créée en avril 2020, la direction Coaching & efficacité durable prête assistance aux équipes dans l'intégration de méthodes et bonnes pratiques de travail, accompagne le développement des compétences face aux nouveaux modes de travail et contribue à la création des conditions permettant aux équipes d'être performantes ensemble dans la durée.





EMPOWERMENT PROGRAM

L'Empowerment Program est un dispositif d'accompagnement et de formation d'une année conçu pour valoriser et développer les talents dans l'entreprise. Reposant sur le concept de Mentor/Mentees, cette démarche collaborative vise à répondre à des problématiques stratégiques de Natixis Assurances.

CAMPUS

Dans un contexte incertain et en pleine mutation, où 85 % des métiers de 2030 n'existent pas encore, Natixis Assurances réinvente son approche de l'apprentissage avec « Campus ».

Créés en 2020, les parcours de Campus s'articulent autour de 3 axes : « Expérience collaborateur », « Learning réseaux » et « Learning collaborateurs ». En plaçant les apprenants au centre de la conception des parcours, « Learning collaborateurs » vise à maintenir leur employabilité et développer leur montée en compétences avec un dispositif d'apprentissage continu, personnalisé, et en constante adaptation.

* Karine Briand, Directrice Campus learning & expérience collaborateur

« La formation est un moyen d'apprendre mais ce n'est pas le seul. »*



À SITUATION EXCEPTIONNELLE, RÉACTION EXCEPTIONNELLE

GARDER UN LIEN AVEC CHACUN

Dès le mois de mars, Natixis Assurances a mis en œuvre de nombreuses mesures pour permettre une continuité de l'activité, notamment en télétravail, tout en priorisant la sécurité et la santé de ses collaboratrices et collaborateurs.

Le défi était de taille mais l'entreprise a fait preuve d'agilité. Des envois de SMS, newsletters, et articles publiés sur nos réseaux sociaux internes ont permis de rassurer les collaborateurs et de les tenir informés de toutes les décisions prises en communiquant avec eux de manière très régulière.

Pour soutenir les collaborateurs durant la période, Natixis Assurances a également mis en place des conférences « bien-être » (yoga, nutrition, sport à la maison,...), des webinars pour échanger de manière informelle avec des membres de la direction et des groupes de messagerie instantanée dédiés à la discussion entre les équipes et leur manager. Avec notre dispositif



d'écoute YourPulse, nous avons aussi pris le pouls de nos équipes en temps réel et ajusté nos communications et nos actions en fonction de leurs réponses.

Nous avons également continué à recruter de nouveaux collaborateurs et collaboratrices durant cette période. Les étapes du parcours d'intégration qui se font habituellement en présentiel ont été digitalisées au maximum afin de respecter les règles sanitaires. Malgré tout, le plus de convivialité possible a été intégrée dans les parcours lorsque cela était possible pour permettre à ces nouveaux entrants de créer un lien durable entre eux et avec l'entreprise.

UNE ENTRAIDE SPONTANÉE ENTRE SERVICES

Plusieurs directions ont mis en place des dispositifs d'entraide exceptionnels en proposant de prêter main forte aux équipes pouvant rencontrer des difficultés.

C'est ainsi que, spontanément, la cellule de crise organisationnelle de la plateforme d'accueil et de relations clients (PARC) est venue soutenir

la direction Indemnisations en affectant 13 managers à l'ouverture de dossiers « sinistre ». Dans le même esprit, les responsables régionaux Banque Populaire et Caisse d'Épargne se sont mobilisés pour soutenir l'activité des équipes de back office (BPCE APS).

« Pour moi, l'entraide est très importante. D'autant plus qu'on connaît bien nos collègues de BPCE APS, on travaille avec eux régulièrement. Ça me paraît donc naturel de leur donner un coup de main ! »

Phillipe Poulain,
responsable régional pour la Caisse d'Épargne
Grand Est Europe





DE BELLES INITIATIVES

La période de confinement a vu naître de belles actions de solidarité chez Natixis Assurances où toutes les bonnes volontés et les talents se sont mobilisés.

Séverine Moura, manager indemnisation, s'est mise à la couture pour confectionner des masques, Julie Guérin, télé-gestionnaire indemnisation, a préparé des petits plats pour les habitants de son lotissement, quant à Marie-Anne Corre de PARC, elle a réalisé des masques pour les membres de son équipe ainsi que des pochettes pour les emballer.

Pour donner encore plus de force à ce mouvement de solidarité, Natixis a décidé d'abonder à 100 % les dons financiers de ses collaborateurs réalisés entre le 30 avril et le 31 juillet 2020.

