

## Déclaration d'accessibilité

Generali Expatriates, filiale de Generali, s'engage en faveur de l'accessibilité et, à ce titre, s'efforce de rendre ses canaux et services accessibles, conformément à la législation nationale (loi 11/2023) transposant la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil. De même, elle se conforme aux dispositions de la norme technique UNE-EN 301549 v 3.2.1 fondée sur les directives d'accessibilité pour les contenus web et les applications (WCAG 2.1 AA).

La présente déclaration d'accessibilité s'applique aux canaux suivants :

- Sites Web
- Application mobile
- Contact Center
- Documentation précontractuelle et contractuelle
- Communications commerciales

Dans le cadre du processus de fusion en cours et compte tenu du nombre important d'actifs dispersés à travers différents canaux, un plan d'action structuré a été élaboré afin de permettre une adaptation progressive. Ce plan vise à atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour l'ensemble des clients.

Télécharger la Déclaration d'accessibilité sur PDF

Les principales caractéristiques d'accessibilité intégrées à nos canaux sont détaillées ci-dessous :

### Sites Web

Les sites Web de la Société intègrent divers éléments qui reflètent un engagement fort en faveur de l'accessibilité, visant à offrir une expérience inclusive à tous les utilisateurs. Parmi les fonctionnalités disponibles, des améliorations dans les domaines suivants sont proposés :

- Contenus multimédias, tels que sous-titres, audiodescriptions et alternatives textuelles appropriées.
- Navigation par clavier.
- Contraste adéquat et compatibilité avec les technologies d'affichage.

### Application mobile

L'application mobile a entamé un processus d'amélioration progressive, qui témoigne d'un engagement ferme en faveur de l'accessibilité. Des critères essentiels ont été intégrés dans sa conception et son fonctionnement, tels que :

- Une utilisation appropriée de la couleur.
- Une augmentation du contraste.
- Une amélioration de la visibilité du focus.
- Une optimisation des éléments clés tels que les en-têtes, les étiquettes et les liens.
- Une amélioration de l'ordre de navigation à l'aide du clavier.

### Contact Center

Le canal Contact Center de Generali Expatriates a été enrichi de nombreuses fonctionnalités destinées à améliorer l'accessibilité du service, démontrant ainsi un engagement résolu en faveur de l'inclusion. Les avancées les plus notables incluent :

- L'intégration d'un canal sensoriel de contact alternatif par le biais d'un support écrit.
- Une présentation claire et logique des options dans le menu.
- Un mode de fonctionnement fondé sur la pression des touches, qui évite les actions simultanées et ne nécessite pas une vitesse d'interaction particulière, facilitant ainsi l'utilisation par les personnes ayant des difficultés de motricité fine.
- La disponibilité de professionnels de soutien pendant l'appel, tels que des interprètes, qui garantit une prise en charge accessible et adéquate.

### Documentation précontractuelle et contractuelle

Le canal de documentation précontractuelle et contractuelle de Generali Expatriates dispose de diverses fonctionnalités d'accessibilité qui garantissent un accès inclusif et compréhensible pour tous les utilisateurs.

Voici quelques-unes des fonctionnalités d'accessibilité présentes dans ces documents :

- Des mesures facilitant la compréhension et la navigation pour tous les utilisateurs, notamment pour les personnes souffrant de handicaps visuels ou cognitifs.
- Une utilisation de structures logiques associées à des caractéristiques de formatage telles que le contraste entre le texte et l'image.
- Des instructions claires sont fournies et ne dépendent pas uniquement d'éléments tels que la couleur ou la forme.
- Une définition correcte des éléments tels que les en-têtes, les étiquettes et la langue du contenu.

## Communications commerciales

Le canal de communication commerciale de Generali Expatriates dispose de fonctionnalités d'accessibilité qui permettent aux utilisateurs d'interagir et de comprendre plus aisément les informations.

Certaines des fonctionnalités d'accessibilité présentes dans les communications (telles que les documents PDF ou Word) comprennent :

- Des mesures facilitant la compréhension et la navigation pour tous les utilisateurs, notamment pour les personnes souffrant de handicaps visuels ou cognitifs.
- Une utilisation de structures logiques associées à des caractéristiques de formatage telles que le contraste entre le texte et l'image.
- Des instructions claires sont fournies et ne dépendent pas uniquement d'éléments tels que la couleur ou la forme.
- L'utilisation superflue d'images contenant du texte est évité.
- Une définition correcte des éléments tels que les en-têtes, les étiquettes et la langue du contenu.

## **Préparation de la présente déclaration d'accessibilité**

La présente déclaration a été préparée le 27 juin 2025.

Dernière révision de la déclaration : 27 juin 2025.

## **Engagement d'amélioration**

Generali Expatriates réaffirme son engagement en faveur de l'accessibilité en garantissant une amélioration continue de tous ses canaux et services. Bien que diverses fonctionnalités conformes aux principes d'accessibilité et contribuant à une meilleure expérience utilisateur aient déjà été intégrées, certains éléments ne sont pas encore pleinement conformes aux exigences établies.

À cette fin, un plan d'action a été défini et sera mis en œuvre progressivement. Ce plan prend également en considération le contexte d'intégration actuel de l'entreprise. Son inclusion dans la stratégie globale démontre une volonté ferme de se conformer pleinement à la réglementation en vigueur et d'assurer une accessibilité effective pour tous.