

# « LES NOUVELLES TECHNOLOGIES sont au cœur de notre réflexion »

**Jean-Laurent Granier (85), Président Directeur Général de Generali France,** revient pour nous sur les défis technologiques, humains et sociaux que le monde de l'assurance se doit de relever aujourd'hui.



**Jean-Laurent Granier (85)**

## Comment Generali a évolué au cours des dernières années ?

L'assurance joue un rôle social essentiel et est au cœur d'un monde où l'information est clé. Elle est aussi fortement impactée par la transformation du monde qui l'entoure et l'accélération des révolutions technologiques qui modifient considérablement son cœur de métier. Toutes ces mutations nous poussent à nous réinventer. Plus précisément, dans le domaine de l'assurance de la personne et de l'assurance-vie, nous sommes amenés à revoir nos offres et notre appréciation du risque. Il en est de même pour la branche non-vie qui est, quant à elle, impactée par la montée de nouveaux risques : dérèglement climatique, terrorisme, cybersécurité...

## Dans cet environnement mouvant, quels sont les axes sur lesquels vous vous concentrez ?

Nous poursuivons notre développement européen en renforçant notre positionnement,

accélérant notre croissance et en développant de nouvelles offres pour nos 3 segments clés (les particuliers, les professionnels et les PME), auxquels s'ajoute une activité très importante de gestion de l'épargne et du patrimoine. Pour y parvenir, nous nous appuyons aussi sur un des plus grands réseaux de distribution en Europe notamment en France, en Italie, en Allemagne...

Nous travaillons aussi sur le développement d'une approche plus innovante de l'assurance, qui va combiner le contact physique aux outils technologiques et digitaux : le phygital. L'enjeu est de créer une complémentarité entre les services proposés à nos clients et la rapidité, l'agilité et la capacité à personnaliser ces services que permet le numérique.

Enfin, pour les professionnels et les PME, nous développons la notion de gestion d'actifs financiers qui connaît une très forte accélération actuellement.

## Comment appréhendez-vous l'intelligence artificielle (IA), le Big Data et toutes les tendances qui en découlent ?

Les nouvelles technologies sont au cœur de notre réflexion, car elles permettent d'améliorer nos services, d'accroître la productivité, la performance et l'efficacité.

L'IA et le Big Data contribuent à simplifier la relation client et à optimiser nos modèles de tarification, mais aussi nos procédures d'analyse de risques, de souscription, d'anticipation ou de prévention des sinistres. C'est aussi un levier intéressant pour optimiser nos coûts.

D'ailleurs, à l'horizon 2021, le groupe a prévu d'investir plus d'un milliard d'euros pour transformer et numériser son modèle opérationnel.

## Qu'en est-il de vos défis ?

Nous avons trois enjeux majeurs :

- Faire face aux exigences réglementaires qui sont de plus en plus fortes ;
- Accélérer notre transformation afin d'utiliser au mieux les nouvelles technologies ;
- Être capable de conjuguer le développement de notre business avec l'excellence opérationnelle, qui passe par la digitalisation de nos méthodes de travail, de nos processus et de nos modes d'interaction avec le client. Ces ambitions sont au cœur de notre plan de transformation "Excellence 2022", dont le déploiement a débuté en 2018.

## Et en tant qu'assurance, vous êtes aussi fortement impliqués dans les questions de solidarité et de mutualité...

En effet, c'est au cœur même de nos valeurs ! Dans ce cadre, nous avons fait le choix d'investir dans la société Sycomore, le spécialiste français de l'investissement responsable.

En interne, nous avons créé la fondation de groupe, The Human Safety Net, qui a pour vocation d'aider les personnes fragilisées. Nous avons en particulier, une initiative qui vise à aider les réfugiés qui ont une certaine capacité professionnelle ou entrepreneuriale, comme des chefs d'entreprises ou des étudiants, à intégrer la vie active, notamment en incubant leur projet en collaboration avec d'autres entreprises afin de créer des initiatives professionnelles nouvelles. X