LE CONFINEMENT, UN SAUT DANS L'INCONNU

Avec sa bonne humeur habituelle, Alain Bernard nous a fait le plaisir de nous partager ses astuces et bons conseils pour vivre le confinement au mieux et conserver une forme olympique !



NOTRE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

En tant qu'employeur responsable, Natixis Assurances souhaite offrir à ses collaboratrices et collaborateurs un environnement de travail attractif leur permettant, dans le respect de leurs différences, d'exprimer pleinement leurs talents et compétences.



DISCOVERY DAY À MÉRIGNAC

En partenariat avec Kiwi Diversité, nous avons organisé dans nos locaux bordelais un évènement unique dédié à l'accueil et à l'intégration des personnes en situation de handicap.

Des demandeurs d'emploi en situation de handicap sont venus découvrir nos métiers, notre environnement de travail, et échanger avec les collaboratrices et collaborateurs. Sur une note très conviviale et bienveillante, la journée a commencé par une observation au poste de travail pour se terminer le soir autour d'une fresque collective symbolisant l'expérience. Cette aventure a profité autant à nos équipes qu'aux demandeurs d'emploi, certains d'entre eux ont ainsi souhaité déposer leur candidature !

Le Discovery Day contribue pleinement aux ambitions de Natixis Assurances sur la sensibilisation au handicap, la promotion de la diversité et l'inclusion.

HANDI'DAYS : INVERSONS LES RÔLES !

Et si le handicap était la norme ? En 2020, les Handi'days ont adopté un nouveau parti pris pour sensibiliser au handicap dans le monde de l'entreprise... en inversant les rôles ! Un concept original et décalé mis en scène à 100 % sous un format digital.

Des animations inédites ont été proposées à nos collaboratrices et collaborateurs, déclinées sur les thématiques de l'humour, de la cuisine et du digital pour encourager le dialogue sur le sujet et favoriser l'intégration durable de collaborateurs handicapés.



Depuis plus de 10 ans, Natixis est engagée en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap en appliquant une philosophie : se fier aux compétences et non aux apparences !

DÉMARCHE DIVERSITÉ & INCLUSION

Soucieux d'être à l'image de la société qui nous entoure, riche, plurielle, ouverte, multiculturelle, nous avons lancé un grand questionnaire en interne sur les thématiques Diversité & Inclusion.

681 collaboratrices et collaborateurs ont répondu à l'enquête. Si 71 % ont le sentiment que la diversité est bien présente dans l'entreprise, les répondants et répondantes suggèrent de diversifier encore plus les profils et les parcours professionnels et de laisser une plus grande place à l'expression des opinions de chacun.

Ce questionnaire constitue la première étape de notre démarche « Diversité et Inclusion ». L'ensemble des avis recueillis nous permettent de construire une trajectoire pour l'année 2021 afin de progresser vers une entreprise inclusive, un réel levier de performance pour l'avenir.



CHALLENGE #JEBOUGEHEZMOI

Afin d'inciter les collaboratrices et collaborateurs à rester actifs pendant le confinement et maintenir un lien entre eux malgré la distance, nous leur avons proposé un challenge de pas collectif.

Défi relevé avec brio, les 116 participants au challenge ont parcouru plus de 18 000 km, soit un aller simple pour Sydney... une façon de voyager ensemble tout en restant chez soi !



TOP EMPLOYER FRANCE 2020

Pour la 5^e année consécutive, le Top Employer Institute a décerné à Natixis le label TOP EMPLOYER qui reflète la qualité de notre politique de ressources humaines.

Cette certification est obtenue au terme d'un processus d'audit complet de nos dispositifs RH en France, elle marque notre volonté de challenger en continu nos pratiques en matière de RH.

ENTREPRISE RESPONSABLE

Aux côtés de nos collaboratrices et collaborateurs, nous partons sur les chemins de la solidarité et réduisons notre empreinte sur l'environnement en tant qu'entreprise responsable.



CAP VERS UN NUMÉRIQUE PLUS RESPONSABLE

Alors que le numérique représente aujourd'hui 4 % des émissions mondiales de GES et que la croissance de son empreinte environnementale est plus soutenue que n'importe quel autre secteur, Natixis Assurances sensibilise ses collaboratrices et collaborateurs aux enjeux de la sobriété numérique et aux bonnes pratiques à adopter.

QUIZ GREEN IT

Près de 300 collaboratrices et collaborateurs ont participé au quiz de la direction RSE « l'impact du numérique sur notre environnement » organisé dans le cadre de la Semaine européenne du développement durable. Des ateliers sur les outils collaboratifs pour découvrir les bonnes pratiques liées à leur utilisation étaient également à leur disposition.

Comment communiquer de façon responsable ? Comment optimiser sa navigation ? Existe-t-il des moteurs de recherche responsables ?... grâce au « *Guide des bonnes pratiques numériques* » conçu par Natixis Assurances, nos équipes ont désormais réponses à toutes leurs questions !



SUMMER CLEANING CHALLENGE

Durant l'été, Natixis Assurances a proposé un Summer Cleaning Challenge à ses équipes pour réduire son empreinte numérique en faisant le ménage et le tri sur les boîtes mails et les serveurs informatiques.

A cette occasion, Frédéric Bordage, spécialiste de l'empreinte numérique, a animé la conférence « Pollution numérique : idées reçues, constats et actions au quotidien pour s'améliorer », Céline Pérot a présenté « Le numérique responsable chez Natixis » aux équipes, et des sessions de partage de bonnes pratiques « Coffee & Learn » ont été organisées.

A l'issue du challenge, et grâce à l'implication de chacun, le volume libéré sur les serveurs a été converti en euros et remis par Natixis Assurances à l'association Cœur de Forêt.

1 500 € ont été remis à Cœur de Forêt, permettant de parrainer 100 arbres et de participer aux actions de sensibilisation et de valorisation de la forêt en France.



LIMITER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE



500
litres

d'eau peuvent être polluées en très peu de temps par un seul mégot. Laissez par terre, un mégot met 12 années pour se décomposer.

CY-CLOPE : TRANSFORMER DES MÉGOTS EN ÉNERGIE

En installant devant les sites de Martillac et Mérignac des cendriers urbains appelés Cy-Clopeurs, nous contribuons à la valorisation des mégots récupérés.

Après avoir été collectés par Cy-Clope, une entreprise spécialisée dans leur recyclage, ils sont ensuite mélangés à d'autres déchets dangereux afin d'être transformés en une poudre qui servira de combustible alimentant des fours en énergie.



DES RUCHES SUR NOS TOITS !

Début mars, deux ruches ont été installées sur la terrasse du 7^e étage de notre site Parc Avenue à Paris dans le cadre de notre démarche RSE et d'une campagne iD Awards. A la fin de l'année, chaque essaim comptait plus de 50 000 abeilles.

Depuis quelques années, les apiculteurs doivent faire face à un déclin important des populations d'abeilles en France : plus de 30 % des abeilles meurent à la sortie de l'hiver, contre 3 % il y a 20 ans.

Ces disparitions dramatiques constituent une menace pour la biodiversité et seraient principalement causées par une utilisation massive de pesticides et par les changements climatiques. Au-delà de la production de miel, les abeilles participent également à la production de plus d'un tiers de notre alimentation.



SEMAINE EUROPÉENNE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Du 28 septembre au 8 octobre, Natixis a proposé à ses collaboratrices et collaborateurs de participer à des ateliers, conférences et initiatives en lien avec les enjeux climatiques.

L'ingénieur centralien Philippe Bihouix, co-auteur des ouvrages « Quel futur pour les métaux ? » et « L'âge des low tech » a partagé sa vision d'un monde plus soutenable lors de sa visioconférence « Quelle innovation dans un monde contraint en ressources ? ». Une Clean Walk, des opérations « Tri en Seine », ainsi que des ateliers « Fresque du climat » étaient également au programme.

Chaque année, la Semaine européenne du développement durable (SEDD) est une occasion supplémentaire de sensibiliser et mobiliser nos équipes autour des questions environnementales, de la sobriété et des actions individuelles que chacun peut mettre en œuvre.



SUR LES SENTIERS DE LA SOLIDARITÉ

DES JOUETS POUR L'ÉTÉ

Natixis Assurances engage ses collaboratrices et collaborateurs au profit des enfants défavorisés ou hospitalisés.

Après deux mois de confinement, nombre d'enfants n'ont pas eu la chance de tremper leurs pieds dans la mer ou de respirer l'air des montagnes. C'est pourquoi nous avons lancé l'opération « Des jouets pour l'été ».

Les collaborateurs ont pu choisir parmi 4 associations présélectionnées : le Secours Populaire, les Restos du Cœur, Rêves de cinéma et la Croix-Rouge Mérignac, celle à laquelle ils souhaitaient confier un jouet au nom de Natixis Assurances.

Les jouets offerts aux enfants ont été fournis et préalablement reconditionnés par l'association Rejoué via son chantier d'insertion et à laquelle Natixis Assurances a également remis un chèque de 5 000 €.

1 000 collaborateurs ont participé à l'opération, ce sont autant de jouets donnés aux associations partenaires.



1 000

collaborateurs ont participé à l'opération, ce sont autant de jouets donnés aux associations partenaires.

DE LA COULEUR À L'HÔPITAL

Les trois boxes de consultation des urgences pédiatriques de l'hôpital Armand Trousseau (Paris XII) ont été transformés pour accueillir les enfants dans les meilleures conditions.

Cette rénovation a vu le jour grâce au talent d'une artiste peintre et à la participation financière de Natixis Assurances. Chaque jour, ce sont près de 200 petits patients qui sont examinés dans ces boxes de consultation. Carolina Spielmann, artiste, a apporté un peu de couleurs et de gaieté en repeignant les murs : oiseaux, nuages, montgolfières accueillent maintenant les petits patients qui peuvent admirer ces fresques rassurantes pendant leur examen. Les soignants confient même se servir parfois des dessins au mur pour distraire les enfants !



LA JOURNÉE SOLIDAIRE

Avec « La Journée Solidaire », Natixis Assurances offre à ses collaboratrices et collaborateurs la possibilité de consacrer une journée par an à des actions de bénévolat auprès d'associations partenaires.

Avec la crise sanitaire le nombre de journées réalisées a fortement chuté, l'impact de la crise sur l'activité des associations est significatif.

Pour cette raison, Natixis Assurances, entreprise solidaire, a souhaité s'engager plus particulièrement aux côtés du Secours populaire de Paris et des Restos du cœur de Paris avec un don de 5 000 euros.



LA SOLIDARITÉ S’AFFICHE DANS LE MÉTRO

Un an après le lancement du don sur salaire en France, les Franciliens ont pu apercevoir le logo de Natixis sur les affiches de la campagne de l'ARRONDI®, dans plusieurs stations de métro parisiennes.

Cette année encore, les collaboratrices et collaborateurs ont pu soutenir une association grâce à un micro-don mensuel prélevé sur leur bulletin de paie et abondé à 100 % par Natixis. Ils avaient le choix entre 5 associations :

- **ONU Femmes**, l'agence des Nations Unies pour l'égalité entre les femmes et les hommes.
- **France Alzheimer et maladies apparentées**, dont les piliers sont la proximité, l'accompagnement, et l'inclusivité.
- **Action contre la Faim**, qui lutte contre la faim dans le monde depuis plus de 40 ans.
- **Sport dans la ville**, qui soutient l'insertion professionnelle des jeunes par le sport.
- **Terre de Liens**, un mouvement social et solidaire qui soutient l'installation de jeunes paysans et fermiers en agriculture biologique.



3882€

ont été reversés à des associations grâce aux micro-dons de nos collaboratrices et collaborateurs.

NOS INDICATEURS

Effectif total

1996

68,8%
de femmes



31,2%
d'hommes

55,1%

Part de femmes dans la
catégorie Cadre

âge moyen global

40,2



8,1%

de salariés
de 55 ans et plus

96

alternants et stagiaires

91

travailleurs handicapés

10,7%

Part de
temps partiel

322

embauches
au total

41 705

heures de formation
au total

4

accords d'entreprise
négociés

Electricité (eq CO₂)

455,9 t

(488,9 t en 2019)

Electricité + déplacements

618,4 t

(923,58 t en 2019)

Déchets triés
(papier,
enveloppes,
carton)

Déplacements (eq CO₂)

162,6 t

(434,73 t en 2019)

Eau

7595 m³

(9746 m³ en 2019)

42,7t

(40,7 t en 2019)



30, avenue Pierre Mendès France
75 013 Paris
Tél. : +33 1 58 19 90 00
www.assurances.natixis.com

Rapport RSE Natixis Assurances
Mai 2021

Réalisation :

Direction RSE et
Direction de la communication

Crédits photos :

Direction de la communication / DR
/ iStock / AdobeStock / GettyImage

**Mise en forme,
rédaction et illustration :**
Everbrand

Ce document ne peut être utilisé dans un but autre que celui pour lequel il a été conçu et ne peut pas être reproduit, diffusé ou communiqué à des tiers en tout ou partie sans l'autorisation préalable et écrite de Natixis Assurances. Aucune information contenue dans ce document ne saurait être interprétée comme possédant une quelconque valeur contractuelle. Ce document est produit à titre purement indicatif. Il constitue une présentation conçue et réalisée par Natixis Assurances à partir de sources qu'elle estime fiables.

Natixis Assurances • Société anonyme au capital de 148 013 652,78 € •
313 243 800 RCS Paris - 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris •
SIRET : 313.243.800.00148